

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Literatur

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Isu Penelitian	Variabel	Hasil Temuan	Persamaan	Perbedaan
Tania Anggi Anjarsari & Anita Handayani. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Piutang dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (<i>Bad Debt</i>) di PT Wakabe Indonesia	<ol style="list-style-type: none"> Sistem Pengendalian Internal Piutang Tak Tertagih 	bahwa lima komponen sistem pengendalian internal ini juga menjadi indikator dalam penelitian ini. Namun, sistem pengendalian internal piutang di PT Wakabe Indonesia tidak efektif dalam menjalankan tugasnya. Meningkatnya piutang tak tertagih disebabkan oleh kurang tepatnya pelaksanaan kebijakan penagihan piutang.	<ol style="list-style-type: none"> Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Piutang 	Piutang Tak Lancar
Tania Azizah, Siti Rosyafah, Masyhad. (2020). Analisis Pengendalian Internal Terhadap Piutang Usaha untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (Stud Kasus Pada PT. Warna Agung Surabaya)	<ol style="list-style-type: none"> Pengendalian Intern Piutang Usaha Piutang Tak Tertagih 	Berdasarkan data penjualan pada PT. Warna Agung Surabaya, jumlah piutang tak tertagih periode 2019 dapat disimpulkan cukup baik karena jatuh temponya lebih dari 30 hari meskipun mendekati angka 40% dari standart yang ditentukan perusahaan, demikian juga dengan jatuh tempo yang lebih dari 120 hari masih dianggap memenuhi standar dan ketentuan perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> Pengendalian Intern Penerimaan Piutang 	Piutang Tak Tertagih
Nanda Amalia & Anita Handayani. (2023). Analisis Pengendalian Internal Piutang untuk Meminimalkan Resiko Piutang Tak Tertagih pada PT. X	<ol style="list-style-type: none"> Pengendalian Intern Piutang Resiko Piutang Tak Tertagih 	Kredit bermasalah dan jumlah nasabah mengalami peningkatan pada tahun 2020, 2021, dan 2022. Hal ini menandakan bahwa belum efektifnya PT. X dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan kepatuhan pelanggan. Belum efektifnya pengimplementasian	Pengendalian Intern Piutang	<ol style="list-style-type: none"> Penerimaan piutang Resiko piutang tak tertagih

		<p>sistem pengendalian internal piutang pelanggan pada PT. X dengan bukti kurangnya pengawasan, pengendalian atau pemantauan dan penilaian risiko, namun kedekatan dan interaksi dengan unsur lingkungan kontrol PT. X sudah cukup maka variabel internal dan eksternal memiliki pengaruh terhadap terjadinya kredit macet.</p>		
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Sumber: *Olahan Penulis (2024)*

Penelitian sejenis juga dilakukan oleh Anjarsari dan Handayani (2022), dengan judul “Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Piutang dalam Meminimalkan Piutang Tak tertagih (*Bad Debt*) di PT. Wakabe Indonesia”. Untuk mengurangi piutang tak tertagih, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan dan mengevaluasi struktur sistem pengendalian internal di PT. Wakabe Indonesia. metode deskriptif analisis data wawancara observasional merupakan metode yang diterapkan dalam penelitian ini. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kelima komponen dalam sistem pengendalian internal juga menjadi indikator dalam penelitian ini. Namun, sistem pengendalian internal piutang di PT Wakabe Indonesia tidak efektif dalam menjalankan fungsinya. Ketidakefektifnya penerapan kebijakan penagihan piutang menjadi penyebab dalam meningkatnya piutang tak tertagih.

Penelitian sejenis juga dilakukan oleh Azizah dkk (2020), yang berjudul “Analisis Pengendalian Internal Terhadap Piutang Usaha untuk Meminimalkan Piutang tak Tertagih (Studi Kasus Pada PT. Warna Agung Surabaya)”. Untuk mengurangi kemungkinan terjadinya piutang tak tertagih, peneliti memiliki tujuan yaitu untuk menemukan dan mengevaluasi pengendalian internal piutang PT.

Warna Agung Surabaya. Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang diterapkan dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini yaitu jumlah piutang tak tertagih berdasarkan data penjualan pada PT. Warna Agung Surabaya untuk periode 2019 dapat disimpulkan cukup baik karena jatuh temponya lebih dari 30 hari meskipun mendekati angka 40% dari standart yang ditentukan perusahaan, dan jatuh tempo yang lebih dari 120 hari masih dikatakan memenuhi standar dan ketentuan yang ditetapkan perusahaan.

Amalia dan Handayani (2023), melakukan penelitian serupa dengan judul “Analisis Pengendalian Internal Piutang untuk Meminimalkan Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT X”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana menganalisis pengendalian internal piutang guna meminimalkan resiko piutang tak tertagih pada PT. X. Penelitian kualitatif adalah metode yang diterapkan dalam penelitian ini. Populasi yang digunakan adalah data piutang tak tertagih PT. X selama 3 tahun periode 2020 sampai 2022. Teknik analisis data yang dilakukan yaitu observasi dan wawancara. Penelitian ini menghasilkan termuan bahwa jumlah nasabah dan kredit bermasalah pada tahun 2020, 2021, dan 2022 meningkat. Sehingga menunjukkan bahwa belum efektifnya PT. X dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan kepatuhan pelanggan. Belum efektifnya pengimplementasian sistem pengendalian internal piutang pelanggan pada PT. X dengan bukti kurangnya pengawasan, pengendalian atau pemantauan dan penilaian risiko, namun kedekatan dan interaksi dengan unsur lingkungan kontrol PT. X sudah cukup maka variabel internal dan eksternal memiliki pengaruh terhadap terjadinya kredit macet.

2.1.2 Landasan Teori

1. Manajemen Keuangan

a. Definisi Manajemen Keuangan

Menurut Aryawati dkk (2022:13), manajemen keuangan adalah salah satu ilmu pengetahuan dan juga cabang atau bagian dari ilmu manajemen, juga dalam ilmu administrasi, manajemen keuangan disebut sebagai administrasi keuangan. Manajemen keuangan merupakan segala kegiatan aktivitas organisasi/lembaga/perusahaan yang dinilai dari bagaimana fungsi manajemen dilaksanakan yaitu mulai dari perencanaan, penganggaran, pemeriksaan, pengelolaan, pengendalian, bagaimana memperoleh pendanaan dan penyimpanan dana atau asset yang dimiliki oleh organisasi.lembaga/perusahaan, serta bagaimana mengupayakan agar dilakukan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai rencana yang telah ditentukan.

Manajemen keuangan menurut Suharyono dkk (2020:2), dapat diartikan sebagai keseluruhan kegiatan yang berkaitan dengan usaha merencanakan, mencari dan mengalokasikan dana untuk memaksimalkan efisiensi operasi perusahaan. Sedangkan menurut Musthafa (2017:2), manajemen keuangan merupakan suatu bidang pengetahuan yang cukup menyenangkan sekaligus menantang karena mereka yang senang dalam bidang manajemen keuangan akan mendapatkan kesempatan yang lebih luas dalam memperoleh pekerjaan seperti *corporate finance managers*, perbankan, *real estate*, perusahaan asuransi, bahkan sektor pemerintahan yang lain, sehingga karier mereka akan berkembang. Manajemen keuangan dalam penerapannya sangat erat hubungannya dengan disiplin ilmu lainnya, seperti manajemen produksi, manajemen pemasaran, manajemen sumber daya manusia,

ilmu ekonomi mikro dan makro, metode kuantitatif dan akuntansi. Mempelajari ilmu manajemen keuangan akan dapat menjelaskan tentang beberapa keputusan yang harus dilakukan, yaitu mengenai keputusan investasi, keputusan pendanaan atau keputusan pemenuhan kebutuhan dana dan keputusan kebijakan deviden

b. Pentingnya Manajemen Keuangan Dalam Bisnis

Menurut Hasan dkk (2022:5), dalam sebuah bisnis, manajemen keua memiliki peran penting dalam operasional perusahaan. Ada 4 alasan manajemen keuangan itu sangat penting, antara lain:

- 1) Mengetahui pengeluaran modal
seorang manajer kuangan harus mengelola keuangan apa saya yang akan dikeluarkan. Hal ini bertujuan agar modal usaha digunakan secara efektif. Seperti pembelian aset prioritas yang dapat menjadi sumber pendapatan.
- 2) Mengelola kas operasional
Keberadaan kas operasional sangat penting agar bisnis terus dapat beroperasi. Manajer keuangan yang mampu mengelola arus kas dengan baik daoaat meminimalisir keumngkinan gagal membayar kewajiban seperti uang sewa, asuransi, gaji karyawan dan sebagainya.
- 3) Menurunkan biaya
Menurunkan biaya juga berkaitan dengan pengelolaan kas operasional. Jika kas operasional dikelola dengan baik, manajemen keuangan juga dapat menurunkan biatya dan mempertahankan biaya smeinimal mungkin.
- 4) Membantu perencanaan pajak
Dengan adakan perencanaan perpajakan yang baik, perusahaan dapat memenuhi kewajiban pajak tepat waktu. Hal ini bertujuan untuk menghindari

pembayaran denda atau sanksi pajak yang berlaku.

c. Aktivitas Manajemen Keuangan

Menurut Hasan dkk (2022:6), pada dasarnya manajemen keuangan memiliki lima fungsi utama, yaitu perencanaan, penganggaran, pengontrolan, pemeriksaan, hingga pelaporan keuangan perusahaan. Untuk menjalankan lima fungsi tersebut manajemen keuangan beroperasi dalam tiga aktivitas, antara lain:

1) Mencari sumber dana

Untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan, manajemen keuangan harus mencari sumber dana, baik berasal dari internal (ekuitas) atau eksternal (utang) perusahaan.

2) Menggunakan sumber dana

Setelah mendapatkan sumber dana (internal maupun eksternal), aktivitas manajemen keuangan selanjutnya adalah menggunakan sumber dana ini. Dalam menggunakan sumber dana, manajemen keuangan dapat menentukan Keputusan tertentu seperti membiayai kegiatan operasional perusahaan, membayar kewajiban, dan investasi dalam bentuk aset.

3) Mengelola aset

Setelah menginvestasikan dana dalam bentuk aset, manajemen keuangan juga harus mengelola aset perusahaan dengan baik. Aset dari waktu ke waktu akan mengalami penyusutan. Manajemen keuangan memiliki peran untuk mengelola agar penyusutan aset yang terjadi karena penggunaan operasional yang mendukung kegiatan usaha.

d. Tujuan Manajemen Keuangan

Menurut Hasan dkk (2022:11), tujuan manajemen keuangan adalah untuk

memaksimalkan nilai perusahaan, memaksimalkan kesejahteraan pemilik perusahaan. Kesejahteraan pemegang saham ditujukan melalui harga pasar suatu perusahaan, yang dimaksudkan refleksi dari keputusan investasi, pendanaan serta aktiva manajemen. Kesuksesan keputusan suatu bisnis yang dinilai berdasarkan dampak yang ditimbulkan terhadap harga saham.

Dalam bisnis perusahaan terdapat beberapa individu yang dikelompokkan lagi menjadi tiga kelompok, antara lain:

- 1) Kelompok manajemen (*operational management*) atau Tingkat pelaksana yang meliputi para supervisor.
- 2) Kelompok manajemen menengah, meliputi kepala departemen, manajer divisi, dan manajer cabang.
- 3) Manajemen eksekutif atau disebut juga manajemen puncak, yaitu sebagai penanggung jawab dari beberapa fungsi yang ada di perusahaan.

e. Fungsi Manajemen Keuangan

Menurut Hasan dkk (2022:12), fungsi manajemen keuangan adalah untuk menggunakan dana dan untuk menempatkan dana. Sedangkan fungsi keuangan merupakan kegiatan utama yang harus dilakukan oleh mereka yang bertanggung jawab dalam bidang tertentu. Manajer keuangan juga harus memiliki fungsi yang jelas. Ada beberapa fungsi manajer keuangan, antara lain:

1) *Planning*

Merencanakan keuangan dalam sebuah perusahaan. Perencanaan keuangan meliputi mengatur uang kas, menghitung rugi laba, dan merencanakan arus kas.

2) *Budgeting*

Budgeting merupakan kegiatan mengalokasikan dana untuk semua keperluan

perusahaan. Alokasi ini harus dilakukan seminimal mungkin dan memaksimalkan anggaran yang ada.

3) *Controlling*

Controlling adalah melakukan pengontrolan atau evaluasi terhadap keuangan yang sedang berjalan. Evaluasi dilakukan untuk memperbaiki sistem keuangan perusahaan agar perusahaan dapat bertahan.

4) *Auditing*

Auditing merupakan proses pemeriksaan keuangan. Pemeriksaan keuangan perusahaan sesuai kaidah akuntansi akan menghindari terjadinya penyelewengan dan penyimpangan dana perusahaan.

5) *Reporting*

Reporting adalah melaporkan keuangan. Melaporkan keuangan perusahaan harus dilaksanakan secara terbuka dan transparan di semua kalangan perusahaan. Laporan ini berguna untuk memberikan informasi keadaan keuangan perusahaan.

f. Prinsip Manajemen Keuangan

Menurut Hasan dkk (2022:14), manajemen keuangan bukan hanya berkutat pada seputar pencatatan akuntansi. Manajemen keuangan juga bagian penting dari manajemen program dan tidak boleh dipandang sebagai suatu aktivitas tersendiri yang menjadi bagian dari pekerjaan bagian keuangan. Ada beberapa prinsip manajemen keuangan, antara lain:

1) *Konsistensi (consistency)*

Secara berkala sistem dan peraturan keuangan organisasi harus konsisten. Hal ini tidak berarti bahwa sistem keuangan tidak boleh dimodifikasi apabila terjadi

perubahan di organisasi. Pendekatan yang tidak konsisten terhadap manajemen keuangan merupakan indikasi adanya manipulasi pengelolaan keuangan.

2) Akuntabilitas (*accountability*)

Akuntabilitas adalah kewajiban moral atau hukum yang harus dipenuhi oleh semua orang, kelompok, dan organisasi. Sebuah organisasi wajib memberikan penjelasan kepada pemangku kepentingan dan penerima manfaat tentang bagaimana organisasi tersebut menggunakan sumber dayanya dan apa yang telah dia capai sebagai suatu petanggung jawaban.

3) Transparansi (*transparency*)

Organisasi harus transparan mengenai pekerjaan mereka. Memberikan informasi kepada pemangku kepentingan tentang rencana dan kegiatannya. Hal ini melibatkan pembuatan laporan keuangan yang akurat, lengkap, tepat waktu dan mudah dapat diakses oleh pemangku kepentingan dan penerima manfaat. Organisasi yang tidak transparan mengisyaratkan ada sesuatu yang dirahasiakan.

4) Kelangsungan hidup (*viability*)

Kelangsungan hidup yang dimaksud adalah ukuran tingkat keamanan dan keberlanjutan keuangan organisasi.

5) Integritas (*integrity*)

Individu yang melaksanakan kegiatan operasional harus yang memiliki integritas tinggi. Selain itu, menjaga keakuratan dan kelengkapan catatan keuangan sangat penting untuk menjaga integritas laporan dan catatan keuangan.

6) Pengelolaan (*stewardship*)

Organisasi harus mampu mengawasi pengelolaan dana yang dihimpun dengan tepat dan menjamin bahwa dana tersebut digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

7) Standar akuntansi (*accounting standards*)

Sistem keuangan dan akuntansi harus diterapkan sesuai dengan aturan dan pedoman akuntansi yang relevan.

2. Konsep Sistem Pengendalian Internal

a. Definisi Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal adalah seperangkat pedoman, protocol, dan tindakan terkoordinasi yang menjaga aset perusahaan atau organisasi, menjamin kebenaran dan keandalan informasi akuntansi, meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen (Mulyadi 2016:129). Menurut Hery (2013:159), pengendalian internal didefinisikan sebagai sistem prosedur dan pedoman yang menjamin ketersediaan informasi akuntansi yang benar, mencegah aset atau kekayaan perusahaan disalahgunakan dengan cara apapun, dan memastikan bahwa semua karyawan telah mengikuti dengan benar kebijakan manajemen dan persyaratan hukum atau peraturan yang berlaku.

Sukrisno Agoes (2014:79), mendefinisikan pengendalian internal sebagai proses yang memiliki bertujuan untuk memberikan jaminan yang cukup yang dilakukan oleh dewan komisaris, manajemen, dan pegawai lainnya untuk mencapai tiga kelompok tujuan, seperti keandalan laporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasional, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Patricia dkk (2020), pengendalian terhadap piutang menjadi dasar dalam penerapan prinsip-prinsip pengendalian internal. Pengendalian internal merupakan

cara untuk mencegah piutang yang tidak terbayar sehingga menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Untuk mengurangi jumlah piutang tak tertagih perusahaan harus memperhatikan seberapa efektif dan efisien dijalankan dalam hal piutang dari segi pengamanan atas perolehan fisik kas, tersedianya informasi akuntansi yang akurat, dan pemisahan tugas. Menurut Mulyadi (2016:129), unsur-unsur dalam pengendalian internal, antara lain:

- 1) Struktur organisasi dengan memisahkan tanggung jawab atau peran dengan jelas.
- 2) Memberikan perlindungan yang tepat terhadap aset, dana, pendapatan dan pengeluaran melalui sistem perizinan dan prosedur pencatatan.
- 3) Prosedur yang dapat dilakukan dalam menjalankan tugas dan operasional setiap unit organisasi. Perusahaan biasanya menggunakan:
 - a) Gunakan formulir dengan nomor seri tercetak agar dapat dicatat penggunaannya oleh pihak yang berwenang.
 - b) Pemeriksaan mendadak (*surprised audit*). Pemeriksaan mendadak dapat dilakukan pada jadwal yang berbeda tanpa melakukan pemberitahuan kepada orang yang akan diperiksa.
 - c) Tidak ada transaksi yang dapat diselesaikan seluruhnya oleh satu individu atau satu unit organisasi tanpa campur tangan pihak lain.
 - d) Perputaran atau pergantian jabatan (*job rotation*).
 - e) Kewajiban mengambil cuti bagi karyawan
 - f) Secara berkala aset fisik diperiksa dan dibandingkan dengan catatan akuntansi
 - g) Pembentukan unit organisasi yang berwenang untuk melakukan evaluasi

kinerja bagian lain dari sistem pengendalian internal.

- 4) Karyawan dengan kemampuan, pengetahuan unggul, dan memiliki kompetensi yang dibutuhkan sesuai dengan posisinya

Menurut Mulyadi (2013:163), tujuan dari sistem pengendalian internal antara lain:

- 1) Untuk menjaga aset organisasi tetap teratur.
- 2) Memeriksa keakuratan dan keandalan informasi akuntansi.
- 3) Meningkatkan efisiensi.
- 4) Mendorong kepatuhan terhadap kebijakan manajemen.

Menurut Arens dkk (2015:345), *Internal Control Integrated Framework* yang dikeluarkan COSO, merupakan suatu kerangka pengendalian internal yang umumnya banyak diterima di Amerika Serikat, karena sebagaimana COSO menjelaskan untuk memberikan jaminan yang memadai agar tujuan dari pengendaliannya terpenuhi, manajemen perlu mengembangkan dan menerapkan lima komponen pengendalian internal. Komponen pengendalian COSO meliputi:

- 1) Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Lingkungan pengendalian meliputi kebijakan, prosedur, dan tindakan yang tercermin dalam sikap manajemen puncak, para direktur, dan pemilik perusahaan mengenai pengendalian internal serta arti penting dari entitas secara keseluruhan. Untuk menilai dan memahami lingkungan pengendalian, auditor harus mempertimbangkan sub komponen pengendalian yang paling penting.

- 2) Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Penilaian risiko terhadap pelaporan keuangan adalah prosedur yang dilakukan manajemen untuk mengidentifikasi dan menganalisis risiko pelaporan

keuangan sesuai dengan *Generally Accepted Accounting Principles* (GAAP).

3) *Aktivitas Pengendalian (Control Activities)*

Kebijakan dan prosedur yang mendukung bahwa langkah-langkah yang diperlukan telah dilakukan guna menangani risiko untuk mencapai tujuan perusahaan.

4) *Informasi dan Komunikasi (Information and Communication)*

Informasi dan komunikasi bertujuan untuk memulai, mencatat, memproses dan melaporkan transaksi yang dilakukan oleh entitas untuk mempertahankan akuntabilitas aktiva.

5) *Pemantauan (Monitoring)*

Pemantauan kualitas mutu internal yang berkelanjutan atau berkala oleh manajemen untuk menentukan apakah pengendalian telah berfungsi sesuai harapan dan telah dimodifikasi untuk memenuhi perubahan keadaan.

Menurut Annisa (2021), Pengertian Intern Piutang Pengendalian piutang dimulai sebelum ada persetujuan untuk mengirim barang dagang sampai setelah penyiapan dan penerbitan faktur dan berakhir dengan penagihan hasil penjualan. Prosedur pengendalian piutang erat kaitannya dengan pengendalian kas disatu pihak dan dengan pengendalian persediaan di pihak lain, karena piutang merupakan bagian dari modal kerja yang selalu terus berputar dalam rantai peredaran modal kerja.

b. Prinsip Dasar Pengendalian Intern

Terdapat empat konsep dasar dalam meninjau struktur pengendalian internal dan menentukan risiko pengendalian, antara lain:

1) Tanggung jawab manajemen

Manajemen diharuskan dan diperlukan untuk mengembangkan dan mengawasi kerangka pengendalian internalnya sendiri. Konsep ini telah sesuai dengan peraturan yang menetapkan bahwa manajemen, bukan auditor, yang memiliki tanggung jawab atas pembuatan laporan keuangan sesuai dengan standar akuntansi yang relevan.

2) Kepastian yang wajar

Suatu entitas harus memelihara struktur pengendalian internal yang memberikan keyakinan yang masuk akal, namun tidak mutlak, bahwa laporan keuangannya disajikan secara wajar. Manajemen merancang struktur pengendalian internal setelah mempertimbangkan biaya dan manfaat pengendalian. Manajemen seringkali enggan menerapkan sistem manajemen yang ideal karena biayanya terlalu tinggi.

3) Keterbatasan yang melekat (*inhern*)

Struktur pengendalian internal belum dapat dianggap sepenuhnya efektif meskipun telah direncanakan dan dibangun dengan setepat mungkin. Keterampilan dan keandalan pelaksananya yang menerapkan suatu sistem yang ideal akan menentukan seberapa sukses sistem tersebut bahkan setelah sistem tersebut dirancang.

4) Metode pengolahan data

Pemrosesan data elektronik (EDP) manual elektronik dan sistem komputer keduanya tercakup dalam pendekatan pengendalian internal. Meskipun demikian, terdapat perbedaan antara pengertian pengendalian internal pada usaha kecil dengan proses manual yang mudah dan perusahaan industri besar dengan sistem yang lebih kompleks. Tetapi tujuan pengendalian

internalnya sama.

c. Keterbatasan Pengendalian Intern

Menurut Boynton dkk (2003:376), sistem pengendalian internal mempunyai keterbatasan tertentu, sehingga sistem pengendalian internal yang optimal bukanlah struktur pengendalian yang ketat. Keterbatasan dalam pengendalian internal meliputi:

1) Kesalahan dalam pertimbangan

Manajemen dan karyawan lainnya mungkin memiliki penilaian yang buruk dalam mengambil keputusan bisnis atau melakukan aktivitas rutin karena prosedur lain.

2) Kemacetan

Pengendalian ini terjadi karena kesalahan karyawan dalam memahami instruksi atau karyawan melakukan kesalahan karena kecerobohan, kebingungan, ataupun kelelahan. Kemacetan juga dapat disebabkan oleh perubahan staf, sistem, atau prosedur baik sementara atau permanen.

3) Kolusi

Individu yang bekerjasama, seperti karyawan yang melakukan aktivitas pengendalian penting untuk melakukan kegiatan tersebut dengan karyawan yang lainnya, konsumen atau pemasok, sehingga dapat melakukan dan menyembunyikan kecurangan dengan cara yang tidak dapat dideteksi oleh pengendalian internal.

4) Penolakan manajemen

Sebagai keuntungan pribadi atau mengenai situasi keuangan suatu entitas (misalnya, dengan menyembunyikan pelanggaran perjanjian utang atau

ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan atau dengan menggelembungkan laba yang dilaporkan untuk meningkatkan pembayaran bonus atau nilai pasar saham perusahaan), manajemen dapat mengesampingkan kebijakan atau prosedur tertulis. Memberikan informasi palsu kepada auditor dan pihak lain dengan sengaja, misalnya dengan membuat dokumen palsu untuk melakukan perekapan transaksi penjualan.

5) *Biaya versus manfaat*

Beban pengendalian internal perusahaan tidak boleh melebihi keuntungan yang diharapkan. Hal ini karena pengeluaran tidak boleh melebihi manfaat, dan manajemen harus membuat penilaian kuantitatif dan kualitatif yang baik ketika mengevaluasi rasio antara biaya dan manfaat.

Menurut Hery (2011:103), salah satu faktor dalam implementasi sistem pengendalian internal adalah faktor manusia. Kelelahan, kelalaian atau ketidakpedulian karyawan menyebabkan sistem pengendalian internal tidak efektif dalam penerapannya. Hal ini sama dengan kolusi, dimana kolusi secara signifikan mengurangi keefektifan sistem dan menghilangkan perlindungan yang diberikan oleh pemisahan tugas. Selain itu, adanya pandangan umum yang pada dasarnya tidak ada sesuatu di dunia ini yang sempurna, termasuk sistem pengendalian internal perusahaan.

3. Konsep Dasar Piutang

a. Definisi Piutang

Menurut Reviandani dan Pristyadi (2019:246), piutang adalah seluruh tagihan yang terutang kepada pihak luar perusahaan, baik berupa tagihan uang, barang, maupun jasa. Dalam bidang akuntansi, istilah piutang digunakan dalam arti yang lebih

sempit, yaitu mengacu pada tagihan dari pihak luar perusahaan yang akan diterima secara tunai. Umumnya, piutang muncul akibat transaksi penjualan kredit barang atau jasa perusahaan, dimana pembeli baru membayar setelah tanggal transaksi jual beli. Selain itu, piutang juga dapat timbul dari penjualan aset tetap yang dibayarkan setelah peristiwa penjualan, dari pembayaran yang dilakukan dimuka kepada pihak lain oleh perusahaan melalui penjualan sahamnya, dan lain-lain.

Anjarsari dan Handayani (2022), menyatakan bahwa piutang dapat diartikan sebagai suatu jenis dari transaksi akuntansi yang mengacu pada proses penagihan hutang kepada konsumen. Piutang merupakan tagihan atau klaim yang dibuat perusahaan atau orang lain kepada perusahaan atau pihak lain yang dapat dibayar kembali dalam bentuk uang tunai, barang atau jasa. Struktur piutang dilakukan sesuai dengan catatan transaksi yang berlaku.

Sedangkan menurut Yani & Ayu (2020), piutang merupakan hal terpenting dalam organisasi karena piutang merupakan sumber daya yang ada saat ini dan beredar. Artinya piutang menjadi kas pada saat pembayaran masuk dari nasabah. Selain itu, kemampuan organisasi untuk menerapkan teknik transaksi kredit dipengaruhi oleh pengendaliannya atas piutang yang signifikan. Menurut Tania dkk (2020), piutang merupakan hal yang sangat berharga bagi perusahaan karena merupakan aset yang cepat berubah dan dapat diubah menjadi uang tunai ketika pelanggan telah membayar.

b. Kebijakan Piutang

Perusahaan memiliki dua tujuan yang berlawanan dalam hal persyaratan dalam pengembangannya. Di sisi lain perusahaan ingin melakukan penjualan kredit sebanyak-banyaknya untuk meningkatkan pangsa pasarnya. Namun di sisi lain,

piutang merupakan aset yang tidak produktif, yang tidak menghasilkan pendapatan (dalam bentuk tunai) hingga penagihannya terbayar dan itu semua akan teratasi jika kebijakan penjualan kredit berjalan dengan baik. Menurut Mulyadi (2016:160), kebijakan piutang yang tersedia antara lain:

- 1) Kebijakan-kebijakan mengenai jangka waktu kredit, yaitu jangka waktu yang dimulai pada saat penjualan dan berakhir pada batas waktu pembayaran.
- 2) Program diskon yang mendorong pembayaran kewajiban tepat waktu.
- 3) Kebijakan standar kreditan, yaitu menetapkan standar minimum kemampuan pelanggan dalam membayar barang dan jasa secara kredit.
- 4) Kebijakan mengenai penagihan, yang menetapkan ruang lingkup tindakan atau kelonggaran perusahaan dalam hal piutang tidak dibayar tepat waktu.

c. Cara Pengumpulan Piutang

Pengumpulan piutang suatu perusahaan adalah tata cara yang harus dilakukan untuk menagih piutang pada saat jatuh tempo. Dalam menagih piutang, perusahaan harus berhati-hati agar tidak terlalu agresif dalam menagih piutang dari pelanggan. Jika pelanggan gagal membayar tepat waktu, maka perusahaan menunggu hingga jangka waktu tertentu yang wajar sebelum menerapkan prosedur penagihan piutang yang telah ditetapkan.

Proses penagihan piutang pada saat jatuh temponya dituangkan dalam kebijakan penagihan piutang perusahaan. Perusahaan dapat menerapkan kebijakan penagihan piutangnya secara aktif atau pasif dengan terlebih dahulu melihat latar belakang keuangan pelanggan penerima kredit, sehingga dapat diputuskan metode penagihan yang tepat..

Menurut Komar (2014:78), perusahaan biasanya melakukan beberapa

kegiatan penagihan utang jika pelanggan belum membayar sesuai batas waktu, anatar lain:

- 1) Melalui surat. Jika tanggal jatuh tempo utang nasabah telah lewat beberapa hari, perusahaan akan mengirim surat dengan nada peringatan jika pembayaran tidak segera dilakukan. Jika kewajiban tersebut belum juga dibayar maka perusahaan akan mengirimkan surat kedua dengan nadanya lebih keras.
- 2) Melalui telepon. Departemen penagihan akan menelpon nasabah jika setelah dikirim surat peringatan namun ternyata pelanggan tidak kunjung membayar kewajibannya. Perusahaan akan memberikan perpanjangan waktu jika pelanggan dapat memberikan alasan yang dapat diterima.
- 3) Kunjungan personal. kunjungan langsung kepada pelanggan yang bersangkutan juga dapat diterapkan dan biasanya cara ini sangat efektif dilakukan agar pelanggan segera membayar kewajibannya.
- 4) Tindakan yuridis. Perusahaan dapat melakukantindakan hukum dengan mengajukan gugatan ke pengadilan jika pelanggan tetap tidak mau membayar kewajibannya.

d. Klasifikasi Piutang

Menurut Reviandani dan Pristyadi (2019:246), Piutang dapat digolongkan atau diklasifikasikan dengan berbagai cara. Dari sudut pandang yang ada dan tiadanya janji tertulis secara formal dari debitur, piutang digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu:

- 1) Piutang Wesel, merupakan tagihan kepada pihak luar yang disebut dengan janji tertulis secara formal. Janji tersebut menyatakan bahwa debitur akan membayar hutangnya pada tanggal tertentu.
- 2) Adapun piutang yang tanpa disertai janji tertulis secara formal, digolongkan

menjadi “piutang”, tanpa ditambahkan kata “wesel” di belakang kata piutang.

Jika dilihat dari sumber atau asal usul terjadinya, piutang digolongkan menjadi dua jenis, antara lain:

- 1) Piutang dagang merupakan tagihan hasil transaksi penjualan barang atau jasa perusahaan secara kredit.
- 2) Piutang non-dagang adalah tagihan yang muncul akibat transaksi selain penjualan barang/jasa perusahaan. Misalnya tagihan kepada karyawan, karena perusahaan memberikan pinjaman uang: tagihan bunga: tagihan kepada perusahaan dan lain-lain.

Dilihat dari sudut pandang waktu pelunasannya kepada debitur, piutang digolongkan menjadi 2 jenis yaitu:

- 1) Piutang jangka pendek merupakan piutang yang jangka waktu pengembaliannya kurang dari satu tahun sampai dengan satu tahun sejak tanggal neraca.
- 2) Piutang jangka panjang adalah piutang yang jangka waktu pelunasannya lebih dari satu tahun dihitung sejak tanggal neraca.

e. Jenis-Jenis Piutang

Menurut Kieso (2009:350), piutang dapat digolongkan menjadi dua jenis, antara lain:

- 1) Piutang Lancar

Piutang lancar merupakan piutang yang diselesaikan dalam satu periode akuntansi

- 2) Piutang Tidak Lancar

Piutang tidak lancar merupakan piutang yang diterima lebih dari satu tahun yang lalu dan diklasifikasikan sebagai piutang tidak lancar.

f. Latar Belakang Terjadinya Utang Piutang

Menurut Supramono (2013:10), perjanjian hutang dan piutang dapat didasarkan pada sejarah. Pada dasarnya, ada dua jenis perjanjian hutang dan piutang, antara lain:

1) Perjanjian utang piutang secara murni

Berdasarkan perjanjian hutang dan piutang yang dimaksud adalah perjanjian ini dilakukan hanya untuk melakukan hutang dan piutang. Tidak ada hal khusus lainnya yang melatar belakangi perjanjian ini.

2) Dilatarbelakangi perjanjian lain

Perjanjian ini terjadi karena telah dilakukan perjanjian lain sebelumnya. Perjanjian sebelumnya dan perjanjian selanjutnya yaitu perjanjian perjanjian hutang dan piutang mempunyai kedudukan berdiri sendiri. Perjanjian sebelumnya telah selesai dilakukan.

g. Kolektibilitas Kredit atau Penggolongan Kualitas Kredit

Peraturan Bank Indonesia menyatakan bahwa kolektibilitas atau *collectability* berkaitan dengan kemampuan nasabah untuk mendapatkan kembali dana yang diinvestasikan pada surat berharga atau investasi lainnya dan membayar pengembalian modal atau angsuran pokok dan bunga kredit. Kredit dapat dikelompokkan berdasarkan standar tertentu untuk melacak pembayaran debitur yang tepat waktu. Berdasarkan surat keputusan Direksi Bank Indonesia No. 31/147/Kep/DIR Tanggal 12 November 1998 tentang kualitas aktiva produktif pasal 6 ayat 1, membagi tingkat kolektibilitas kredit menjadi:

1) Kredit lancar adalah segala utang (pokok atau bunga) yang telah dipenuhi dengan penuh tanggung jawab oleh nasabah kredit yang telah berjalan dengan

lancar atau memuaskan.

- 2) Kredit dalam perhatian khusus, adalah kredit yang apabila diajukan dalam waktu satu atau dua bulan mutasinya mulai tidak lancar, debitur mulai melakukan penunggakan.
- 3) Kredit tidak lancar, merupakan kredit yang telah diberikan selama tiga atau enam bulan yang tidak dialihkan secara efisien dan pembayaran bunga atau pokok hutang tidak dilakukan tepat waktu.
- 4) Kredit diragukan, merupakan kredit yang telah tidak lancar dan telah pada jatuh temponya namun belum juga diselesaikan oleh debitur yang bersangkutan.
- 5) Kredit macet, merupakan Upaya terus menerus untuk menyelesaikan atau mengembalikan kredit yang tidak aktif dengan baik. Kredit tersebut akan tergolong kedalam kredit macet apabila upaya tersebut tidak berhasil.

Tabel 2.2 Penggolongan Kolektibilitas

Lama Tunggakan/DPD (Hari)	Kolektibilitas	Keterangan
0	1	Lancar
1-90	2	Dalam Perhatian Khusus
91-120	3	Kurang Lancar
121-180	4	Diragukan
>180	5	Macet

Sumber: *Otoritas Jasa Keuangan*

Dapat diketahui rasio kreditnya terhadap total kredit yang diberikan atau tingkat pengembalian kreditnya berdasarkan kategori kredit diatas dengan rumus:

$$\text{Kredit Lancar} = \frac{\text{Lancar}}{\text{Kredit yang diberikan}} \times 100\%$$

Keterangan :

Kredit Lancar : Debitur Membayar Kredit Tepat Waktu

Lancar : Jumlah Piutang Lancar

Kredit yang diberikan : Jumlah Kredit yang Diberikan

Rasio kredit lancar dan jumlah pinjaman yang tergolong sebagai kredit lancar dapat dihitung dengan menggunakan rumus di atas. Kategori lainnya juga dapat dihitung menggunakan rumus yang sama.

h. Faktor-faktor yang menyebabkan adanya piutang

Menurut Rivai dkk (2012:238), kredit atau piutang macet atau *Non Performing Loan (NPL)*, merupakan faktor yang dapat menghambat pertumbuhan sektor jasa keuangan. Faktor internal ataupun eksternal juga menjadi akibat dari piutang macet.

Faktor internal adanya piutang macet adalah kesalahan dalam penerapan prosedur pengkreditan, adanya niat buruk dari pengurus, pemilik, atau pegawai bank, kurangnya mekanisme administrasi dan pengawasan kredit, dan memburuknya pengungkapan kredit macet. Sedangkan faktor eksternal adanya piutang macet adalah musibah yang menimpa debitur, kegagalan debitur, musibah terhadap usaha komersial yang dilakukan debitur, serta rendahnya aktivitas ekonomi, dan tingginya suku bunga kredit.

Selain faktor internal dan eksternal, gejala piutang macet juga bisa disebabkan oleh beberapa hal, antara lain:

1) Penurunan pendapatan bersih

Hal ini disebabkan oleh peningkatan pengeluaran yang tidak diimbangi dengan peningkatan pendapatan.

2) Penurunan penjualan secara drastis

Meskipun penurunan pendapatan adalah hal biasa dalam siklus suatu perusahaan, namun penurunan penjualan yang sangat tajam merupakan tanda bahwa bisnis tersebut mendekati pada titik kritis.

3) Penurunan perputaran persediaan

Perputaran persediaan yang cepat akan membantu bisnis berjalan dengan lancar. Perputaran persediaan yang lambat menunjukkan bahwa perusahaan masih mengalami kesulitan dalam mempromosikan barang-barangnya.

4) Pertumbuhan penjualan secara tajam

Hal ini dikarenakan perusahaan ingin mendapatkan uang dengan cepat, sehingga perusahaan menjual produknya dengan harga jual yang lebih rendah dari harga pokoknya.

5) Perputaran piutang yang lebih rendah

Hal ini berdampak buruk pada perusahaan dan menyulitkan perusahaan dalam menjalankan tugas operasionalnya.

6) Berkurangnya modal lancar

Pembelian dengan kartu kredit adalah akar permasalahannya. Peningkatan hutang pada pihak ketiga atau mungkin disebabkan terjadinya pemborosan.

7) Pelanggan mulai tidak menepati perjanjian.

8) Pelanggan membuat laporan fiktif.

9) Nasabah tidak terbuka.

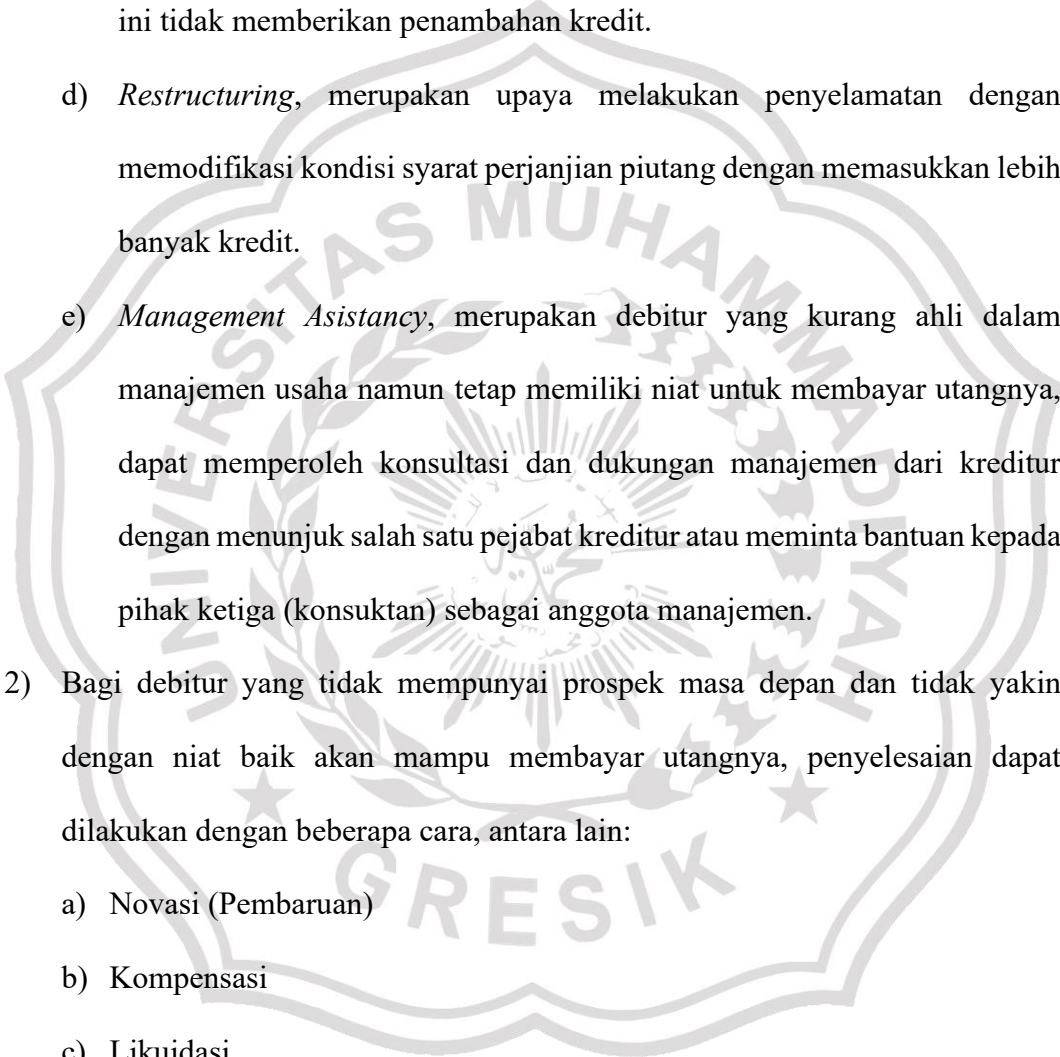
10) Nasabah menolak wawancara.

i. Teknik Penyelesaian Piutang Bermasalah

Aturan yang mengatur mengenai pengurusan kredit bermasalah, antara lain:

1) Bagi debitur yang masih mempunyai prospek masa depan dan debitur yang masih mempunyai itikad baik dalam memenuhi kewajibannya. Penyelamatan kredit dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

a) Penagihan kreditur secara intensif.

- 
- b) *Rescheduling*, merupakan untuk menyelamatkan kredit dengan mengubah syarat kontrak pelunasan atau jangka waktu.
 - c) *Reconditioning*, merupakan Upaya untuk mengurangi piutang dengan memodifikasi salah satu atau seluruh kondisi perjanjian kredit, tidak terbatas pada perubahan persyaratan atau jadwal kredit. Namun modifikasi ini tidak memberikan penambahan kredit.
 - d) *Restructuring*, merupakan upaya melakukan penyelamatan dengan memodifikasi kondisi syarat perjanjian piutang dengan memasukkan lebih banyak kredit.
 - e) *Management Asistancy*, merupakan debitur yang kurang ahli dalam manajemen usaha namun tetap memiliki niat untuk membayar utangnya, dapat memperoleh konsultasi dan dukungan manajemen dari kreditur dengan menunjuk salah satu pejabat kreditur atau meminta bantuan kepada pihak ketiga (konsultan) sebagai anggota manajemen.
- 2) Bagi debitur yang tidak mempunyai prospek masa depan dan tidak yakin dengan niat baik akan mampu membayar utangnya, penyelesaian dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:
- a) Novasi (Pembaruan)
 - b) Kompensasi
 - c) Likuidasi
 - d) Subrogasi
 - e) Penebusan jaminan
- 3) Bagi debitur yang tidak mampu lagi memiliki prospek, namun tetap berniat untuk memenuhi kewajibannya dapat dibebaskan dari tunggakan bunga,

denda, dan ongkos-ongkos.

- 4) Pihak ketiga (Pengadilan Negeri) merupakan pilihan bagi debitur yang sudah tidak mempunyai niat untuk melunasi pinjamannya.
- 5) Kreditur berhak melakukan tindakan penagihan yang agresif dan menyeluruh terhadap debitur kecil yang sudah tidak mempunyai prospek atau masih memiliki prospek, tetapi tidak dapat melakukan pembayaran tepat waktu.

Analisis NPL (*Non Performing Loan*) dapat dihitung dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{NPL} = \frac{\text{Kredit Macet}}{\text{Total Kredit}} \times 100\%$$

Keterangan :

NPL = Besar kecilnya kredit bermasalah

Kredit Macet = Pemberian kredit yang dibayar melebihi batas waktu

Total Kredit = Jumlah kredit yang diberikan

Tabel 2.3 Kriteria Penetapan Peringkat Profil Risiko

Peringkat	Keterangan	Kriteria
1	Sangat Sehat	NPL < 2%
2	Sehat	2% ≤ NPL < 5%
3	Cukup Sehat	5% ≤ NPL < 8%
4	Kurang Sehat	8% ≤ NPL < 12%
5	Tidak Sehat	NPL ≥ 12%

Sumber: Surat Edaran Bank Indonesia tahun 2022

2.2 Metodologi

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Ada beberapa alasan yang mempengaruhi Keputusan dilakukannya penelitian kualitatif, dengan tujuan memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh dan komprehensif terhadap fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2019:18), penelitian kualitatif adalah suatu metode yang berlandaskan pada filsafat

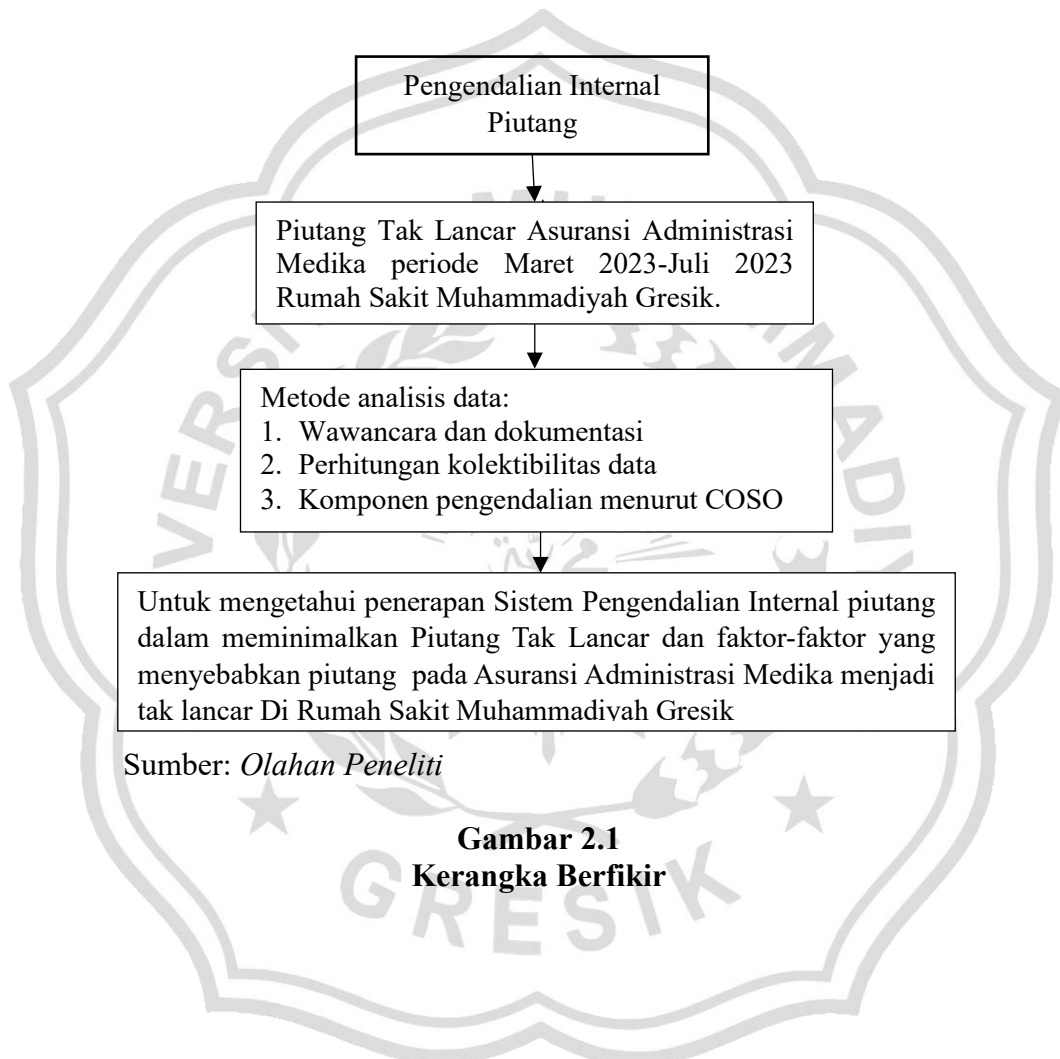
postpositivisme digunakan untuk mempelajari objek dengan kondisi yang sebenarnya (keadaan sebenarnya, tidak diatur atau dalam kondisi eksperimental) dimana instrument kuncinya adalah peneliti, karena digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek nyata, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data yang bersifat *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulannya dengan menggunakan metode triangulasi (gabungan/kombinasi), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna generalisasi.

Penelitian kualitatif dilakukan dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian fenomenologi yaitu jenis penelitian kualitatif yang melihat dan mendengar lebih dekat secara terperinci penjelasan dan pemahaman individual tentang pengalaman-pengalamannya. Penelitian fenomenologi memiliki tujuan yaitu untuk menginterpretasikan dan menjelaskan pengalaman-pengalaman yang dialami seseorang dalam kehidupan, termasuk pengalaman saat interaksi dengan orang lain dan juga lingkungan sekitar (Sugianto, 2015:13)

Menurut Sugianto (2015:13), pada penelitian fenomenologi lebih mengutamakan mencari, mempelajari dan menyampaikan arti fenomena, peristiwa yang terjadi dan hubungannya dengan orang-orang biasa dalam situasi tertentu. Penelitian kualitatif termasuk dalam penelitian kualitatif murni karena dalam pelaksanaannya didasari pada usaha memahami serta menggambarkan ciri-ciri intrinsik dari fenomena-fenomena yang terjadi pada diri sendiri.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran yang menjelaskan analisis sistem pengendalian internal piutang dalam meminimalkan piutang tak lancar pada Asuransi Administrasi Medika Di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik dapat disusun berdasarkan uraian yang disajikan dalam landasan teori. Model kerangka berpikir pada gambar berikut:



Sumber: *Olahan Peneliti*

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir