

**ANALISIS PENERAPAN PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA PADA
PIUTANG TAK TERTAGIH DI PT HASJRAT MULTIFINANCE MANADO***THE ANALYSIS OF THE APPLICATION OF ACCOUNT RECEIVABLE INTERNAL CONTROL ON
NON-COLLECTIBLE RECEIVABLES AT PT. HASJRAT MULTIFINANCE MANADO*

Oleh:

Patricia M. Montororing¹**Harijanto Sabijono²****Heince R. N. Wokas³**^{1, 2, 3}Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi

E-mail:

¹pat.maria1996@gmail.com²h_sabijono@unsrat.ac.id³heincewokas@hotmail.com

Abstrak: Piutang tak tertagih adalah hak untuk menagih sejumlah uang dari penjual kepada pembeli karena adanya transaksi penjualan secara kredit yang belum atau tidak bisa dibayarkan tepat pada waktunya. Pengendalian internal merupakan seperangkat kebijakan dan prosedur melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan atau peraturan hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan. Penelitian skripsi ini menggunakan metode deskriptif dengan tujuan setiap data yang dikumpulkan dianalisis kemudian ditarik sebuah kesimpulan dan jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pengendalian internal piutang usaha pada piutang tak tertagih cukup baik, meskipun terdapat kelalaian dalam menganalisis kredit yang berpengaruh pada piutang tak tertagih. Pelaporan sebelum dan sesudah penagihan belum optimal. Data *blacklist* dan data calon konsumen yang diterima maupun ditolak belum terupdate. Mutasi pegawai yang tidak teratur berpengaruh pada efektivitas kinerja karyawan. Penyisihan cadangan piutang perusahaan dan NPF mengacu pada Peraturan OJK 29/POJK.05/2014 pasal 21 dan 28 mengenai Penilaian Kualitas Piutang Pembiayaan, dan OJK 29/POJK.05/2014 pasal 31 mengenai Piutang Pembiayaan Bermasalah masih tidak konsisten dalam menghitung cadangan penyisihan piutang dan NPF tidak dihitung dari kualitas kurang lancar, diragukan dan macet.

Kata Kunci: analisis, pengendalian internal, piutang tak tertagih.

Abstract: Non-collectible receivables is the creditors' right to collect money from the debtors due to the credit transactions that cannot be paid on time. Internal control is a set of policies and procedures protecting company assets or assets from all forms of misuse, ensuring the availability of accurate accounting information, and ensure that all laws/regulations and management policies have been fulfilled or implemented as they should be by all the employees. This research uses a descriptive method that aims to analyze each collected data before drawing the conclusion. The type of research is descriptive qualitative. The results of this study show that although the application of internal control on non-collectible receivables is good, there are still some negligence in the credit analysis which eventually affects the non-collectible accounts. The reports from before and after billing are still not optimal. The received or rejected blacklist data and prospective customer data are outdated. Unorganized employee transfers also affect the employee performance. Allowance for non-receivables (bad debts) and NPF referring to the OJK regulation 29 / POJK.05 / 2014 article 21 and 28 regarding the "Penilaian Kualitas Piutang Pembiayaan", and OJK 29 / POJK.05 / 2014 article 31 concerning "Piutang Pembiayaan Bermasalah" haven't been consistent in calculating the allowance for receivables and NPF is not calculated from the default credit quality.

Keywords: analysis, internal control, non-collectible receivables

Latar Belakang

Perusahaan merupakan organisasi yang didirikan oleh seseorang atau sekelompok orang atau badan lain yang kegiatannya melakukan produksi dan distribusi guna memenuhi kebutuhan ekonomis manusia. Tujuan utama perusahaan ialah mencapai laba yang maksimal dan meminimalisir resiko yang ada. Laba yang maksimal diperoleh dengan peningkatan penjualan atau penggunaan jasa perusahaan. Banyak cara yang bisa ditempuh oleh pihak perusahaan agar meningkatkan volume penjualan maupun pemberian jasa. Mulai dari variasi produk, potongan harga, pinjaman secara kredit maupun penjualan secara kredit. Oleh karena strategi manajemen perusahaan dan pengambilan keputusan sangat berperan penting. Salah satu strategi yang digunakan untuk meningkatkan laba ialah dengan adanya penjualan secara kredit.

Kredit merupakan kemampuan dalam melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan satu janji, sehingga pembayaran dilaksanakan pada jangka waktu yang telah disepakati oleh dua belah pihak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penjualan secara kredit tidak segera menghasilkan penerimaan kas, tetapi menimbulkan piutang kepada konsumen dan pada saat jatuhnya tempo, terjadi aliran kas masuk yang asalnya dari pengumpulan piutang tersebut.

Secara umum, piutang dapat diartikan sebagai aset perusahaan yang ada pada pihak lain akibat adanya transaksi penjualan barang atau jasa atau transaksi lainnya pada masa lalu, yang akan diterima pada masa yang akan datang (Effendi, 2015:205). Piutang dihubungkan dengan aktivitas operasi normal sebuah bisnis, yaitu penjualan kredit barang atau jasa untuk pelanggan. Piutang adalah tagihan yang merupakan hasil penjualan secara kredit, baik penjualan barang atau jasa (Sadeli, 2016:34).

Pengendalian internal merupakan seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan atau peraturan hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan (Hery, 2017:159).

Prinsip-prinsip pengendalian internal dapat digunakan sebagai dasar dalam penetapan pengendalian terhadap piutang. Pengendalian internal piutang merupakan cara yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengantisipasi kemungkinan adanya piutang yang tidak dibayar sehingga menimbulkan kerugian pada perusahaan. Dengan adanya pengendalian internal piutang perusahaan akan memperhatikan bagaimana pengamanan yang efisien dan efektif dilakuan atas piutang baik dari segi pengamanan atas perolehan fisik kas, pemisahan tugas, sampai pada tersedianya data catatan akuntansi yang akurat sehingga dapat meminimalisir piutang yang tidak dapat ditagih.

PT Hasjrat Multifinance Manado merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pembiayaan. Perusahaan pembiayaan merupakan badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang atau jasa. Pembiayaan yang dilakukan oleh PT Hasjrat Multifinance Manado ialah pembiayaan konsumen untuk kredit kendaraan bermotor bermerk Toyota dan Yamaha. Selain itu, kegiatan usaha pembiayaan lainnya, yaitu:

1. Pembiayaan Investasi
2. Pembiayaan Modal Kerja
3. Pembiayaan Multiguna
4. Kegiatan usaha pembiayaan lain yang disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Pembiayaan konsumen merupakan pelayanan perusahaan kepada konsumen dan memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran kredit maupun modal kerja. Pembiayaan kosumen dapat menimbulkan tagihan, yakni piutang. Hambatan yang dapat terjadi ialah kemungkinan adanya keterlambatan pembayaran sehingga bisa menimbulkan piutang yang tak dapat ditagih.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis ingin mencari tahu bagaimana pengelolaan piutang terhadap piutang tak tertagih pada PT Hasjrat Multifinance Manado mulai dari proses terjadi pembiayaan konsumen hingga adanya kemungkinan piutang tak tertagih

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan pengendalian internal piutang usaha pada piutang tak tertagih.

Akuntansi Keuangan

Akuntansi keuangan menyediakan informasi akuntansi bagi pengguna di luar perusahaan, seperti investor dan calon investor menggunakan laporan untuk menentukan keuntungan yang akan didapat di masa yang akan datang apabila mereka mengakuisisi atau memiliki saham dalam perusahaan (Nusa, 2017:2).

Piutang Usaha

Piutang adalah tagihan yang timbul dari penjualan barang dagangan dan jasa secara kredit (Mardiasmo, 2016: 51). Piutang usaha yaitu jumlah yang ditagih dari pelanggan sebagai akibat penjualan barang atau jasa secara kredit. Piutang usaha memiliki saldo normal di sebelah debit sesuai dengan saldo normal untuk aset. Piutang usaha biasanya diperkirakan akan dapat ditagih dalam jangka waktu yang relatif pendek, biasanya dalam waktu 30 hari hingga 60 hari. Setelah ditagih, secara pembukuan, piutang usaha akan berkurang disebelah kredit. Piutang usaha diklasifikasikan dalam neraca sebagai aset lancar (*current asset*) (Hery, 2017:203).

Piutang Tak Tertagih

Piutang tak tertagih adalah hak untuk menagih sejumlah uang dari penjual kepada pembeli karena adanya transaksi penjualan secara kredit yang belum atau tidak bisa dibayarkan tepat pada waktunya. Piutang tak tertagih terjadi akibat adanya beban yang timbul atas tidak ditagihnya piutang usaha atau kredit macet sehingga dapat dicatat dalam pembukuan sebagai beban operasional, yaitu dengan istilah akun, yaitu beban kredit macet (*bad debts expense*), atau beban piutang ragu-ragu (*doubtful accounts expense*), atau beban piutang yang tidak dapat ditagih (*uncollectible accounts expense*). Terdapat dua metode penyisihan piutang tak tertagih, yaitu metode hapus langsung (*direct write-off method*) dan metode pencadangan. (Hery, 2017:209).

Pengendalian Internal

Pengendalian internal adalah setiap tindakan yang diambil oleh manajemen untuk memastikan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Ikatan Bankir Indonesia, 2018:460). Dalam pengendalian internal terdapat kerangka kerja yang digunakan sebagai komponen pengendalian COSO (Hery, 2017:90), yaitu lingkungan pengendalian, penilaian resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi akuntansi, dan pemantauan.

Penelitian Terdahulu

Effendi (2015) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Pengendalian Intern Piutang Terhadap Minimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT. Al Ijarah Tahun 2014, bertujuan Untuk mengetahui pengaruh pengendalian intern piutang dalam meminimalisir piutang tak tertagih dengan metode yang digunakan analisis korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengendalian intern piutang usaha pada PT Al Ijarah berpengaruh kuat terhadap minimalisasi piutang tak tertagih

Cahyarini (2015) dalam penelitian yang berjudul Analisis Umur Piutang Tak Tertagih Pada PT Bisma Karang Pilang Surabaya, bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis umur piutang usaha pada PT Bisma Karang Pilang Surabaya. Dengan metode analisis deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kebijakan dalam penjualan kredit oleh perusahaan belum baik. Hal ini dapat diketahui pada peningkatan saldo piutang perusahaan. Pada pola produksi yang dilakukan perusahaan tidak efektif.

Gift (2018) dalam penelitian yang berjudul *Internal Control and Financial Performance of Hospitality Organisations in Rivers State*, bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap keuangan kinerja organisasi perhotelan (HOs) di Rivers State dengan metode analisis statistik deskriptif, persentase, sarana dan standar deviasi, dan analisis linier regresi dan analisis korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa control lingkungan memengaruhi total pendapatan sehingga memengaruhi kinerja keuangan HO, tidak ada atau ketidakmampuan bisa mengeja malapetaka untuk organisasi. Salah satu rekomendasinya dibuat adalah bahwa manajemen HOs harus secara teratur memperbarui informasi mereka dan kerangka kerja komunikasi untuk memungkinkan mereka mengatasi perubahan yang sering terjadi di dunia lingkungan dan dengan demikian meningkatkan kinerja keuangan mereka.

Ikechukwu (2018) dalam penelitian yang berjudul *Effect of Bad Debt Ratios on Operating Efficiency of Manufacturing Firms in Nigeria*, bertujuan untuk menilai pengaruh rasio piutang tak tertagih terhadap laba operasi perusahaan manufaktur di Nigeria dengan metode analisis silang sensasional dan regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan negatif antara rasio LBD dengan efisiensi

operasional. Direkomendasikan bahwa manajer pengendalian internal dan auditor perusahaan manufaktur harus secara teratur meninjau kontrol mereka terhadap kreditor untuk memastikan bahwa mereka ideal.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data sesuai dengan keadaan sebenarnya serta menggambarkan kejadian atau fakta dan keadaan yang terjadi pada suatu objek penelitian. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan pengendalian internal piutang usaha pada piutang tak tertagih dan juga kendala yang memungkinkan piutang tak tertagih menjadi tinggi.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Hasjrat Multifinance yang bertempat di Jl. Sudirman No. 119A, Kel. Komo Luar, Kec. Wenang, Manado, Kode pos 95122. Waktu penelitian dimulai dari bulan Januari 2019 sampai dengan waktu yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Jenis Data. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan jenis data kualitatif. Penulis melakukan penelitian pengendalian internal piutang usaha pada piutang tak tertagih di PT Hasjrat Multifinance dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, kuesioner dan perhitungan cadangan penyisihan piutang serta NPF.

Sumber Data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian terdiri atas data primer. Data primer didapat dari data dan informasi yang relevan dengan penelitian, melalui hasil wawancara, kebijakan kredit perusahaan, standar operasional prosedur (SOP), hasil dari pembagian kuesioner dan hasil perhitungan cadangan penyisihan piutang serta NPF dari rekapan piutang.

Metode Pengumpulan Data. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara sebagai berikut:

1. Wawancara. Pernyataan wawancara yang akan ditanyakan sebagai berikut: (a) Pertanyaan umum mengenai informan; (b) Pertanyaan latar belakang PT Hasjrat Multifinance Manado; (c) Pertanyaan mengenai pemahaman pengendalian internal; (d) Pertanyaan mengenai sistem pencadangan piutang; (e) Pertanyaan mengenai prosedur pembiayaan kredit; (f) Pertanyaan mengenai sistem penanganan kredit bermasalah atau sistem penagihan; (g) Pertanyaan mengenai kendala atau faktor terjadinya penunggakan sehingga berakibat piutang tak tertagih.
2. Dokumentasi. Pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen maupun catatan perusahaan untuk mendapatkan gambaran umum perusahaan dan pengendalian internal, berupa kebijakan kredit perusahaan, standar operasional perusahaan (SOP), dan rekapan piutang tak tertagih.
3. Kuesioner. Penulis membagikan seangkaian list tanya jawab langsung dengan pihak perusahaan yang berwenang untuk mengetahui dengan jelas mengenai kelayakan pengendalian internal piutang usaha pada piutang tak tertagih di perusahaan. Kuesioner digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data, dalam hal ini pembagian list tanya jawab dengan pimpinan dan staf yang bertanggung jawab
4. Perhitungan Pencadangan Piutang dan NPF. nulis akan mengolah dan menganalisis umur piutang perusahaan serta penyisihan piutang tak tertagih untuk mengetahui dengan jelas seberapa banyak penyisihan yang dilakukan oleh perusahaan dan berapa persentase yang digunakan perusahaan dalam mencadangkan piutang perusahaan serta menganalisis NPF yakni piutang yang bermasalah. Penulis meminta laporan piutang kepada kepala atau staf keuangan perusahaan yang bertanggung jawab

Metode Analisis Data

Metode analisis data . Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa statistik deskriptif atau deduktif dan statistik induktif. Adapun secara keseluruhan analisis data ini menggunakan perhitungan atas kuesioner yang dilaksanakan dengan menggunakan rumus menjumlahkan jawaban "YA" kemudian dilakukan perhitungan dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Persentase} = \frac{\sum \text{Jawaban "YA"}}{\sum \text{Jumlah Kuesioner} \times \text{Jumlah Pertanyaan}} \times 100\%$$

Keterangan:

Σ Jawaban YA = Total penjumlahan jawaban YA yang di jawab oleh responden dalam kuesioner.

Σ Jumlah Kuesioner = Total penjumlahan kuesioner yang beredar yang wajib diisi oleh para responden berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.

Jumlah Pertanyaan = Pertanyaan yang ada dalam kuesioner berdasarkan klasifikasinya masing-masing.

Hasil perhitungan kuesioner sehubungan dengan analisis kelayakan pengendalian internal piutang usaha pada piutang, dapat diklasifikasikan secara umum. Daftar pertanyaan kuesioner diadaptasi dari Widiasmara (2014). Indikator yang dilihat yaitu, *job description*, prosedur analisis kredit, prosedur dan ketentuan sehat dan pegawai yang kompeten. Kriteria penilaian dari hasil kuesioner yang berkaitan dengan penerapan pengendalian internal adalah dalam tabel berikut :

Tabel 1. Kriteria Penilaian Hasil Kuesioner

Persentase	Kriteria
0% - 25%	Tidak Baik
26% - 50%	Kurang Baik
51% - 75%	Baik
76% - 100%	Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2019

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif untuk mengolah data dan menganalisis sehingga penulis juga akan mengambil data laporan piutang tahun 2018 dan tahun 2017 PT Hasjrat Multifinance yang akan digunakan untuk menghitung cadangan penyisihan penghapusan piutang pembiayaan perusahaan sudah sesuai dengan Peraturan OJK Nomor 29/POJK 05/2014 Pasal 27 dan Pasal 28 Mengenai Penilaian Kualitas Piutang Pembiayaan, dan NPF perusahaan sesuai dengan Peraturan OJK Nomor 29/POJK 05/2014 Pasal 31 Mengenai Piutang Pembiayaan Bermasalah dan Peraturan OJK Nomor 29/POJK 05/2014 Pasal 32 Mengenai Piutang Pembiayaan Bermasalah. Dengan menggunakan metode tersebut, diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat ditarik kesimpulan yang lebih luas.

Proses Analisis Data

Proses analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Melakukan *indepth interview* (wawancara secara mendalam) pada Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan PT Hasjrat Multifinance Manado agar dapat mengumpulkan data yang terkait.
2. Melakukan analisis aktivitas pengendalian dalam sistem dan prosedur penerapan pengendalian internal piutang usaha pada piutang tertagih.
3. Menganalisis hasil *indepth interview* yang telah dilakukan dengan Kepala Bagian Keuangan dan Administrasi terkait penerapan pengendalian internal piutang usaha pada piutang tak tertagih.
4. Mengolah data kuesioner yang telah dikumpulkan dan menganalisis hasil data tersebut.
5. Menganalisis penyisihan cadangan piutang sudah sesuai dengan Peraturan OJK Nomor 29/POJK 05/2014 pasal Pasal 27 dan Pasal 28 mengenai Penilaian Kualitas Piutang Pembiayaan dan NPF sesuai dengan Peraturan OJK Nomor 29/POJK 05/2014 Pasal 31 mengenai Piutang Pembiayaan Bermasalah, dan Peraturan OJK Nomor 29/POJK 05/2014 Pasal 32 mengenai Piutang Pembiayaan Bermasalah.
6. Menarik kesimpulan dari penerapan internal piutang usaha pada piutang tak tertagih.
7. Memberikan saran atau masukan dan rekomendasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, peneliti menemukan adanya kendala dalam pengendalian internal pada PT Hasjrat Multifinance. Kendala tersebut memerlukan perhatian karena dapat menimbulkan terjadinya kredit yang bermasalah yang berdampak pada piutang tak tertagih. Kendala yang terjadi pada PT Hasjrat Multifinance ialah pertama adanya makelar yang sudah termasuk daftar hitam dalam perkreditan dengan menggunakan nama orang lain untuk meminta permohonan kredit kendaraan bermotor. Bila permohonan

kredit di terima dan kendaraan bermotor didapat, maka makelar akan menjual kendaraan bermotor tersebut sebelum selesai membayar angsuran. Kedua, *field collector* tidak menjalankan aturan penagihan dengan baik, yaitu tidak membuat laporan sebelum dan sesudah melakukan penagihan di rumah konsumen.

Faktor *job description* dalam hal ini uraian pekerjaan merupakan catatan sistematis mengenai tugas, wewenang serta tanggung jawab karyawan untuk suatu jabatan tertentu. Dari uraian tersebut maka *job description* berhubungan erat dengan struktur organisasi perusahaan dan pemisahan tugas antara para karyawan sehingga tidak terjadi pekerjaan rangkap oleh beberapa karyawan lain.

Faktor Sistem dan Prosedur Kredit yang dimaksudkan berhubungan erat dengan prosedur yang perlu dilakukan dalam permohonan kredit, prosedur dalam menganalisis kredit, prosedur dalam pengambilan keputusan serta prosedur penagihan yang akan dilakukan. Bila sistem dan prosedur berjalan dengan baik dan efektif maka akan berkurang hambatan yang akan terjadi seperti penambahan penunggakan kredit yang bermasalah berkurang.

Semua responden menyatakan bahwa kendaraan bermotor yang telah disita tidak bisa digunakan dalam kegiatan operasional, dikarenakan kendaraan bermotor yang disita akan dilelangkan atau dijual kembali sehingga hasil lelang tersebut akan digunakan untuk menutupi penunggakan yang telah dilakukan konsumen.

Para karyawan memiliki pengetahuan, dan kecakapan yang baik serta mengetahui tanggung jawab yang diembankan sesuai dengan jabatan dan tugas mereka masing-masing. Selain itu, perusahaan juga sebelum menempatkan para karyawan dilakukan juga pengarahan atau pelatihan yang diperlukan serta perusahaan memberikan kesempatan dalam jenjang karir.

Selain membagikan kuesioner dan mengolah hingga mendapatkan hasil kuesioner dalam berupa tabel di atas, peneliti juga mendapatkan data piutang usaha perusahaan untuk tahun 2017 sampai dengan tahun 2018 yang akan digunakan untuk menghitung cadangan penyisihan penghapusan piutang sesuai dengan Peraturan OJK Nomor 29/POJK 05/2014. Data piutang sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapian Piutang Tahun 2017

Kondite	Keterangan	Unit	Saldo Menunggak	Saldo Pinjaman
Lancar	Piutang Lancar	6.518	-	329.314.765.450
Lancar	Menunggak 1-30 hari	714	911.336.621	27.352.018.456
Dalam Perhatian Khusus	Menunggak 31-60 Hari	311	1.015.620.974	12.359.364.799
Dalam Perhatian Khusus	Menunggak 61-90 hari	154	722.418.573	5.370.976.322
Kurang Lancar	Menunggak 91-120 hari	104	569.122.795	3.154.658.335
Diragukan	Menunggak 121-180 hari	127	1.037.247.608	3.927.415.304
Macet	Menunggak 181-365 hari	297	2.888.746.940	7.364.555.226
Macet	Menunggak > 365 hari	232	5.027.840.934	9.756.926.019
Total			12.172.334.449	398.600.679.914

Sumber: Data Perusahaan

$$NPF\ 2017 = \frac{7.364.555.226 + 9.756.926.019}{398.600.679.914} = 4,30\%$$

Tabel 3. Rekapian Piutang Tahun 2018

Kondite	Keterangan	Unit	Saldo Menunggak	Saldo Pinjaman
Lancar	Piutang Lancar	8.443	-	418.065.143.609
Lancar	Menunggak 1-30 hari	973	1.718.171.238	52.165.068.993
Dalam Perhatian Khusus	Menunggak 31-60 Hari	382	1.481.204.254	19.515.145.134
Dalam Perhatian Khusus	Menunggak 61-90 hari	146	889.791.159	7.671.400.557
Kurang Lancar	Menunggak 91-120 hari	116	637.405.257	3.874.568.131
Diragukan	Menunggak 121-180 hari	138	856.030.341	4.345.730.356
Macet	Menunggak 181-365 hari	289	3.190.570.211	12.378.880.565
Macet	Menunggak > 365 hari	131	2.149.544.949	4.629.062.700
			10.932.717.412	552.645.000.048

Sumber: Data Perusahaan

$$NPF\ 2018 = \frac{12.378.880.565 + 4.629.062.700}{552.645.000.048} = 3,25\%$$

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara kendala-kendala tersebut dapat meningkatkan resiko terjadinya kredit macet dan menimbulkan piutang yang tak tertagih. Kendala pertama termasuk resiko yang tinggi dikarenakan sulit untuk mencegah bila makelar menggunakan identitas orang lain. Persyaratan maupun berkas yang sesuai tersebut dapat mengecoh credit analys dalam menganalisis isi berkas dikarenakan hasil analisis tersebut baik atau yang pemohon tidak terlilit hutang karena sering membayar sesuai prosedur. Selain *credit analys*, pihak dari surveyor yang langsung turun lapangan untuk mewawancarai serta melihat kondisi rumah maupun usaha juga bisa terkecoh juga. Meskipun ada pemantauan selama seminggu sampai dua minggu setelah permohonan kredit selesai pihak bekerja sama dengan makelar masih membayar angsuran sampai dua sampai tiga bulan. Selama waktu tersebut makelar dan pihak orang yang dipakai nama permohonan kredit akan melakukan pemindahan tangan atas kendaraan bermotor yang belum lunas. Setelah dilakukan pemindahan tangan, angsuran yang harus dibayarkan ke PT Hasjrat Multifinance tidak dilakukan dan menunggak. Hal ini berakibat fatal karena akan terjadinya piutang yang tak dapat ditagih. Untuk mencegah hal tersebut sulit dilakukan dikarenakan menggunakan identitas orang lain, namun hal tersebut dapat diatasi yaitu, pihak perusahaan bekerja sama dengan pihak kepolisian. Kendala lain yang perlu diperhatikan, yakni *field collector* tidak menjalankan aturan penagihan dengan baik. Tidak membuat laporan sebelum dan sesudah melakukan penagihan di rumah konsumen. Laporan sebelum dan sesudah penagihan di rumah konsumen diperlukan karena dapat mengupdate data konsumen. Bila tidak *field collector* lalai maka dapat memperlambat penagihan angsuran dan juga mempengaruhi terjadinya piutang tak tertagih. Lalai tersebut bisa terjadi dengan tidak updatenya karena konsumen pindah rumah dan tidak tertera di laporan sehingga untuk penagihan selanjutnya akan kesulitan untuk menagih maupun bisa saja tempat tersebut sudah ditagih namun karena tidak ditulis dalam laporan dapat membuat staf lain pergi menagih kembali. Oleh karena itu, diperlukan pemantauan dari pihak penagihan, yaitu *SPV collector* agar para *field collector* rutin dalam memberikan laporan sebelum dan sesudah pergi berkunjung ke tempat konsumen yang menunggak.

Pengendalian internal perusahaan sudah cukup efektif namun masih ada kelalaian yang terjadi di perusahaan sehingga penulis membagikan kuesioner kelayakan pengendalian internal piutang usaha kepada sepuluh karyawan sehingga penulis mendapatkan informasi sebagai berikut:

$$\% \text{Faktor Job Description} = \frac{48}{50} \times 100\% = 96\%$$

Berdasarkan perhitungan persentasi faktor job description diperoleh hasil perhitungan keseluruhan adalah 96%, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor job description sudah sangat baik dalam pengendalian internal. Dengan hasil kuesioner tersebut maka hasil job decription di PT Hasjrat Multifinance sudah jelas bahwa struktur organisasi uraian pekerjaan untuk struktur organisasi perusahaan sudah baik. Pemisahan tugas, wewenang dan tanggung jawab sudah dilakukan dengan baik seperti divisi khusus dalam menangani penyelesaian kredit bermasalah, prosedur pengawasan kredit dilakukan oleh bagian khusus, pemisahan tugas appraisal dengan yang melakukan analisis kredit, serta pemisahan tugas antara account officer dengan yang melakukan analisis kredit. Namun ada dua responden menyatakan bahwa pemisahan tugas appraisal dengan yang melakukan analisis kredit dalam permohonan kredit tidak ada.

$$\% \text{Faktor Sistem Prosedur dan Penagihan} = \frac{176}{190} \times 100\% = 92,63\%$$

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai sistem dan prosedur, perhitungan persentase secara keseluruhan yaitu 92,63% sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor sistem dan prosedur pada PT Hasjrat Multifinance sangat baik dari permohonan kredit, prosedur dalam menganalisis kredit, prosedur dalam pengambilan keputusan serta prosedur penagihan yang akan dilakukan. Namun, masih ada beberapa responden menyatakan bahwa data seperti bad costumer, data calon debitur yang baik yang diterima atau di tolak selalu di input masih belum ter-update. Selain itu beberapa responden menyatakan bahwa auditor internal tidak melakukan pengecekan bahwa prosedur kerja telah dilaksanakan.

$$\% \text{Faktor Prosedur Ketentuan Sehat} = \frac{58}{110} \times 100\% = 52,72\%$$

Berdasarkan perhitungan presentasi faktor prosedur dan ketentuan sehat diperoleh hasil perhitungan keseluruhan adalah 52,72%, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor prosedur dan ketentuan sehat sudah termasuk baik dalam pengendalian internal. Namun, ada beberapa yang perlu diperhatikan, ialah sebagian besar responden menyatakan bahwa mutasi pegawai tidak berjalan secara teratur sehingga mereka akan merasa monoton dengan pekerjaan, dan

berpengaruh juga pada efektifnya produktivitas kinerja karyawan, serta arus kerluar masuk karyawan cukup sering terjadi.

$$\% \text{Faktor Pegawai yang Kompeten} = \frac{32}{40} \times 100\% = 80\%$$

Berdasarkan perhitungan persentasi faktor pegawai yang kompeten diperoleh hasil perhitungan keseluruhan adalah 80%, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor pegawai yang kompeten sudah sangat baik dalam pengendalian internal. Namun, sebagian dari responden menyatakan bahwa karyawan tidak diberikan kesempatan dalam berjenjang karier yang lebih baik.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Taksiran Cadangan Penyisihan Piutang Tahun 2017

Kondite	Umur Piutang	Jumlah Piutang	Persentase (%)	Taksiran Cadangan Penyisihan Piutang
Lancar	Menunggak 1-30 hari	27.352.018.456	1%	273.520.185
Dalam Perhatian Khusus	Menunggak 31-60 hari	12.359.364.799	5%	617.968.240
Dalam Perhatian Khusus	Menunggak 61-90 hari	5.370.976.322	5%	268.548.816
Kurang Lancar	Menunggak 91-120 hari	3.154.658.335	15%	473.198.750
Diragukan	Menunggak 120-180 hari	3.927.415.304	50%	1.963.707.652
Macet	Menunggak 181-365 hari	7.364.555.226	100%	7.364.555.226
Macet	Menunggak > 365 hari	9.756.926.019	100%	9.756.926.019
Total		398.600.679.914		20.718.424.888

Sumber: Data Olahan 2019

$$\text{NPF 2017} = \frac{(3.154.658.335 + 3.927.415.304 + 7.364.555.226 + 9.756.926.019)}{398.600.679.914} = 6.07\%$$

Tabel 5. Hasil Perhitungan Taksiran Cadangan Penyisihan Piutang Tahun 2018

Kondite	Umur Piutang	Jumlah Piutang	Persentase (%)	Taksiran Cadangan Penyisihan Piutang
Lancar	Menunggak 1-30 hari	52.165.068.993	1%	521.650.690
Dalam Perhatian Khusus	Menunggak 31-60 hari	19.515.145.134	5%	975.757.257
Dalam Perhatian Khusus	Menunggak 61-90 hari	7.671.400.557	5%	383.570.028
Kurang Lancar	Menunggak 91-120 hari	3.874.568.131	15%	581.185.220
Diragukan	Menunggak 120-180 hari	4.345.730.356	50%	2.172.865.178
Macet	Menunggak 181-365 hari	12.378.880.565	100%	12.378.880.566
Macet	Menunggak > 365 hari	4.629.062.700	100%	4.629.062.700
Total		522.645.000.048		21.642.971.639

Sumber: Data Olahan 2019

$$\text{NPF 2018} = \frac{3.874.568.131 + 4.345.730.356 + 12.378.880.565 + 4.629.062.700}{522.645.000.048} = 4.50\%$$

Berdasarkan pada tabel 4 di atas bahwa taksiran cadangan penyisihan piutang pada tahun 2017 sebesar Rp20.718.424.888 dan saldo piutang sebesar Rp398.600.679.917. Sedangkan pada tabel 5 di atas bahwa tasiran cadangan penyisihan piutang tahun 2018 sebesar Rp21.642.971.639 dan saldo piutang sebesar Rp522.642.971.639. Dapat dilihat dari hasil tabel tersebut bahwa terdapat peningkatan taksiran cadangan penyisihan piutang pada tahun 2018 bila dibandingkan tahun 2017 dan total piutang pada tahun 2018 mengalami peningkatan dibandingkan pada tahun 2017. Perusahaan pada tahun 2017 sudah melakukan pencadangan piutang sesuai dengan ketentuan Peraturan OJK Nomor 29/POJK 05/2014 Pasal 27 dan Pasal 28 mengenai Penilaian Kualitas Piutang Pembiayaan, dan pada tahun 2018 pencadangan piutang perusahaan tidak sesuai dengan ketentuan tersebut, tetapi ditentukan oleh pihak internal perusahaan sebesar 3,4%.

Hasil piutang yang dikategorikan sebagai piutang bermasalah NPF sesuai dengan Peraturan OJK 29/POJK.05/2014 Pasal 31 dan Peraturan OJK 29/POJK.05/2014 Pasal 32 mengenai Piutang Pembiayaan Bermasalah, NPF pada tahun 2017 sebesar 6,07% sudah melewati dari batas maksimal NPF yakni 5%, dan pada tahun 2018 NPF mengalami penurunan sebesar 4,50%. Namun PT Hasjrat Multifinance menghitung NPF pada tahun 2017 sebesar 4,30% sedangkan pada tahun 2018 NPF sebesar 3,25%. Perusahaan hanya menghitung kualitas piutang yang macet saja dan tidak Peraturan OJK 29/POJK.05/2014 pasal 31 yang mengharuskan perusahaan menghitung kualitas piutang dari kurang lancar, diragukan dan macet.

Jika kualitas piutang pembiayaan sudah macet, maka menjadi piutang tak tertagih. Pihak perusahaan akan menarik kendaraan konsumen dan akan memberikan surat berupa tagihan yang perlu dibayar dalam waktu yang sudah ditentukan dan tertera dalam surat. Jika konsumen tetap tidak membayar maka perusahaan akan melakukan pemutusan kontrak dengan konsumen dan kendaraan akan dilelang. Saat kendaraan sudah dilelang, jika harga penjualan kendaraan tersebut lebih tinggi dari kerugian piutang, maka uang tersebut akan menutupi kerugian piutang dan sisanya akan diberikan kepada konsumen. Jika harga jual kendaraan kurang dari kerugian piutang, maka sisa dari kerugian tersebut langsung diakui sebagai piutang tak tertagih.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah :

1. Pada aktivitas pengendalian, analys credit lalai dalam menganalisis sehingga jumlah penunggakan naik dan berpengaruh pada piutang tak tertagih. Penilaian resiko kurang efektif dalam mencegah makelar yang menggunakan identitas lain sehingga resiko piutang tak tertagih menjadi tinggi dan sulit dilacak, dan field collector belum melakukan pelaporan penagihan sebelum dan sesudah secara teratur yang mengakibatkan sistem penagihan kurang efektif.
2. Kelayakan pengendalian internal piutang usaha sudah baik dari faktor job descripton, faktor prosedur dan penagihan. Faktor prosedur ketentuan sehat dan faktor pegawai yang kompeten sudah baik, meski ada beberapa yang perlu diperhatikan yakni, data blacklist dan data calon konsumen yang diterima maupun ditolak belum ter-update sehingga mutasi pegawai tidak teratur dan berpengaruh pada efektivitas kinerja karyawan.
3. Penyisihan cadangan piutang perusahaan dan NPF mengacu pada Peraturan OJK 29/POJK.05/2014 pasal 21 dan 28 mengenai Penilaian Kualitas Piutang Pembiayaan, dan OJK 29/POJK.05/2014 pasal 31 dan 32 mengenai Piutang Pembiayaan Bermasalah. Namun, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan ada beberapa poin yang belum diterapkan yaitu, perusahaan tidak konsisten dalam menghitung cadangan penyisihan piutang dan NPF tidak dihitung dari kualitas kurang lancar, diragukan dan macet.

Saran

Saran yang di sampaikan melalui penelitian ini yaitu:

1. Sebaiknya karyawan credit analys lebih memperhatikan dalam melakukan analisa kredit terhadap dokumen kredit costumer, sehingga kecil kemungkinan terjadinya penunggakan dan mengurangi resiko terjadinya piutang tak tertagih. Untuk kendala makelar yang menggunakan identitas orang lain, kiranya pihak perusahaan melakukan kerjasama dengan pihak kepolisian, sehingga pihak kepolisian maupun perusahaan bisa melacak makelar tersebut dari identitas orang lain yang dipakainya dan memberikan mereka efek jerah. Untuk kendala pada field collector, dilakukan pemantauan dari pihak penagihan, yakni SPV collector agar pelaporannya menjadi teratur.
2. Data blacklist dan data calon konsumen yang diterima/ditolak perlu lebih dilengkapi pengisiannya, serta para karyawan perlu dilakukan mutasi secara teratur sehingga pekerjaan tidak terasa monoton.
3. Penyisihan cadangan piutang dan NPF perusahaan yang mengacu pada Peraturan OJK 29/POJK.05/2014 pasal 21 dan 28 mengenai Penilaian Kualitas Piutang Pembiayaan, dan OJK 29/POJK.05/2014 pasal 31 dan pasal 32 mengenai Piutang Pembiayaan Bermasalah sebaiknya diterapkan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Cahyarini, M. (2015). Analisis Umur Piutang Untuk Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT Bisma Karang Pilang Surabaya. *Jurnal Cendekia Akuntansi*. Vol. 3, No. 3, Hal. 49-50. <https://adoc.pub/analisis-umur-piutang-untuk-meminimalisir-piutang-tak-tertag.html>. Diakses pada tanggal 06 Maret 2018.

- Effendi, R. (2015). *Accounting Principles: Prinsip-Prinsip Akuntansi Berbasis SAK ETAP*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Effendi, S. (2015). Pengaruh Pengendalian Intern Perusahaan Terhadap Minimalisasi Piutang Tak Tertagih Pada PT. Al Ijarah Tahun 2014. *Jurnal Measurement*. Vol. 9, No. 2, Hal. 49-59. <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1205676>. Diakses pada tanggal 06 Maret 2018.
- Gift, E. O. (2018). *Internal Control and Financial Performances of Hospitality Organisations in Rivers State*. *European Journal of Accounting*. Auditing and Finance Research Vol. 6, No.3, Hal. 32-52. <https://www.eajournals.org/journals/european-journal-of-accounting-auditing-and-finance-research-ejaafr/vol-6-issue-3-april-2018/internal-control-and-financial-performance-of-hospitality-organisations-in-rivers-state/>. Diakses pada tanggal 28 Agustus 2019.
- Hery. (2017). *Akuntansi Dasar 1 dan 2*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ikatan Bankir Indonesia dan Ikatan Auditor Intern Bank. 2018. *Memahami Audit Intern Bank*. Jakarta: Gramedia
- Ikechukwu, S. E. (2018). *Effect of Bad Debt Ratios on Operating Efficiency of Manufacturing Firms in Nigeria*. *European Journal of Finance and Investment*, Vol. 4, No. 7, Hal. 1-7. <https://cird.online/EJFAI/index.php/2018/07/effect-of-bad-debt-ratios-on-operating-efficiency-of-manufacturing-firms-in-nigeria-dr-ejike-sylvester-ikechukwu-jp-cna/abstract/attachment/cird-ejafi-18-589-main/>. Diakses pada tanggal 29 November 2020.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: ANDI
- Nusa, N. D. (2017). *Akuntansi Pengantar 1*. Jogjakarta: Gajah Mada University Press
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 29/POJK.05/2014. *Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan*. Dewan Direksi Otoritas Jasa Keuangan
- Sadeli, L. (2016). *Dasar-Dasar Akuntansi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Widiasmara, A. (2014). Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (Bad Debt) pada PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk Vabang Madiun. *Jurnal Ekonomi Mordenisasi*. Vol. 10, No. 2, Hal. 110-127. https://ejournal.unikama.ac.id/index.php/JEKO/article/view/780/pdf_74. Diakses pada tanggal 25 Juli 2018.