

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PIUTANG PADA PT. USAHA UTAMA BERSAUDARA

Putri Maulidya¹, Oryza Tannar²

¹Akuntansi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
email: 21013010036@student.upnjatim.ac.id

²Akuntansi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
email: oryza.tannar.ak@upnjatim.ac.id

Abstract. *The phenomenon that occurs at PT Usaha Utama Bersaudara is the existence of duplicate tasks, where the cashier function is also responsible for the billing function which is only structural in nature. The purpose of this research was to determine whether the internal control over receivables at PT Usaha Utama Bersaudara was in accordance with the COSO framework. This research uses primary and secondary data sources. The data collection methods in this study are interviews, observations, and literature studies. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research was conducted at PT Usaha Utama Bersaudara located in Surabaya which is a trading company. The results of the study state that internal control over receivables at PT Usaha Utama Bersaudara is still not in accordance with the COSO Framework. Out of five elements of internal control based on the COSO Framework, only three elements are in accordance, namely risk assessment, information and communication, and monitoring activities. In addition, the existence of duplicate duties and functions that are only structurally written makes internal control over the company's receivables not yet in accordance with the COSO Framework.*

Keywords: *Internal control, receivables, control, the Committee of Sponsoring Organization (COSO), COSO Framework*

Abstrak. Fenomena yang terjadi pada PT Usaha Utama Bersaudara adalah adanya perangkapan tugas, dimana fungsi kasir juga bertanggung jawab atas fungsi penagihan yang hanya bersifat struktural. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengendalian internal atas piutang pada PT Usaha Utama Bersaudara telah sesuai dengan kerangka kerja COSO. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian dilakukan di PT Usaha Utama Bersaudara yang berlokasi di Surabaya yang merupakan perusahaan dagang. Hasil penelitian menyatakan bahwa pengendalian internal atas piutang pada PT Usaha Utama Bersaudara masih belum sesuai dengan COSO Framework. Dari lima unsur pengendalian internal berdasarkan COSO Framework, hanya tiga unsur yang sudah sesuai, yaitu penilaian risiko, informasi dan komunikasi, dan aktivitas pemantauan. Selain itu, adanya perangkapan tugas dan fungsi yang hanya tertulis secara struktural membuat pengendalian internal atas piutang perusahaan belum sesuai dengan COSO Framework.

Kata kunci: Pengendalian internal, piutang, pengendalian, Committee of Sponsoring Organization (COSO), COSO Framework

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan yang terjadi di dunia usaha, persaingan di antara bidang usaha semakin ketat. Perusahaan pun berlomba-lomba untuk mampu memberikan kebutuhan yang diinginkan oleh para pelanggannya. Pada perusahaan di bidang perdagangan, salah satu opsi yang diberikan adalah dengan menyediakan metode pembayaran secara kredit bagi para pelanggannya.

Perusahaan dagang adalah bisnis yang kegiatannya berupa membeli barang dari pihak atau perusahaan lain dan kemudian menjualnya kepada para pelanggannya [1]. Maka, bisa dikatakan bahwa kegiatan utama dalam sebuah perusahaan dagang adalah dengan melakukan kegiatan penjualan. Dengan melakukan penjualan, perusahaan dagang akan dapat memenuhi tujuannya, yaitu untuk mendapatkan laba.

Penjualan merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh seorang penjual saat menjual produk barang ataupun jasa mereka dengan harapan mereka akan mendapatkan laba atau keuntungan dari transaksi tersebut [2]. Pada umumnya terdapat dua macam jenis penjualan yang diberikan oleh sang penjual kepada sang pembeli, yaitu secara tunai dan juga secara kredit.

Penjualan kredit dilakukan oleh suatu perusahaan dengan melakukan pengiriman barang serta untuk kurun waktu tertentu akan memiliki tagihan kepada pembeli atau pelanggan yang melakukan pembelian secara kredit tersebut [3]. Pada saat suatu usaha tersebut menyediakan penjualan secara kredit, maka penjualan secara kredit tersebut akan menimbulkan suatu piutang usaha.

Piutang usaha merupakan sebuah janji yang diberikan oleh konsumen untuk melakukan pembayaran atas barang ataupun jasa yang ditawarkan oleh pihak penjual secara lisan [4]. Dengan kata lain, piutang usaha merupakan sebuah tagihan yang muncul apabila konsumen atau pelanggan melakukan pembelian atau pembayaran secara kredit pada sebuah bidang usaha. Pada umumnya, perusahaan akan melakukan penagihan terhadap piutang usaha kepada konsumen yang berkepentingan tersebut dalam kurun waktu 30 hingga 60 hari. Akan tetapi, bukan hal yang tidak mungkin selama melakukan penagihan terhadap piutang tersebut terdapat risiko bahwa piutang usaha tersebut mengalami masalah dalam penagihannya. Masalah tersebut berupa pelanggan yang enggan atau tidak mau melakukan pembayaran terhadap utangnya kepada perusahaan, sehingga membuat piutang tersebut menjadi tidak tertagih.

Pada suatu perusahaan, terjadinya piutang tak tertagih merupakan salah satu risiko yang kerap kali dihadapi. Potensi risiko kredit macet atau piutang tak tertagih dapat diakibatkan oleh dua faktor, yaitu internal dan eksternal [5]. Faktor internal perusahaan bisa berupa manajemen perusahaan yang tidak cukup baik, sehingga menyebabkan jalannya kegiatan mengenai piutang menjadi kurang efektif. Sedangkan faktor eksternal bisa berupa debitur yang tidak bisa dihubungi, sehingga menjadi sulit bagi perusahaan untuk melakukan penagihan terhadap pelanggan tersebut dan juga keadaan keuangan debitur yang tidak baik.

Agar bisa mengurangi kemungkinan terjadinya risiko kredit macet atau piutang tak tertagih, maka perlu dilakukan sebuah langkah pengendalian. COSO atau Committee of Sponsoring Organization secara luas mengartikan bahwa pengendalian merupakan sebuah proses yang dilakukan baik oleh direksi, manajemen, dan karyawan lainnya untuk menunjukkan keyakinan yang cukup atau memadai mengenai capaian atas tujuan perusahaan [6]. Sebuah langkah pengendalian akan memberikan perusahaan kemampuan untuk mampu mengendalikan serta meminimalisir risiko-risiko yang mungkin terjadi untuk membuat kinerja perusahaan menjadi semakin efektif dan juga efisien.

PT. Usaha Utama Bersaudara merupakan sebuah perusahaan yang memasarkan kurma, perlengkapan haji dan umroh, serta oleh-oleh haji dan umroh secara grosir dan juga *retail*. Dalam melakukan penjualan secara grosir, PT. Usaha Utama Bersaudara menyediakan pembayaran baik secara tunai maupun secara kredit kepada para pelanggannya. Apabila suatu usaha melakukan penjualan secara kredit dalam jumlah besar tentunya akan membuat

perusahaan tersebut memiliki saldo piutang yang juga besar. Langkah pengendalian internal pun akan sangat dibutuhkan untuk mencegah atau meminimalisir terjadinya risiko terhadap piutang usaha serta untuk membuat jalannya kegiatan piutang menjadi lebih efisien serta agar tujuan perusahaan dapat dicapai.

Namun, dalam melaksanakan kegiatan piutang, masih terdapat perangkapan tugas dan juga fungsi yang hanya tertulis secara struktural pada PT. Usaha Utama Bersaudara. Perangkapan tugas yang dilakukan tentunya akan memiliki pengaruh mengenai seberapa efektif langkah pengendalian maupun upaya yang dilakukan perusahaan untuk mengendalikan risiko piutang tak tertagih. Suatu perangkapan tugas bisa membuat langkah pengendalian menjadi kurang efektif dan bisa jadi akan menambah suatu risiko baru.

Dari fenomena tersebut, penulis tertarik untuk membandingkan pengendalian internal atas piutang yang telah dilakukan PT. Usaha Utama Bersaudara dengan pengendalian internal yang berdasarkan *COSO Framework*. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengendalian internal atas piutang yang dilakukan PT. Usaha Utama Bersaudara telah sesuai dengan kerangka COSO.

Penelitian yang dilakukan oleh Puspasari dkk. (2018) [5] yang berjudul “Pengendalian Internal Piutang pada PT. Saurindotex Mandiri Bekasi” memiliki hasil berupa pengendalian internal yang dilakukan oleh perusahaan yang telah diteliti sudah cukup baik dengan hanya melakukan penjualan secara kredit kepada orang-orang yang dikenal saja.

Kemudian adapun penelitian yang dilakukan oleh Wahyuandari & Putri (2023) [7] yang berjudul “Analisis Pengendalian Internal Piutang” memiliki hasil bahwa berdasarkan elemen-elemen pengendalian menurut COSO, pengendalian internal yang dilakukan oleh PT. Silkargo Indonesia Cabang Surabaya sudah berjalan dengan efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhtarom dkk. (2021) [8] dengan judul “Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih pada CV. Sinar Surya Abadi Lamongan” memiliki hasil bahwa sistem pengendalian piutang sudah dilakukan dengan seefektif mungkin, tetapi masih terdapat perangkapan tugas dan tidak adanya pemisahan tugas.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penjualan

Penjualan merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh seorang penjual saat menjual produk barang ataupun jasa mereka dengan harapan mereka akan mendapatkan laba atau keuntungan dari transaksi tersebut [2]. Penjualan merupakan kegiatan utama dari perusahaan dagang untuk dapat meraih tujuan perusahaan tersebut, yaitu untuk mendapatkan laba atau keuntungan.

2.1.1. Penjualan Kredit

Penjualan kredit dilakukan oleh suatu perusahaan dengan melakukan pengiriman barang serta untuk kurun waktu tertentu akan memiliki tagihan kepada pembeli atau pelanggan yang melakukan pembelian secara kredit tersebut [3]. Pada saat suatu usaha tersebut menyediakan penjualan secara kredit, maka penjualan secara kredit tersebut akan menimbulkan suatu piutang usaha.

2.2. Piutang

Piutang merupakan suatu instrumen keuangan yang dimiliki oleh sebuah bidang usaha. Piutang usaha merupakan suatu janji atau kesepakatan yang dilakukan secara lisan dengan tujuan untuk melakukan pembayaran atas barang maupun jasa yang dijual oleh sang penjual [4]. Piutang usaha akan muncul jika perusahaan menyediakan pembayaran secara kredit kepada para pelanggannya.

Perusahaan pada umumnya akan mengklasifikasikan piutang yang mereka miliki

menjadi piutang lancar dan juga piutang tidak lancar. Dalam melakukan penagihan, biasanya perusahaan akan menagih dalam kurun waktu 30 hingga 60 hari.

2.2.1. Jenis-jenis Piutang

Piutang dapat dikategorikan ke dalam tiga jenis jika dilihat dari tujuan piutang tersebut [9]. Ketiga jenis piutang tersebut adalah sebagai berikut.

1) Piutang Dagang

Piutang dagang merupakan piutang yang timbul karena adanya kegiatan penjualan barang ataupun jasa yang dipasarkan. Contoh dari piutang dagang ini adalah tagihan kredit yang muncul akibat penjualan barang kepada pelanggannya.

2) Piutang Non Dagang

Piutang non dagang ada disebabkan atas hal selain karena kegiatan penjualan yang dilakukan. Jenis piutang non dagang ini seperti klaim kepada perusahaan angkutan jika terdapat kerusakan barang.

3) Wesel Tagih

Wesel tagih merupakan surat tagihan yang berisikan perjanjian tertulis yang diberikan tanda tangan oleh para pihak yang terlibat. Wesel tagih berisi aturawn dan juga jangka waktu pembayaran yang telah disesuaikan dengan kesepakatan di antara para pihak

2.2.2. Piutang Tak Tertagih (*Bad Debt*)

Piutang tak tertagih atau kedit macet adalah hak yang dimiliki sebuah entitas untuk memperoleh kembali uang kepada pelanggan sebagai akibat dari transaksi penjualan secara kredit yang belum dibayar pada tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan, atau yang belum dibayar [10]. Adanya piutang yang tidak tertagih ini bisa membuat perusahaan menjadi kesulitan untuk mencapai tujuannya, yaitu memperoleh laba.

Terdapat beberapa indikasi apabila suatu piutang bisa dikatakan atau dikategorikan sebagai piutang tak tertagih [11]. Beberapa indikasi tersebut adalah sebagai berikut.

- 1) Jatuh tempo suatu piutang telah lewat
- 2) Tidak adanya tanggapan pada saat dilakukan penagihan
- 3) Pelanggan melakukan pengajuan atas kebangkrutan yang dialami
- 4) Usaha yang dimiliki pelanggan dinyatakan tutup
- 5) Adanya kesulitan pada saat menghubungi maupun menemui pelanggan terkait

2.2.3. Faktor-faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih

Terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab dari piutang tak tertagih atau kredit macet[11]. Beberapa faktor tersebut adalah sebagai berikut.

1) Faktor Internal

Faktor internal seperti namanya, merupakan faktor yang berasal dari dalam perusahaan. Beberapa faktor internal yang menjadi penyebab dari piutang tak tertagih adalah kurangnya pemantauan terhadap pengajuan piutang yang sudah ditetapkan, dan menerima pengajuan piutang tanpa memperhatikan kemampuan dari debitur atau pelanggan.

2) Faktor Eksternal

Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar pihak perusahaan, seperti dari debitur.

Beberapa faktor yang menjadi penyebab piutang tak tertagih adalah seperti keadaan ekonomi para debitur yang menurun, pengalaman di industri yang kurang, dan adanya masalah dalam manajemen operasional debitur.

2.3. Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal, harus mencakup struktur organisasi yang terkoordinasi, teknik, dan langkah-langkah untuk menjaga aset yang dimiliki oleh perusahaan, memverifikasi keakuratan dan keandalan dari data akuntansi, serta meningkatkan efisiensi keuangan dan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen [3].

COSO atau Committee of Sponsoring Organization secara luas mengartikan bahwa pengendalian merupakan sebuah proses yang dilakukan baik oleh direksi, manajemen, dan karyawan lainnya untuk menunjukkan keyakinan yang cukup atau memadai mengenai capaian atas tujuan perusahaan [6].

Sehingga dengan kata lain, pengendalian internal adalah kegiatan yang dilakukan bagi setiap bagian perusahaan untuk memberikan keyakinan serta keandalan yang cukup atas tujuan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi keuangan dan juga kepatuhannya.

2.3.1. Tujuan Pengendalian Internal

Terdapat tiga tujuan dari pengendalian internal jika dilihat berdasarkan definisinya [6]. Tujuan dari pengendalian internal adalah sebagai berikut.

1) Tujuan Operasional

Tujuan ini berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi operasi suatu perusahaan.

2) Tujuan Pelaporan

Tujuan ini berhubungan terhadap apakah pelaporan yang bersifat keuangan maupun non-keuangan bisa dipercaya, tepat waktu, terbuka, dsb.

3) Tujuan Ketaatan

Tujuan ini berhubungan dengan seberapa taat sebuah perusahaan terhadap aturan serta perundang-undangan.

2.3.2. Unsur Pengendalian Internal

Dalam melakukan aktivitas pengendalian internal, terdapat lima unsur yang perlu berjalan untuk memberikan dukungan dalam mencapai misi, strategi, dan juga tujuan bisnis perusahaan [6]. Lima unsur dari pengendalian tersebut adalah sebagai berikut.

1) Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian akan membuat suasana pada orang-orang yang melakukan kegiatannya serta menjalankan kewajibannya. Unsur lingkungan pengendalian terutama melibatkan komitmen atas nilai-nilai etika, tanggung jawab dan pengendalian, serta adanya struktur dan tanggung jawab yang jelas. Lingkungan pengendalian dijalankan untuk mencapai tujuan strategis perusahaan, menciptakan laporan keuangan yang bisa diandalkan, suatu usaha dapat berjalan dengan efisien, patuh terhadap aturan hukum dan juga undang-undang, serta mengamankan aset yang dimiliki perusahaan.

2) Penilaian Risiko

Penilaian risiko adalah proses yang selalu berubah untuk menemukan dan menilai risiko yang memengaruhi tujuan perusahaan. Dalam melakukan penilaian risiko, perusahaan harus menentukan terlebih dahulu tujuan dari perusahaan tersebut. Penetapan atas tujuan ini bisa secara terstruktur dan juga secara tidak formal. Mengidentifikasi risiko-risiko yang ada juga merupakan salah satu langkah dalam penilaian risiko.

3) Kegiatan Pengendalian

Untuk menangani risiko dan mencapai tujuan perusahaan, direksi dan pihak lain mengambil tindakan yang dikenal sebagai kegiatan pengendalian. Beberapa bentuk yang termasuk dalam kegiatan pengendalian adalah adanya pemisahan tugas, adanya proses otorisasi, pembatasan terhadap siapa saja yang bisa mengakses dokumen dan data perusahaan, adanya pemeriksaan terhadap hasil kerja dan juga kinerja, serta penggunaan suatu sistem komputer dalam melakukan *input* dan juga *output* atas

kegiatan operasional atau sehari-hari suatu perusahaan.

4) Informasi dan Komunikasi

Sebuah informasi yang bernilai tinggi tentunya harus dikomunikasikan dengan cara yang baik dan tepat. Informasi yang bersifat relevan, akurat, dan juga tepat waktu ini perlu diterima dengan baik dan sesuai kepada setiap orang yang berwenang serta membutuhkan informasi tersebut agar tidak terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi yang dapat memberikan dampak buruk pada perusahaan. Komunikasi terhadap informasi ini tidak hanya berlaku kepada pihak-pihak yang ada di dalam perusahaan atau bersifat internal saja, tetapi juga dengan pihak-pihak yang berada di luar perusahaan atau eksternal seperti dengan pihak pelanggan.

5) Kegiatan Pemantauan

Suatu kegiatan pemantauan yang berjalan dengan efektif akan memberikan sebuah hasil berupa efisiensi pada sebuah perusahaan serta mampu mengurangi biaya yang perlu dikeluarkan oleh perusahaan yang masih berhubungan dengan pengendalian. Seiring berjalannya waktu, kegiatan pemantauan yang berjalan dengan efektif akan memberikan hasil berupa efisiensi yang bisa meminimalisir biaya yang berhubungan dengan pelaporan pengendalian internal. Kegiatan pemantauan yang dilakukan dengan baik akan membuat perusahaan dapat menyelesaikan masalah di lingkungan internal pada waktunya, menciptakan informasi yang akurat dalam mengambil keputusan, serta menciptakan laporan keuangan yang akurat dan andal.

2.3.3. Kendala yang Dihadapi dalam Pengendalian Internal

Terdapat beberapa kendala yang tidak mampu untuk dihindari [6]. Beberapa penyebab dari kendala ini adalah sebagai berikut.

- 1) Kesesuaian di antara tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan atau dasar yang mengalami perubahan akan membuat adanya ketidaksesuaian di antara tujuan dan juga pengendalian internal
- 2) Adanya pertimbangan yang kurang tepat
- 3) Adanya kesalahan yang terjadi dikarenakan kesalahan yang berasal dari manusia yang tidak dapat berkonsentrasi ataupun tengah jenuh dengan pekerjaannya.
- 4) Aturan yang berbeda dengan keputusan dari pemimpin, sehingga membuat aturan yang dilaksanakan tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan di awal.
- 5) Adanya persekutuan dari beberapa pihak, hal ini bisa menjadi suatu penyebab dari adanya pemisahan tugas menjadi tidak berjalan seperti yang seharusnya.

2.3.4. Persepsi yang Salah Mengenai Pengendalian Internal

Ada beberapa persepsi yang bisa dikatakan keliru apabila menyangkut mengenai pengendalian [3]. Beberapa persepsi atau pandangan yang keliru tersebut adalah sebagai berikut.

- 1) Pengendalian seringkali dianggap menjadi tanggung jawab salah satu direktur saja, sedangkan untuk mengembangkan pengendalian internal, seluruh direksi juga perlu untuk berpartisipasi dan mendukung jalannya pengembangan dan perancangan pengendalian internal tersebut agar tujuan dari pengendalian dapat tercapai.
- 2) Pandangan lain yang keliru adalah bahwa manajemen puncak menganggap sistem pengendalian internal sebagai pengganti atas ketidakmampuannya dalam melaksanakan atau mengelola perusahaan yang mereka miliki, biarpun pengendalian internal sebenarnya tidak bisa menjadi pengganti dalam mengelola perusahaan.
- 3) Pengendalian internal kerap kali dianggap sama dengan satuan pengawas internal. Sedangkan unit ini merupakan unit yang berfungsi untuk melakukan pengecekan apakah pengendalian telah berjalan dengan baik.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Usaha Utama Bersaudara (Lawang Agung) yang berlokasi di Surabaya, Jawa Timur.

3.1. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer yang digunakan adalah hasil wawancara dan juga observasi yang telah dilakukan, sedangkan sumber data sekunder yang digunakan berupa dokumen profil perusahaan PT. Usaha Utama Bersaudara.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Proses wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian kepada pihak yang berwenang atau bertanggung jawab di bidang tersebut, seperti *manager* Finance dan karyawan yang bertugas dalam kegiatan piutang.

2. Observasi

Pengamatan atas kegiatan yang berkaitan atau memiliki hubungan dengan bidang yang diteliti.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka dilaksanakan dengan pencarian atas literatur yang baik berupa artikel maupun buku yang berhubungan dengan bidang yang diteliti.

3.3. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih dan berfokus pada hal yang penting, serta mencari pola dan tema dari data tersebut.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi tersebut akan dirangkai dalam bentuk sebuah narasi sebelum ditarik kesimpulan dari data tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Melakukan penarikan atas kesimpulan terhadap data yang ada.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

COSO mengartikan bahwa pengendalian adalah sebuah proses yang dilakukan baik oleh pihak direksi, manajemen, dan karyawan lainnya untuk menunjukkan keyakinan yang cukup atau memadai mengenai capaian atas tujuan perusahaan [6]. Berdasarkan kerangka COSO, ada lima unsur utama pada saat melakukan suatu pengendalian internal. Lima unsur utama itu adalah lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta kegiatan pemantauan.

Berikut merupakan uraian hasil dan juga pembahasan mengenai pengendalian internal yang dilakukan PT. Usaha Utama Bersaudara terhadap piutang yang telah didasarkan atas kelima unsur atau komponen pengendalian internal berdasarkan kerangka COSO tersebut.

4.1. Lingkungan Pengendalian

Unsur lingkungan pengendalian terutama melibatkan komitmen atas nilai-nilai etika, tanggung jawab dan pengendalian, serta adanya struktur dan tanggung jawab yang jelas. Mengenai hal ini, PT. Usaha Utama Bersaudara telah memberikan sanksi berupa pemberian SP apabila karyawan telah melanggar atau tidak menaati aturan yang ada pada perusahaan dan juga *rewards* atau imbalan yang setimpal bagi setiap karyawannya yang telah melakukan tugasnya

dengan baik. PT. Usaha Utama Bersaudara dan juga memiliki nilai-nilai berbasis islami yang dijunjung tinggi oleh perusahaan dalam menyediakan peralatan dan juga oleh-oleh haji dan umroh kepada para pelanggannya. Setiap karyawan yang bertugas terhadap masing-masing fungsi pun dianggap telah memahami dengan baik tugas dan juga tanggung jawab yang mereka harus jalani.

Biarpun telah memiliki struktur organisasi, tetapi struktur organisasi yang mereka miliki tersebut masih belum terpenuhi sepenuhnya. Hal ini dapat dilihat dari fungsi kasir yang juga harus bertanggung jawab terhadap fungsi penagihan. Hal ini dikarenakan fungsi penagihan yang ada hanya bersifat struktural, sehingga fungsi kasir harus turut serta melakukan tugas atas penagihan terhadap piutang perusahaan.

Alasan dari kosongnya fungsi penagihan ini adalah karena perusahaan masih memikirkan mengenai efisiensi biaya mereka, terutama setelah pandemi. Perusahaan juga menganggap bahwa dengan karyawan yang ada, tugas dari penagihan tersebut masih bisa dijalankan. Volume penjualan di luar Ramadhan juga menjadi pertimbangan perusahaan dalam menambahkan staff di fungsi penagihan. Maka, untuk komponen atau unsur lingkungan pengendalian, PT Usaha Utama Bersaudara masih belum bisa dikatakan sesuai dengan prinsip yang ada pada kerangka COSO.

4.2. Penilaian Risiko

Unsur penilaian risiko adalah proses yang selalu berubah untuk menemukan dan menilai risiko yang memengaruhi tujuan perusahaan. Sebagai suatu perusahaan yang menyediakan transaksi penjualan secara kredit, PT. Usaha Utama Bersaudara sudah sangat memahami risiko-risiko apa saja yang akan mereka hadapi. Mereka telah memahami bahwa dalam melakukan kegiatan piutang akan terdapat beberapa risiko seperti piutang yang tidak dapat ditagih, hilang kontaknya para debitur pada saat perusahaan melakukan penagihan saat piutang tersebut telah jatuh tempo, serta kesalahan yang diakibatkan oleh sistem dan juga manusia, seperti adanya faktur yang tercetak dua kali. Perusahaan juga telah menetapkan tujuan mereka yang tertulis pada visi dan juga misi perusahaan.

PT. Usaha Utama Bersaudara juga telah menerapkan tindakan mitigasi atau pencegahan, seperti adanya verifikasi terhadap pelanggan pada saat pengajuan kredit terlebih dahulu serta melakukan penilaian terhadap riwayat kredit pelanggan. Apabila pelanggan tersebut tidak memenuhi kriteria atau standar *grading* atau penilaian perusahaan, maka pengajuan kredit yang dilakukan pelanggan tersebut tidak dapat disetujui. Maka, pada komponen atau unsur penilaian risiko ini, PT. Usaha Utama Bersaudara telah sesuai dengan sesuai dengan kerangka COSO.

4.3. Kegiatan Pengendalian

Untuk menangani risiko dan mencapai tujuan perusahaan, direksi dan pihak lain mengambil tindakan yang dikenal sebagai kegiatan pengendalian. Pada kegiatan piutang, PT. Usaha Utama Bersaudara menerapkan otorisasi atau persetujuan dan juga pengecekan ulang terhadap para pelanggan yang ingin mengajukan kredit. Pelanggan yang ingin mengajukan kredit perlu mengirimkan beberapa hal seperti nama, alamat, nomor telepon, dan juga foto kepada pihak *sales*. Pihak manajemen kemudian akan melakukan pengecekan mengenai apakah dirasa pelanggan ini mampu untuk melunasi kreditnya atau tidak.

Pengecekan dan juga persetujuan ini juga mencakup apabila pelanggan tersebut belum melakukan pelunasan terhadap utangnya biarpun piutang tersebut telah melewati jatuh tempo. Pelanggan yang ingin menaikkan limit kredit, limit jatuh tempo, maupun pada saat mengajukan kredit perlu mengisi sebuah formulir yang nantinya akan ditandatangani oleh pihak yang memiliki wewenang.

Jika pelanggan belum juga melunasi utangnya biarpun telah melewati tanggal jatuh tempo, maka perusahaan tidak akan menerima atau melayani pelanggan tersebut, biarpun

pelanggan tersebut melakukan pembayaran secara tunai. Jika pelanggan ingin melakukan pembelian, maka mereka harus melunasi utang mereka terlebih dahulu.

PT. Usaha Utama Bersaudara juga telah menggunakan sistem dalam melaksanakan kegiatan mengenai piutangnya, termasuk dalam mencetak faktur dan juga mengeluarkan bukti bahwa piutang telah terlunasi atau terbayar. Perusahaan juga memberikan pembatasan terhadap siapa saja yang bisa melihat atau mengakses data atas pelanggan yang melakukan kredit dan juga penilaian atau *grading* atas pelanggan tersebut. Dokumen faktur yang dicetak oleh perusahaan pun telah memiliki nomor, tanggal faktur, dan juga tanggal jatuh tempo dari piutang tersebut.

Akan tetapi, dalam melaksanakan kegiatan terhadap piutangnya, masih terdapat perangkapan tugas atau tidak adanya pemisahan tugas. Perangkapan tugas tersebut yaitu fungsi kasir yang juga tergabung dengan fungsi penagihan. Sehingga fungsi kasir tidak hanya mengurus atau bertanggung jawab mengenai kas perusahaan, tetapi juga turut serta dalam menagih pelanggan. Adanya perangkapan tugas ini bisa saja memengaruhi kinerja perusahaan terhadap piutang mereka. Sehingga, pada komponen Aktivitas Pengendalian ini, PT. Usaha Utama Bersaudara belum sesuai dengan kerangka COSO.

4.4. Informasi dan Komunikasi

Sebuah informasi yang bernilai tinggi tentunya harus dikomunikasikan dengan cara yang baik dan juga tepat. Informasi yang bernilai tinggi ini perlu diterima dengan baik dan sesuai kepada setiap orang yang berwenang agar tidak terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi yang dapat memberikan dampak buruk pada perusahaan.

Dalam menyampaikan informasinya, PT. Usaha Utama Bersaudara telah menggunakan sistem komputer milik perusahaan. Seluruh data atas pelanggan yang melakukan atau mengajukan kredit ada pada sistem tersebut, termasuk faktur yang berisi nama dan juga pesanan dari pelanggan yang melakukan pembayaran secara kredit, sehingga masing-masing fungsi terkait akan mampu untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan pada sistem tersebut.

Dalam menyampaikan informasi kepada pelanggannya, PT. Usaha Utama Bersaudara menyesuaikan keinginan dari pelanggan tersebut, tergantung apakah pelanggan atau debitur tersebut menginginkan kontak menggunakan telepon, SMS, maupun melalui pesan singkat menggunakan WhatsApp. Perusahaan ingin menyediakan pelayanan yang baik dengan mengikuti keinginan dari para pelanggannya. Perusahaan juga kerap mengirimkan faktur yang telah memiliki cap stempel bertuliskan lunas kepada pelanggannya yang melakukan transaksi secara kredit. Sehingga, pada komponen atau unsur informasi dan komunikasi ini, PT. Usaha Utama Bersaudara telah sesuai dengan kerangka COSO.

4.5. Kegiatan Pemantauan

Suatu kegiatan pemantauan yang berjalan dengan efektif akan memberikan sebuah hasil berupa efisiensi pada sebuah perusahaan serta mampu mengurangi biaya yang perlu dikeluarkan oleh perusahaan yang masih berhubungan dengan pengendalian. Dalam melaksanakan kegiatannya, PT. Usaha Utama Bersaudara telah melakukan pengawasan terhadap setiap pelanggan yang mengajukan kredit. Dalam melakukan pemantauan terhadap para pelanggannya yang melakukan kredit, perusahaan akan memantau dari limit kredit dan juga jatuh temponya. Karyawan yang bertugas dalam melakukan pemantauan pelanggan ini akan memantau pelanggan berdasarkan data-data yang telah tersimpan di dalam sistem komputer yang dimiliki perusahaan.

Perusahaan juga secara aktif melaksanakan kegiatan evaluasi yang dilakukan secara berkala setiap bulannya. Dalam proses evaluasi ini perusahaan akan memilah apakah tindakan yang telah dilakukan sebelumnya telah berjalan dengan baik atau belum. Apabila tindakan atau kegiatan yang dilakukan belum berjalan dengan baik, maka akan dicarikan solusi lebih lanjut agar kegiatan tersebut dapat berjalan lebih baik lagi ke depannya. Sehingga, pada komponen

atau unsur kegiatan pemantauan ini, PT. Usaha Utama Bersaudara telah sesuai dengan kerangka COSO.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan juga pembahasan, apabila didasarkan pada unsur pengendalian internal berdasarkan kerangka COSO, pengendalian internal yang dilakukan oleh PT. Usaha Utama Bersaudara masih belum sepenuhnya sesuai. Khususnya terdapat dua unsur atau komponen yang belum bisa dikatakan sesuai, yaitu unsur lingkungan pengendalian dan juga kegiatan pengendalian. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat struktur organisasi yang hanya bersifat struktural dan perangkapan tugas. Sedangkan ketiga komponen lainnya, yaitu penilaian risiko, informasi dan komunikasi, serta kegiatan pemantauan telah sesuai dengan kerangka COSO. Alasan dari perusahaan masih melakukan perangkapan tugas terhadap penagihan dan juga kasir serta kosongnya fungsi penagihan adalah karena perusahaan mengutamakan efisiensi biaya terkait penambahan staff setelah pandemi dan juga pertimbangan terhadap volume penjualan di luar bulan Ramadhan.

Penelitian ini memberikan sorotan terhadap bagian pengendalian internal atas piutang PT. Usaha Utama Bersaudara yang bisa diperbaiki agar dapat berjalan dengan lebih baik, terutama jika dilihat berdasarkan kerangka COSO. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa diperlukannya perbaikan dalam unsur lingkungan pengendalian dan kegiatan pengendalian. Selain itu, penelitian ini juga menambah literatur mengenai penerapan kerangka COSO dalam pengendalian internal atas piutang suatu perusahaan dagang dan alasan dari perusahaan memilih melakukan perangkapan tugas dalam pengendalian internalnya.

5.2. Saran

Adapun saran yang bisa penulis berikan terhadap pihak PT. Usaha Utama Bersaudara adalah agar perusahaan bisa lebih meningkatkan pengendalian internal terhadap piutang usaha mereka. Peningkatan terhadap pengendalian internal ini bisa perusahaan lakukan dengan mempertimbangkan untuk melakukan penambahan atas staff pada fungsi yang terkait piutang, seperti bagian penagihan apabila memungkinkan bagi perusahaan. Penambahan atas staff ini dimaksudkan agar perusahaan dapat meminimalisir terjadinya suatu risiko dan juga agar kegiatan mengenai piutang yang dilakukan oleh perusahaan dapat berjalan dengan lebih efektif dan juga lebih efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Marlina dan E. P. Dewi, "Analisis Efektivitas Pengendalian Internal Persediaan Barang Dagang Toko Bangunan Rajawali Steel," *Jurnal Buana Akuntansi*, vol. 5, no. 2, hlm. 13–25, 2020, doi: <https://doi.org/10.36805/akuntansi.v5i2.1075>.
- [2] F. Fitriyana dan A. Sucipto, "Sistem Informasi Penjualan Oleh Sales Marketing Pada Pt Erlangga Mahameru," *JTSI*, vol. 1, no. 1, hlm. 105–110, Jun 2020, doi: [10.33365/jtsi.v1i1.239](https://doi.org/10.33365/jtsi.v1i1.239).
- [3] Mulyadi, *Sistem Akuntansi*, 4 ed. Jakarta: Salemba Empat, 2018.
- [4] D. E. Kieso, J. J. Weygandt, dan T. D. Warfield, *Akuntansi Keuangan Menengah (Edisi IFRS)*, 2 ed., vol. 1. Jakarta: Salemba Empat, 2018.

- [5] A. Puspasari, A. D. Suhendra, dan E. Kusnaeni, “Pengendalian Internal Piutang Pada Pt.Saurindotex Mandiri Bekasi,” *mea*, vol. 3, no. 1, hlm. 29–43, Jan 2019, doi: 10.31955/mea.vol3.iss1.pp29-43.
- [6] T. M. Tuanakotta, *Audit Internal Berbasis Risiko*. Jakarta: Salemba Empat, 2019.
- [7] W. Wahyuandari dan H. N. Putri, “Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang,” *JAT: Journal of Accounting and Tax*, vol. 02, no. 01, hlm. 54–69, 2023, doi: <https://doi.org/10.36563/jat.v2i1.782>.
- [8] A. Muhtarom, N. R. Zulyanti, dan R. D. Amelia, “Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih pada CV. Sinar Surya Abadi Lamongan,” *JIE*, vol. 5, no. 02, hlm. 850, Jul 2021, doi: 10.29040/jie.v5i2.2702.
- [9] T. S. Timbul, “Analisis Sistem Pengendalian Piutang Usaha Pada Kilang Padi PT. GKS,” *Skylandsea Profesional*, vol. 3, no. 1, hlm. 104–112, Feb 2023.
- [10] P. M. Montororing, H. Sabijono, dan H. R. N. Wokas, “Analisis Penerapan Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada Piutang Tak Tertagih Di Pt Hasjrat Multifinance Manado,” *EMBA*, vol. 9, no. 3, hlm. 1520–1529, 2020, doi: <https://doi.org/10.35794/emba.v9i3.35811>.
- [11] R. Ayu, “Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri,” *emt*, vol. 7, no. 4, hlm. 911–924, Okt 2023, doi: 10.35870/emt.v7i4.1516.