

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi suatu negara merupakan suatu hal yang penting untuk dicapai karena setiap negara menginginkan adanya perubahan perekonomian ke arah yang lebih baik dan hal tersebut merupakan tanda keberhasilan pembangunan ekonomi negara tersebut. Kondisi geoekonomi global menjadi tantangan sekaligus peluang bagi perekonomian Indonesia dalam lima tahun ke depan. Teknologi komputer yang berkembang dengan pesat memberikan dampak yang signifikan terhadap sistem informasi organisasi.

Perkembangan pelayanan kesehatan selanjutnya tergantung pada kapasitas sumber daya manusianya. Tren yang muncul adalah meningkatnya peran pihak ketiga dalam pengaturan pembiayaan kesehatan melalui sistem asuransi, baik pemerintah maupun swasta. Situasi ini akan semakin berkembang di Indonesia seiring dengan liberalisasi dan perluasan perdagangan antar negara.

Saat ini pelayanan rumah sakit tidak dapat dipisahkan dari perkembangan perekonomian masyarakat. Tingginya tingkat penurunan kesehatan di Indonesia berarti bahwa layanan Kesehatan akan menjadi lebih komprehensif dan kualitas layanan, pengobatan, dan peralatan rumah sakit akan meningkat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2021 terdapat 27,23% penduduk yang mengalami gangguan kesehatan. Pada tahun 2022 meningkat sebesar 2,71% atau sebesar 29,94%. Hal ini dapat disebabkan oleh pola gaya hidup yang tidak sehat, kesehatan mental yang disebabkan oleh depresi dan stres, kondisi lingkungan sekitar yang tidak bersih, perubahan iklim, dan lain-lain. Sehingga rumah sakit

memerlukan suatu sistem pengendalian internal agar dapat beroperasi secara efektif dan efisien.

Menurut Hery (2017:159), pengendalian internal adalah kumpulan pedoman dan praktik yang dirancang untuk mencegah penyalahgunaan sumber daya bisnis, menjamin ketersediaan catatan keuangan yang benar dan menjamin semua pekerja mematuhi kebijakan, peraturan, dan regulasi perusahaan. Menurut Anjarsari dan Handayani (2022), mendefinisikan pengendalian internal sebagai prosedur yang dimaksudkan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya dan dipengaruhi oleh teknologi informasi dan sistem sumber daya manusia. Pengendalian internal ini digunakan sebagai sistem komando dan pengendalian serta sebagai ukuran sumber daya organisasi. Pengendalian internal juga merupakan salah satu cara untuk mencegah terjadinya kecurangan dan kemungkinan piutang tidak tertagih. Kerugian yang diakibatkan oleh piutang tidak tertagih juga dapat diminimalkan dengan menerapkan pengendalian internal. Menurut Montororing dkk (2020), Prinsip pengendalian internal dapat menjadi landasan dalam menetapkan pengendalian atas piutang.

Menurut Fahmi (2015), piutang adalah jenis transaksi yang dilakukan oleh suatu organisasi dimana angsuran tidak dilakukan dengan uang sungguhan melainkan sebaliknya. Sedangkan menurut Yani dan Ayu (2020), piutang merupakan aset lancar yang akan terus berputar sehingga menjadi suatu hal yang penting dalam organisasi dengan artian piutang akan menjadi uang tunai ketika nasabah membayar angsuran. Selain itu, penerapan pengendalian piutang akan berpengaruh terhadap pencapaian organisasi dalam menerapkan strategi transaksi kredit.

Pengendalian piutang ini merupakan salah satu cara untuk menjaga setiap piutang dapat berjalan dengan lancar, produktif, dan tidak akan mengalami keterlambatan pembayaran hingga sampai mengalami piutang tidak lancar atau piutang macet. Menurut Montororing dkk (2020), pengendalian internal piutang merupakan suatu strategi yang digunakan oleh pelaku usaha untuk menghindari risiko tidak terbayarnya piutang yang dapat mengakibatkan kerugian. Untuk mengurangi piutang tak tertagih, perusahaan akan memperhatikan efektivitas dan efisiensi penjaminan piutang serta keamanan pengumpulan fisik kas, ketersediaan informasi akuntansi yang akurat dan pemisahan tugas. Sedangkan menurut Heckert (2015:416), pengendalian intern piutang dimulai sebelum disepakatinya pengiriman barang, hingga setelah penyiapan serta penerbitan faktur dan berakhir dengan penagihan hasil penjualan.

Piutang tak lancar atau *Non Performing Loan (NPL)*, merupakan salah satu kendala yang dapat menghambat perkembangan sektor keuangan. Variabel internal dan eksternal merupakan salah satu penyebab yang mengakibatkan piutang menjadi tidak lancar. Menurut Rivai dkk (2012:238), faktor-faktor yang mempengaruhi adanya piutang tak lancar yaitu ketidakjujuran dalam pelaksanaan prosedur perkreditan oleh pemilik, pengurus, atau pegawai bank, sistem pengelolaan dan pengendalian kredit yang tidak memadai serta ketidaklengkapan informasi terhadap piutang macet. Faktor eksternal yang menyebabkan timbulnya piutang tak lancar adalah kegagalan dan musibah usaha debitur serta melemahnya aktivitas perekonomian dan tingginya suku bunga kredit.

Rumah sakit merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), dari tahun 2021 sampai 2022

tingkat keluhan masyarakat meningkat hingga 29,94% hal ini berarti kesehatan masyarakat di Indonesia semakin buruk. Rumah sakit melakukan upaya pelayanan kesehatan kepada pasien agar tingkat keluhan masyarakat terhadap kesehatan menurun. Salah satu pendapatan terbesar rumah sakit adalah pelayanan kepada pasien. Pasien dapat melakukan pembayaran secara tunai ataupun secara kredit. Pembayaran kredit akan menimbulkan piutang atau tagihan karena rumah sakit tidak menerima uang tunai secara langsung. Piutang akan terjadi ketika rumah sakit memberikan pelayanan kepada pihak lain dengan menerima pembayaran secara kredit. Piutang rumah sakit terdiri dari Piutang Karyawan, Asuransi Swasta, dan Asuransi Perusahaan, serta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Pengguna jasa asuransi akan dibebani pembayaran premi berkala sehingga pada saat asuransi digunakan adakalanya pasien tidak perlu membayar secara tunai. Namun ada beberapa hal yang tidak dapat dibebankan kepada asuransi sesuai kesepakatan perjanjian kerjasama. Melalui penjualan jasa tersebut rumah sakit memperoleh pendapatan tidak langsung sehingga rumah sakit harus siap dengan resiko yang akan diterima mengenai kepastian pembayaran yang dilakukan dikemudian hari.

Rumah Sakit Muhammadiyah merupakan rumah sakit yang terakreditasi tingkat paripurna yang memiliki visi “menjadi rumah sakit pilihan utama keluarga di Gresik, yang Islami, bermutu, dan terjangkau”. Dengan visi tersebut, banyak masyarakat Gresik melakukan pemeriksaan kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik. Misi yang dilakukan rumah sakit untuk mewujudkan visi tersebut antara lain: (sumber: *Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik*)

1. Menyelenggarakan fungsi sosial dan dakwah Muhammadiyah.

2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang terakreditasi Paripurna.
3. Memberikan pelayanan kesehatan yang professional, dan berdaya saing.
4. Mengembangkan layanan yang efektif dan efisien dengan dukungan sistem IT yang terintegrasi.

Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik juga memiliki beberapa tujuan, antara lain:

1. Peningkatan kepercayaan dan kepuasan Masyarakat terhadap Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.
2. Peningkatan manfaat secara fungsional, emosional, dan spiritual bagi Masyarakat.
3. Peningkatan sistem manajemen yang efektif dan efisien, transparan dan akuntabel.

Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik telah melakukan kerjasama dengan beberapa asuransi swasta, asuransi perusahaan, dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam bidang pelayanan kesehatan dan pengobatan mencakup; rawat jalan umum, rawat jalan khusus, rawat jalan gigi, rawat inap dengan atau tanpa pembedahan, pemeriksaan penunjang dokter, tindakan medis, keadaan darurat, obat-obatan, persalinan, dan *one day care*.

Dalam perjanjian ini, untuk melakukan klaim tagihan, Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik harus melengkapi dokumen penagihan untuk mengajukan klaim, meliputi: formulir pengobatan, kuitansi asli (dengan materai cukup), dan rincian biaya pengobatan, bukti sesuai dengan pelayanan kesehatan yang diberikan (bukti tindakan/penunjang diagnosa), surat rujukan, salinan resep, salinan ringkasan catatan medis, mencantumkan nomor kartu peserta di formulir pelayanan medis / formulir bukti berobat, rekap klaim, surat jaminan.

Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik melakukan kerja sama dengan 24 asuransi/perusahaan swasta, salah satunya adalah Asuransi Administrasi Medika (Admedika). Kerjasama ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan finansial kepada masyarakat sehingga mereka dapat menerima perawatan medis yang cepat dan berkualitas sekaligus meningkatkan pendapatan rumah sakit. Asuransi Administrasi Medika merupakan penyedia layanan administrasi pihak ketiga (*Third Party Administration/TPA*) dan memiliki keunggulan dibandingkan asuransi lainnya, antara lain memudahkan penggantian biaya rawat inap dan rawat jalan, memberikan layanan penggantian biaya yang praktis, memberikan layanan khusus ibu hamil, serta memudahkan pengolahan informasi dan pembayaran BPJS (www.qoala.app).

Kesepakatan kerja sama tersebut membuat Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik menerbitkan tagihan kepada asuransi/perusahaan yang bersangkutan. Setiap 1 bulan ada tiga periode tagihan yang dikeluarkan Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik. Periode pertama diterbitkan pada minggu kedua, periode kedua diterbitkan pada minggu ketiga, dan periode ketiga diterbitkan pada minggu keempat. Pihak asuransi/perusahaan yang bersangkutan harus membayar tagihan kepada RS Muhammadiyah Gresik untuk klaim rawat inap dan rawat jalan paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah diterimanya tagihan secara lengkap dari Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik. Namun jika asuransi/perusahaan terkait tidak segera membayar tagihannya sesuai dengan batas waktu maka pihak rumah sakit akan melakukan pending pelayanan.

Sebanyak 17 asuransi yang perjanjian kerja samanya adalah tergabung secara kolektif pada PT. Administrasi Medika. Lima diantaranya mengalami piutang tak

lancar, namun hanya dua asuransi yang diberlakukan penundaan pelayanan karena tidak segera melunasi tagihan yang telah dikirimkan dengan nominal yang cukup besar dengan alasan tagihan masih diproses atau dengan alasan lainnya.

Berikut adalah tabel piutang tidak lancar pada bulan Maret 2023 s/d Juli 2023 di RS Muhammadiyah Gresik:

Tabel 1.1
Jumlah Piutang Tidak Lancar
Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik
Rekap Piutang Tidak Lancar
Periode Maret 2023 s/d Juli 2023
(Dalam Rupiah)

No.	Bulan	Piutang tak lancar	Perhitungan	Trend (dalam %)
1	Maret	8.810.117		100
2	April	32.354.208	$\frac{(32.354.208-8.810.117)}{8.810.117} \times 100$	267,24
3	Mei	27.128.441	$\frac{(27.128.441-32.354.208)}{32.354.208} \times 100$	16,15
4	Juni	44.785.395	$\frac{(44.785.395-27.128.441)}{27.128.441} \times 100$	65,09
5	Juli	64.630.037	$\frac{(64.630.037-44.785.395)}{44.785.395} \times 100$	44,31
Total		177.708.198		

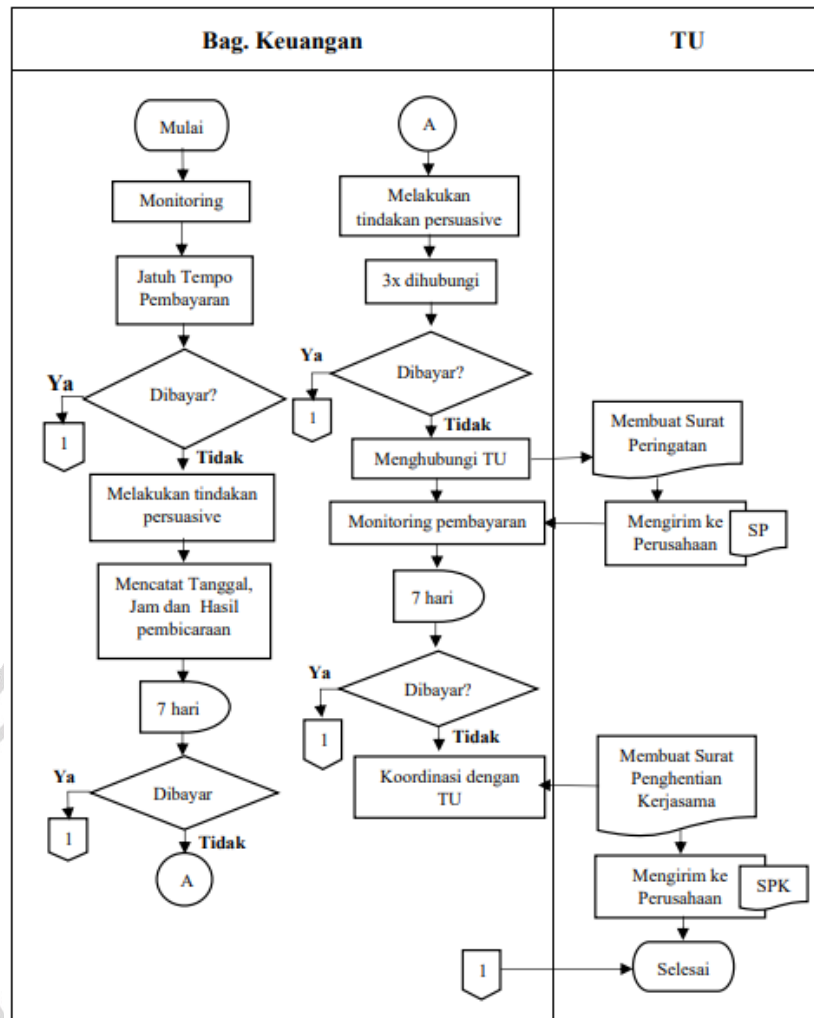
Sumber: *Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik*

Berdasarkan tabel di atas, adapun jumlah piutang tidak lancar pada RS Muhammadiyah Gresik periode Maret 2023 s/d Juli 2023 sebesar Rp. 177.158.198. Piutang tak lancar pada bulan April 2023 mengalami kenaikan sebesar 267,24% atau sebesar Rp. 23.544.091 dari bulan dasar (Maret). Pada bulan Mei mengalami penurunan sebesar 16,15% atau sebesar Rp. 5.225.767 (dari bulan April) yang menunjukkan bahwasannya bagian penagihan bekerja efektif untuk menagih piutang tidak lancar pada asuransi yang bersangkutan dan asuransi yang

bersangkutan juga telah membayar kewajibannya. Sementara pada bulan Juni mengalami kenaikan sebesar 65,09% atau setara dengan Rp. 17.656.954. Pada bulan Juli meningkat sebesar 44,31% atau sebesar Rp. 19.844.642. Kenaikan tersebut diakibatkan adanya peningkatan jumlah pasien dari asuransi yang bersangkutan.

RS Muhammadiyah Gresik telah berusaha untuk melakukan penagihan. Namun demikian, perusahaan tersebut tidak segera membayar tagihan yang telah dikirimkan. RS Muhammadiyah Gresik memberikan teguran kedua dengan menghubungi asuransi/perusahaan terkait menggunakan telepon. RS Muhammadiyah Gresik juga melakukan *pending* pelayanan bagi perusahaan/asuransi yang gagal membayar tagihan tepat waktu hingga sampai perusahaan/asuransi yang bersangkutan membayar/melunasi tagihannya. Namun tidak jarang Rumah Sakit masih memiliki piutang tidak lancar karena keterlambatan pembayaran tagihan oleh asuransi/perusahaan.

RS Muhammadiyah Gresik hanya memiliki *Standard Operational Procedure* (SOP) penagihan piutang, sedangkan rumah sakit belum memiliki SOP pemberian kredit. SOP pemberian kredit memiliki peran penting untuk meminimalisir terjadinya piutang tak lancar. Dalam hal ini rumah sakit perlu membuat SOP pemberian kredit serta perlu melakukan pengkajian ulang terhadap prosedur yang telah ditetapkan sehingga dalam melakukan analisa untuk selanjutnya dapat mengurangi kesalahan-kesalahan yang sudah pernah terjadi. Berikut ini adalah alur dan penjelasan SOP penagihan piutang perusahaan/asuransi yang telah jatuh tempo:



Gambar 1.1
Alur SOP Penagihan Piutang Prusahaan/Asuransi
Sumber : Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik

- a. Secara berkala melakukan evaluasi pembayaran piutang melalui monitoring kartu piutang
- b. Apabila ada tagihan yang telah jatuh tempo dan belum dibayar, maka segera melakukan tindakan persuasive dengan cara menghubungi perusahaan /asuransi yang bersangkutan
- c. Pada saat menghubungi perusahaan/asuransi dicatat tanggal, jam, nama penerima telfon dan hasil pembicaraan
- d. Apabila dalam tempo 7 hari setelah persuasive pertama tidak ada Tindakan

lebih lanjut dari perusahaan/asuransi yang bersangkutan (tagihan tetap belum dibayar) maka dilakukan kembali tindakan point 2 dan 3

- e. Apabila sampai 3 kali dihubungi tetap tidak ada tindak lanjut dari perusahaan/asuransi yang bersangkutan (tagihan tetap belum dibayar) maka segera menghubungi TU untuk dibuatkan surat peringatan
- f. Bagian TU membuat surat peringatan dan mengirimkan melalui fax dan pos
- g. Monitoring pembayaran melalui laporan bank dan konfirmasi ulang dengan perusahaan/asuransi
- h. Apabila sampai 7 hari setelah dilayangkan surat peringatan tagihan belum dibayar maka untuk sementara perusahaan bisa dihentikan
- i. Koordinasi dengan bagian TU untuk membuat surat penghentian Kerjasama dan sosialisasi ke bagian pelayanan. Kerjasama dapat dibuka kembali apabila tagihan sudah dibayar

Penelitian yang dilakukan oleh Anjarsari dan Handayani (2022) yang berjudul “Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Piutang dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (*Bad Debt*) pada PT Wakabe Indonesia” menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal mempunyai lima komponen yang dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal pada PT. Wakabe Indonesia tidak efektif diterapkan dalam mengelola piutang. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Amalia dan Handayani (2023), dengan judul “Analisis Pengendalian Internal Piutang Untuk Meminimalkan Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. X” menyebutkan bahwa pengimplementasian sistem pengendalian internal piutang dan juga identifikasi kebutuhan pelanggan belum sepenuhnya efektif dalam menjamin kepatuhan

pelanggan pada PT. X. Dibuktikan dengan kurangnya pengendalian, pemantauan, ataupun pengawasan, dan juga dalam penilaian risiko. Pemberian piutang sudah cukup diberikan melalui keakraban dan komunikasi dengan elemen lingkungan PT. X, baik internal maupun eksternal punya peran dalam terjadinya kredit macet.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Azizah dkk (2020), dengan judul “Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha untuk Meminimalkan Piutang tak Tertagih (Studi Kasus Pada PT. Warna Agung Surabaya)” menyebutkan bahwa sistem pengendalian internal sudah cukup baik, namun perusahaan masih menggunakan beberapa cara yang belum optimal. Perusahaan tidak sepenuhnya mengimplementasikan konsep pemberian kredit, melainkan hanya mengimplementasikan *capacity* dan *character*. Penelitian sejenis juga dilakukan oleh Montororing dkk (2020), yang berjudul “Analisis Penerapan Pengendalian Internal Piutang Pada Piutang Tak Tertagih di PT Hasjrat Multifinance Manado” menyatakan bahwa pengendalian internal piutang telah diterapkan dengan cukup baik dalam hal piutang tak tertagih sehingga juga dapat membantu mengurangi kerugian. Namun, analisis kredit yang dapat mempengaruhi pada piutang tak tertagih masih terdapat kesalahan.

Penelitian tentang pentingnya sistem pengendalian internal juga telah dilakukan oleh Nurfadilah dan Suriyanto (2023) dengan hasil penelitian bahwa pelaksanaan pengendalian internal khususnya pada penerimaan dan pengeluaran kas yang dilakukan oleh Klinik Mata XYZ Sidoarjo sudah cukup, sesuai dengan teori. Hanya saja pada poin pembagian tugas dan tanggung jawab masih terdapat perangkapan fungsi karena keterbatasan SDM sehingga tidak efektif dalam pengecekan internalnya dan juga untuk dokumen pengeluaran kas belum bernomor

urut untuk memudahkan pengevaluasian. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang dalam Meminimalkan Piutang Tak Lancar di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik” guna mengurangi piutang tak lancar seperti yang telah diuraikan di atas.

1.2. Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem pengendalian internal piutang pada Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik dapat mengurangi piutang tidak lancar?
2. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan piutang pada Asuransi Administrasi Medika menjadi tak lancar di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan juga rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk

1. Mengetahui penerapan sistem pengendalian internal pada Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik dapat mengurangi piutang tidak lancar.
2. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan piutang pada Asuransi Administrasi Medika (Admedika) menjadi tak lancar di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini dimaksudkan sebagai sumber informasi dan pedoman untuk memahami Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Mengurangi Piutang Tidak Lancar.

2. Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan pengetahuan, inspirasi, dan motivasi bagi rumah sakit khususnya dalam mengkaji sistem pengendalian internal piutang guna mengurangi piutang tidak lancar.

1.5 Kesenjangan Fenomena

Kesenjangan fenomena dalam penerimaan kredit pada Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik adalah rumah sakit telah memiliki *Standart Operational Procedure* (SOP) penagihan piutang. Namun, SOP penagihan piutang saja tidak cukup untuk membuat asuransi terkait segera membayar tagihannya. Keadaan ini mengacu pada kurangnya efektifitas penerapan SOP sehingga mengakibatkan Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik memiliki piutang tidak lancar.

Dampak langsung dari kurangnya efektifitas ini adalah jumlah piutang tak lancar yang cukup tinggi. Tingginya piutang tak lancar ini mengakibatkan rumah sakit membentuk satgas penagihan piutang tidak lancar atau macet. Tujuannya agar asuransi yang tidak memenuhi kewajiban untuk segera membayar kewajiban tersebut. Tindakan yang dilakukan rumah sakit tidak hanya sampai disitu, rumah sakit melakukan penundaan pelayanan terhadap nasabah dari asuransi tersebut. Sehingga nasabah dari asuransi tersebut tidak dapat melakukan pemeriksaan melalui asuransinya. Situasi ini menunjukkan bahwa SOP penagihan piutang kurang efektif dilakukan jika tidak ada SOP penerimaan piutang sebelum adanya kesepakatan kerja sama.

Secara keseluruhan, ketidakefektifan antara standart prosedur dan praktik dilapangan menciptakan kesenjangan fenomena yang berdampak serius pada pemasukan rumah sakit. Untuk memastikan bahwa SOP penagihan piutang dapat

dijalankan dengan efektif dan efisien serta untuk meminimalkan piutang tidak lancar pada rumah sakit, maka harus dilakukan perubahan secara sistematis pada langkah-langkah pemberian kredit.

