



# Analisis Pengendalian Internal Piutang Pada PT. XYZ

Ainur Rifqi Azizi<sup>1</sup>, Anita Akhirruddin<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Muhammadiyah Gresik

[ainurrifki20@gmail.com](mailto:ainurrifki20@gmail.com)<sup>1</sup>, [anitaakhirruddin83@umg.ac.id](mailto:anitaakhirruddin83@umg.ac.id)<sup>2</sup>

## ABSTRACT

The present study aims to analyse the correlation between an increase in past due receivables and potential weaknesses in receivables management. Such weaknesses have the capacity to disrupt cash flow and the company's profitability, resulting in difficulties in meeting financial obligations and the possibility of bankruptcy. The objective of this research is to conduct a comprehensive analysis of the policies, the management of receivables, and the effectiveness of internal control mechanisms for receivables at PT. The specific focus of this research is on the policies and practices related to receivables management at PT. The present study employs qualitative research methodologies. The results of this research indicate fluctuations in the number of receivables that are past due during the 2021-2023 period, with a peak of 62% in 2021, a decline to 43% in 2022, and a resurgence to 56% in 2023. The internal factors contributing to this phenomenon include the absence of a dedicated unit for receivables management and the absence of stringent sanctions for consumers who default on payments. Externally, new consumers have been observed to deliberately delay payment. The company has implemented measures to mitigate receivables that are past due, including conducting customer credit analysis prior to extending credit and providing payment reminders prior to the due date (D-7 and D-3). However, the efficacy of these measures has been limited. The implementation of an internal control framework for receivables, grounded in the principles of the COSO framework, acknowledges the need for comprehensive management of these financial obligations. However, the efficacy of this framework is undermined by inherent weaknesses that persist and require redress.

**Keywords:** Internal control, Receivables, Profitability.

## Abstrak

Lonjakan piutang melewati jatuh tempo menunjukkan potensi kelemahan dalam pengelolaan piutang serta mengganggu arus kas dan mengganggu terhadap profitabilitas perusahaan, akibatnya juga perusahaan kesulitan membayar kewajibannya bahkan bisa berakibat kebangkrutan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis mendalam terhadap kebijakan, pengelolaan piutang, efektivitas pengendalian internal piutang di PT. XYZ. Metode penelitian kualitatif digunakan dalam menganalisis penelitian ini. Hasil penelitian ini fluktuasi jumlah piutang yang melewati jatuh tempo selama periode 2021-2023, tahun 2021 mencapai 62%, turun menjadi 43% di 2022 tetapi naik kembali ke 56% pada 2023. Faktor internal, tidak adanya unit khusus yang menangani pengelolaan piutang dan ketiadaan sanksi keras bagi konsumen yang telat membayar. Faktor eksternal, adanya konsumen baru yang sengaja menunda pembayaran. Perusahaan melakukan upaya untuk mereduksi terjadi piutang yang melewati jatuh tempo dengan cara melakukan analisis kredit pelanggan sebelum memberikan kredit dan memberikan pengingat pembayaran sebelum jatuh tempo (H-7 dan H-3) tetapi belum efektif. Pengendalian internal piutang sudah diterapkan dengan kerangka kerja COSO, tetapi masih ada kelemahan dan perlu ditingkatkan.

**Kata Kunci:** Pengendalian internal, Piutang, Profitabilitas.

## Pendahuluan

Perkembangan di dunia usaha dan bisnis setiap tahunnya mengalami peningkatan. Perusahaan adalah salah satu entitas usaha yang memegang peranan signifikan dalam kemajuan dunia dan bisnis. Bentuk perusahaan dapat berupa Usaha Dagang (UD), *Commanditaire Vennotschap* (CV), Perseroan Terbatas (PT), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), Perusahaan Persero, (Persero), firma dan lain-lain.<sup>1</sup> Suatu perusahaan dapat mendorong aktivitas ekonomi masyarakat. Perusahaan juga dapat membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan cara menyerap tenaga kerja.<sup>2</sup> Pada saat ini terutama di wilayah Gresik telah banyak berdiri perusahaan baik itu dalam bidang jasa, dagang ataupun manufaktur. Setiap perusahaan yang dibangun ditargetkan dapat menghasilkan laba untuk kepentingan pemilik, meningkatkan kesejahteraan perusahaan, membiayai kebutuhan operasi perusahaan, serta memastikan bahwa perusahaan akan tetap beroperasi dan beraktivitas di masa depan.

PT. XYZ yaitu salah satu perusahaan perseroan terbatas yang beroperasi di wilayah Gresik. Perusahaan ini beroperasi dibidang *general, contractors, trading, dan service*. Perusahaan ini merupakan perusahaan fabrikasi dan konstruksi baja yang menerapkan sistem *make to order* dengan bahan baku utama baja.<sup>3</sup> Perusahaan melakukan strategi penjualan secara kredit untuk mengoptimalkan perolehan laba. Penjualan secara kredit diharapkan dapat meningkatkan penjualan dan akan berpengaruh terhadap meningkatnya laba perusahaan.

PT. XYZ menerapkan sistem pembayaran uang muka atau DP (*Down Payment*) 20% terlebih dahulu. PT. XYZ menerapkan SOP penagihan piutang seperti dibawah ini.



<sup>1</sup> Azhar Alam and others, 'Developments and Themes in Islamic Work Ethic Studies: A Bibliometric Analysis', *Organization and Human Capital Development*, 3.1 (2024), pp. 55–70, doi:10.31098/orcadev.v3i1.1916.

<sup>2</sup> Moch. Khoirul Anwar and others, 'Business Success of Asnāf Women's Entrepreneur: An Islamic Law Perspective', *AL-IHKAM: Jurnal Hukum & Pranata Sosial*, 19.1 (2024), pp. 1–26, doi:10.19105/al-lhkam.v19i1.8690.

<sup>3</sup> Devi Ellynovia and Nur Cahyadi, 'Implementation of Work Competency Certificates (WCC) for Fisherman Gas Station Construction Project Workers at PT. XYZ', *Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 5.1 (2024), p. 19, doi:10.28944/masyrif.v5i1.1740.

SOP penagihan piutang pada PT. XYZ. Pertama konsumen melakukan pemesanan dengan menyerahkan NPWP, PO dan SPK kepada perusahaan. Perusahaan membuat invoice penjualan dan membuat invoice tagihan DP sebesar 20% kemudian diserahkan kepada konsumen. Konsumen melakukan pembayaran DP sebesar 20% dan mengirim bukti pembayaran ke perusahaan. Perusahaan menerima bukti pembayaran dan kemudian memulai proses pengerjaan. Setelah progres pengerjaan mencapai 35%, perusahaan membuat invoice dan e-faktur tagihan sebesar 30% dan kemudian diberikan ke konsumen untuk pembayaran. Konsumen melakukan pembayaran sebesar 30% dan mengirimkan bukti pembayaran ke perusahaan. Setelah progres pengerjaan mencapai 75%, perusahaan membuat invoice dan e-faktur tagihan sebesar 40% dan kemudian diberikan kepada konsumen. Konsumen melakukan pembayaran sebesar 40% dan mengirimkan bukti pembayaran ke perusahaan. Setelah proses pengerjaan mencapai 100%, perusahaan membuat invoice dan e-faktur tagihan sebesar 10% dan kemudian diberikan kepada konsumen. Konsumen melakukan pembayaran dan mengirimkan bukti transfer ke perusahaan. Perusahaan membuat invoice dan e-faktur tagihan lunas.

Pada pelaksanaan SOP di PT. XYZ, ada kendala yang dihadapi yaitu konsumen yang tidak melakukan SOP sesuai prosedur seperti telat membayar tagihan pada jangka waktu yang sudah ditentukan. Ada beberapa konsumen yang progres pengerjaan sudah 75% dan seharusnya konsumen tersebut membayar tagihan sebesar 40%, tetapi konsumen tersebut tidak melakukan pembayaran dan telat untuk membayar tagihan. Sehingga menimbulkan terjadinya piutang yang melewati jatuh tempo. Dibawah ini merupakan tabel piutang yang sudah melewati jatuh tempo pada PT. XYZ.

Tabel 1. 1 Data Piutang Melewati Jatuh Tempo PT.XYZ

Tahun	Sudah Jatuh Tempo 1 - 30 Hari	Sudah Jatuh Tempo 31 - 60 Hari	Sudah Jatuh Tempo 61 - 90 Hari
2021	26.714.899	35.779.523	40.159.843
2022	57.860.658	19.256.355	13.348.724
2023	39.550.311	67.090.406	47.981.156

Sumber : Data yang sudah diolah pada PT. XYZ

Tabel 1.1 diatas merupakan tabel data piutang yang sudah melewati jatuh tempo pada tahun 2021-2023 pada PT. XYZ. Berdasarkan tabel 1.1 pada tahun 2021, piutang jatuh tempo dalam kategori 1-30 hari tercatat sebesar Rp26.714.899, kategori 31-60 hari sebesar Rp35.779.523, dan kategori 61-90 hari sebesar Rp40.159.843. Pada tahun 2022, kategori 1-30 hari mengalami peningkatan signifikan menjadi Rp57.860.658, sementara kategori 31-60 hari dan 61-90 hari masing-masing turun menjadi Rp19.256.355 dan Rp13.348.724. Pada tahun 2023, piutang jatuh tempo untuk kategori 1-30 hari menurun menjadi Rp39.550.311, namun kategori 31-60 hari meningkat tajam menjadi Rp67.090.406, diikuti kenaikan

kategori 61-90 hari menjadi Rp47.981.156. Tabel dibawah ini merupakan tabel piutang pada PT. XYZ dari tahun 2021 sampai 2023.

Tabel 1. 2 Data Piutang PT. XYZ

Tahun	Jumlah Piutang	Piutang Tertagih Tepat Waktu	Piutang Melewati Jatuh Tempo	Presentasi
2021	166.491.370	63.837.105	102.654.265	62%
2022	208.810.919	118.345.182	90.465.737	43%
2023	274.367.031	119.745.158	154.621.873	56%

Sumber : Data yang sudah diolah pada PT. XYZ

Tabel 1.2 diatas merupakan tabel piutang PT. XYZ periode 2021-2023 yang mencakup total piutang, piutang yang berhasil ditagih tepat waktu, piutang yang melampaui jatuh tempo serta presentase keterlambatan penagihan. Berdasarkan data tabel 1.2, Pada tahun 2021, total piutang perusahaan mencapai Rp166.491.370, dengan piutang tertagih tepat waktu sebesar Rp63.837.105. Namun, jumlah piutang yang melewati jatuh tempo cukup signifikan, yaitu Rp102.654.265, yang mencerminkan 62% dari total piutang. Tahun 2022 mencatat peningkatan total piutang menjadi Rp208.810.919. Dari jumlah tersebut, piutang tertagih tepat waktu mengalami peningkatan signifikan menjadi Rp118.345.182, sementara piutang yang melewati jatuh tempo menurun menjadi Rp90.465.737. Penurunan ini menghasilkan persentase keterlambatan yang lebih rendah, yaitu 43%, yang menunjukkan adanya perbaikan dalam sistem pengendalian piutang. Pada tahun 2023, total piutang kembali meningkat secara signifikan menjadi Rp274.367.031. Meskipun piutang tertagih tepat waktu sedikit meningkat menjadi Rp119.745.158, jumlah piutang yang melewati jatuh tempo juga mengalami lonjakan besar, mencapai Rp154.621.873. Hal ini menyebabkan persentase keterlambatan naik kembali menjadi 56%, yang dapat mengindikasikan adanya masalah baru dalam pengendalian internal piutang. Secara keseluruhan, data ini menggambarkan fluktuasi dalam pengelolaan piutang perusahaan. Kinerja terbaik terlihat pada tahun 2022, dengan persentase keterlambatan terendah, sementara tahun 2023 menunjukkan perlunya perbaikan lebih lanjut dalam sistem pengendalian internal untuk memastikan stabilitas keuangan perusahaan.

Lonjakan piutang melewati ambang batas jatuh tempo menunjukkan adanya potensi kelemahan dalam pengelolaan piutang,<sup>4</sup> yang jika dibiarkan, dapat mengganggu arus kas dan operasional perusahaan karena perusahaan mungkin akan mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajiban seperti membayar gaji, membeli bahan baku, pemeliharaan mesin dan juga pembiayaan operasional lainnya. Piutang yang melewati jatuh tempo akan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan dan berisiko kepada kebangkrutan.

<sup>4</sup> Wahida Elvitriana, Porkas Sonjuangon Lubis, and Widia Wardani, 'Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Terhadap Pengendalian Piutang Usaha Pada PT. Anugrah Jaya Logistik Medan,' 8.1 (2024), pp. 79–88.

## Tinjauan Literatur

### Pengertian Piutang

Piutang menurut Bangsawan adalah salah satu jenis transaksi akuntansi yang menangani pembayaran hutang konsumen kepada individu, perusahaan, atau organisasi untuk barang ataupun jasa yang sudah diberikan ke konsumen. Umumnya dilakukan dengan menyusun faktur dan mengirimkannya kepada konsumen, yang selanjutnya harus melunasi pembayaran sesuai batas waktu yang telah ditetapkan.<sup>5</sup> Seftiani dan Retnowati, mengatakan bahwa piutang adalah aset lancar yang di dapatkan perusahaan dari konsumen yang merupakan hasil dari menjual barang ataupun jasa yang dilakukan secara kredit. Piutang usaha atau *accounts receivable* adalah hak atau wewenang untuk mengajukan tuntutan terhadap pihak lain yang sebelumnya pernah melakukan transaksi baik itu jasa maupun barang.<sup>6</sup>

### Penggolongan Piutang

Reviandani dan Pristyadi dalam bukunya mengatakan bahwa piutang diklasifikasikan dan digolongkan melalui berbagai cara. Piutang dapat digolongkan menjadi dua jenis dilihat dari prespektif keberadaan atau ketiadaan perjanjian tertulis yang resmi dari pihak debitur, yaitu:

1. Piutang Dagang merupakan nilai yang akan diterima perusahaan dari hasil penjualan barang atau jasa yang dilakukan dengan metode pembayaran secara kredit.
2. Piutang Non-dagang merupakan piutang yang muncul dari aktivitas di luar penjualan produk atau jasa yang dilakukan oleh perusahaan.
3. Piutang Jangka Pendek merupakan klaim terhadap pihak lain yang memiliki jatuh tempo kurang dari satu tahun atau paling lama satu tahun sejak tanggal laporan neraca.
4. Piutang Jangka Panjang merupakan jenis piutang yang memiliki tenggat waktu pelunasan lebih dari satu tahun dari tanggal laporan neraca.
5. Piutang Wesel merupakan hak yang dimiliki terhadap pihak luar berdasarkan kesepakatan tertulis resmi, di mana debitur berkomitmen untuk melunasi utangnya pada waktu yang telah disepakati sebelumnya.
6. Piutang dari pihak luar yang tidak didukung oleh perjanjian tertulis formal diklasifikasikan sebagai piutang umum, tanpa menggunakan istilah 'Wesel' di belakangnya.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Bangsawan, Hartina Aprianty. 2019. Analisis pengendalian intern terhadap piutang pada PT. Bumi karsa. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.

<sup>6</sup> Seftiani, Rizkiyannisa dan Yetik Fitri Retnowati. 2021. Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Stasiun Tv XYZ. Vol 2 No 1. Jurnal Revenue Jurnal Akuntansi.

<sup>7</sup> Reviandani, Wasti dan Budiyo Pristyadi. 2019. Pengantar Akuntansi. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

### Prinsip Pemberian Kredit

Reviandani mengatakan bahwa dalam memberikan kredit harus memperhatikan prinsip 5C kepada pihak debitur, antara lain sebagai berikut:

1. *Character* (Watak)

Menganalisis karakter dan sifat dari pelanggan yang akan melakukan kredit kepada perusahaan. Antara lain tingkat kejujuran, riwayat peminjaman, legalitas perusahaan, reputasi dalam bisnis dan keuangan.

2. *Capacity* (Kapasitas)

Menganalisis kesanggupan atau kemampuan calon pelanggan untuk memenuhi tanggung jawab pembayarannya. Mencakup bagaimana konsumen mengelola usahanya dan besarnya laba yang didapatkan setiap bulan.

3. *Capital* (Modal)

Menganalisis modal atau aset yang dimiliki oleh usaha konsumen, dengan melihat rasio rentabilitas atau dari modal perusahaan saat ini.

4. *Collateral* (Jaminan)

Menganalisis kekayaan yang dimiliki pelanggan yang akan menjadi jaminan, jika pihak pelanggan tidak dapat melakukan pelunasan piutang maka dengan ini jaminan tersebut sah dan berhak untuk bisa diambil oleh pihak kreditur lewat surat kesepakatan bersama yang sudah dibuat sebelumnya.

5. *Condition* (Kondisi)

Menganalisis situasi ekonomi, sosial dan politik pada saat ini dan di masa mendatang sesuai sektor masing-masing.<sup>8</sup>

Adanya indikator dalam menilai calon konsumen haruslah dilakukan dengan maksimal, apalagi dalam pemberian piutang perusahaan hanya mewajibkan membayar DP 20%. Pemberian piutang memanglah amat berisiko akan tetapi juga memberikan daya Tarik tersendiri kepada calon konsumen, oleh karena itu perusahaan harus mencari konsumen amanah dalam pemberian piutang.<sup>9</sup> Watak konsumen sangatlah berpengaruh terhadap suksesnya transaksi piutang sehingga perusahaan harus benar-benar mencairkan piutang kepada konsumen yang jujur dan Amanah.<sup>10</sup> Pengendalian piutang memerlukan catatan pasti agar setiap transaksi bisa terdokumentasi dengan baik. Perputaran piutang juga akan sangat berpengaruh kepada profitabilitas perusahaan.<sup>11</sup> Sehingga akan berdampak terhadap kesehatan dan pertumbuhan perusahaan di masa depan.

<sup>8</sup> Reviandani, Wasti. 2021. *Analisis Laporan Keuangan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

<sup>9</sup> Iqbal Rafiqi and others, 'Risk Mitigation Strategy in Financing Without Collateral at PT . BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan', *Journal of Islamic Economics Perspectives*, 5.2 (2023), pp. 94–104.

<sup>10</sup> Iqbal Farhan Hamim, Rafiqi, 'Reduction of Excellent Service Strategy in Increasing Customer Loyalty at BPRS Bhakti Sumekar Madya Pamekasan Branch Office', *Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 4.2 (2023), pp. 253–64.

<sup>11</sup> Mulyana Machmud and Ardiyanti Aris, 'Economics and Digital Business Review Analisis Pengendalian Piutang Terhadap Profitabilitas Pada Pt . Serba Jaya Motor Kabupaten Pinrang', 5.2 (2024), pp. 372–85.

### Piutang Tak Tertagih

Piutang tak tertagih adalah kebijakan perusahaan untuk melakukan penagihan pembayaran yang belum lunas dari pelanggan atas pembelian dengan transaksi model kredit yang telah melewati batas waktu atau tidak dibayar tepat waktu jatuh tempo.<sup>12</sup> Maajid dalam Safitri dan Reviandani, mengatakan bahwa piutang tak tertagih merujuk pada hutang dari penjualan barang atau jasa secara kredit yang sudah melewati batas waktu pembayaran dan seharusnya ditagih oleh perusahaan. Jika ada pihak yang menerima tagihan namun tidak dapat melunasinya, maka piutang tersebut dicatat sebagai piutang tak tertagih dalam laporan perusahaan.<sup>13</sup> Menurut penelitian Grace Gloria Tampi, piutang tak tertagih berdampak langsung pada stabilitas keuangan perusahaan, mengurangi likuiditas, serta menghambat kemampuan operasional jangka panjang. Dampak piutang tak tertagih ini juga menambah biaya koleksi dan dapat merusak hubungan bisnis jika tidak dikelola dengan baik.<sup>14</sup>

### Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih

Menurut Lilianti, terdapat beberapa faktor-faktor penyebab terjadi piutang tak tertagih, yaitu:

#### 1. Faktor Internal

Faktor internal merujuk pada faktor yang berasal dari dalam perusahaan yang mempengaruhi pengelolaan piutang. Beberapa faktor internal yang dapat menyebabkan piutang tak tertagih adalah:

- a. Analisis kurang tepat, yang menyebabkan perusahaan tidak mampu memperkirakan apa yang akan terjadi selama periode waktu yang mencakup jangka waktu piutang.
- b. Lemahnya pengelolaan internal piutang, jika pengelolaan internal piutang lemah akan berpengaruh terhadap penagihan piutang.
- c. Minimnya pemahaman staf pada bagian pengelolaan piutang

#### 2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal berasal dari luar perusahaan yang bisa mempengaruhi kemampuan pelanggan untuk membayar piutang. Beberapa faktor eksternal yang menyebabkan piutang tak tertagih adalah:

- a. Adanya kesengajaan konsumen untuk tidak membayar dan telat bayar.
- b. Kemampuan finansial konsumen mengalami penurunan.
- c. Tidak dapat bersaingnya perusahaan konsumen di pasar sehingga banyak yang bangkrut

---

<sup>12</sup> Wahyuni, I. T. 2015. Penerapan Sistem Akuntansi Penjualan Kredit Dalam Meningkatkan Pengendalian Intern Piutang Tak Tertagih. Vol 1 No 3. *E-Journal Akuntansi "EQUITY"*.

<sup>13</sup> Safitri, Dewi dan Wasti Reviandani. 2024. Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT PCS. Vol 5 No 1. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*.

<sup>14</sup> Tampi, Grace Gloria P. dkk. 2019. Analisis Piutang Tak Tertagih Dan Dampaknya Terhadap Laporan Keuangan Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Manado. Vol 14 No 2. *Jurnal Riset Akuntansi*.

- d. Muncul penyebab diluar perusahaan yaitu bencana alam yang tidak dapat diprediksi dan adanya perubahan peraturan atau kebijakan yang dibuat pemerintah.<sup>15</sup>

### **Upaya Penanganan Piutang Tak Tertagih**

Menurut Haq dan Handayani mengungkapkan bahwa untuk meminimalisir piutang tak tertagih ada beberapa langkah yang perlu dilakukan.

1. Keringanan Pembayaran
2. Penyisihan atas penurunan nilai piutang
3. Mengajukan tindakan hukum atau menempuh jalur hukum
4. Melakukan penyesuaian nilai piutang
5. Menggunakan pihak eksternal atau pihak ketiga<sup>16</sup>

### **Akibat Terjadinya Piutang Tak Tertagih**

Menurut Rivai dan Basir dalam bukunya, terjadinya piutang tak tertagih dapat menimbulkan beberapa akibat negatif bagi perusahaan, di antaranya:

1. Penurunan Likuiditas, piutang yang tidak tertagih menyebabkan berkurangnya dana yang seharusnya tersedia untuk operasional perusahaan.
2. Penurunan Profitabilitas, ketika terjadi piutang tak tertagih, perusahaan tidak mendapatkan pendapatan. Dan ini berkontribusi pada penurunan profitabilitas karena pendapatan yang seharusnya diterima tidak terealisasi.
3. Kerugian Finansial, piutang yang tak tertagih akan menambah beban finansial perusahaan.
4. Resiko Reputasi Perusahaan, terjadinya piutang tak tertagih dalam jumlah besar juga dapat menurunkan reputasi perusahaan di mata para investor, kreditor, dan pelanggan.
5. Resiko Kebangkrutan, dalam jangka panjang, jika perusahaan terus-menerus mengalami piutang tak tertagih yang tinggi, hal ini dapat mengancam kelangsungan perusahaan karena dapat menyebabkan terganggunya arus kas, meningkatnya biaya operasional, dan menurunnya kepercayaan dari para pemangku kepentingan, termasuk investor dan kreditor.<sup>17</sup>

### **Pengendalian Internal**

Pengendalian internal merupakan suatu proses yang melibatkan peran direktur, manajemen, serta karyawan, yang memiliki tujuan untuk memberikan keyakinan memadai dalam pencapaian sasaran terkait operasional, pelaporan, dan kepatuhan.<sup>18</sup> Rivai dan Basir dalam bukunya menjelaskan bahwa keberhasilan pengendalian internal dalam sebuah organisasi sangat ditentukan oleh mutu prosedur yang diterapkan, partisipasi aktif dari

---

<sup>15</sup> Lilianti, Emma dkk. 2019. Analisis Faktor Internal dan Eksternal Penyebab Terjadinya Piutang Tak Tertagih Pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang. Vol 1 No 2. Jurnal Mediasi.

<sup>16</sup> Haq, Assyifa Nurul dan Anita Handayani. 2024. Analisis Pengendalian Intern Piutang Dalam Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. XYZ. Vol 5 No 1. Jurnal Ilmiah Manajemen.

<sup>17</sup> Rivai, Veithzal dan Sofyan Basir. 2019. Manajemen Keuangan dan Akuntansi. Jakarta: Rajawali Persada.

<sup>18</sup> Azizah, Nur dan Erry Andhaniwati. 2024. Analisis Sistem Pengendalian Piutang Pada PT. DBL Indonesia. Vol 1 No 6. Jurnal Ilmiah Multidisiplin.

seluruh tingkat dalam organisasi, serta pemanfaatan teknologi yang mendukung proses pengawasan dan pelaporan secara akurat. Konsistensi dalam prosedur dan kejelasan komunikasi di antara berbagai bagian menjadi elemen kunci untuk memastikan efektivitas pengendalian internal.<sup>19</sup>

Rivai dan Basir menjelaskan bahwa Pengendalian internal bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses operasional dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga dapat menekan risiko finansial, meningkatkan efektivitas kerja, serta menjaga aset perusahaan. Selain itu, pengendalian internal juga berperan dalam mengurangi risiko kredit dengan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan.<sup>20</sup>

### **Komponen Pengendalian Internal Piutang menurut COSO (*Committee Of Sponsoring Organization*)**

Fajar dan Rusmana (2018) dalam Andriani dkk (2023) mengatakan bahwa Pengendalian internal piutang menurut COSO (*Committee Of Sponsoring Organization*) memiliki 5 komponen, yaitu:

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)
2. Penentuan Resiko (*Risk Assessment*)
3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)
4. Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)
5. Pemantauan (*Monitoring*)<sup>21</sup>

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian dalam studi ini adalah penelitian studi kasus (*case studies*) dengan pendekatan kualitatif. <sup>22</sup> penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan studi kasus (*case study*). Mudjia Rahardjo dalam Ilhami mengemukakan, bahwa studi kasus (*case study*) ialah Serangkaian aktivitas ilmiah yang dilakukan secara menyeluruh, terperinci, dan mendalam terhadap suatu program, kejadian, atau aktivitas, baik yang melibatkan individu, kelompok, lembaga, maupun organisasi, dengan bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang hal tersebut.<sup>23</sup> Penelitian ini difokuskan pada studi kasus di PT. XYZ, merupakan perusahaan perseroan terbatas yang beroperasi di wilayah Gresik yang bergerak dibidang *general, contractors, trading, dan service*.

Pengambilan data penelitian dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, hasil data penelitian dianalisa dengan teknik reduksi data, display data dan selanjutnya memberikan kesimpulan.

<sup>19</sup> Rivai, Veithzal dan Sofyan Basir. 2019. Manajemen Keuangan dan Akuntansi. Jakarta: Rajawali Persada.

<sup>20</sup> Rivai, Veithzal dan Sofyan Basir. 2019.

<sup>21</sup> Andriani, Juli dkk. 2023. Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Internal Piutang Pt Meka Asia Properti. Vol 3 No 1. *Jurnal Risma*.

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (ALFABETA, 2019).

<sup>23</sup> Ilhami, Muhammad Wahyu dkk. 2024. Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif. Vol 10 No 9. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

#### Analisis Piutang PT. XYZ

PT. XYZ sering mengalami keterlambatan pembayaran untuk penjualan secara kreditnya meskipun sebelumnya sudah diberi pengingat h-7 dan h-3 sebelum waktu jatuh tempo, bahkan sampai melebihi batas waktu pembayaran yang telah ditentukan setelah jatuh tempo. Berdasarkan perhitungan didapatkan data piutang yang melewati jatuh tempo PT. XYZ sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Data Piutang PT. XYZ

Tahun	Jumlah Piutang	Piutang Tertagih Tepat Waktu	Piutang Melewati Jatuh Tempo	Presentasi
2021	166.491.370	63.837.105	102.654.265	62%
2022	208.810.919	118.345.182	90.465.737	43%
2023	274.367.031	119.745.158	154.621.873	56%

Sumber : Data yang sudah diolah pada PT. XYZ

Berdasarkan data diatas menunjukkan fluktuasi jumlah piutang yang melewati jatuh tempo pada PT. XYZ pada tahun 2021-2023. Pada tahun 2021, piutang yang melewati jatuh tempo tercatat sebesar Rp102.654.265 atau 62% dari total piutang. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar piutang perusahaan tidak dapat tertagih tepat waktu, sehingga berpotensi mengganggu likuiditas perusahaan. Pada tahun 2022, jumlah piutang yang melewati jatuh tempo menurun menjadi Rp90.465.737, atau 43% dari total piutang. Penurunan ini menunjukkan adanya upaya perbaikan dalam pengendalian internal perusahaan. Namun, pada tahun 2023, piutang yang melewati jatuh tempo kembali meningkat tajam menjadi Rp154.621.873, atau 56% dari total piutang.

#### SOP Pengendalian Piutang

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu ibu N.A selaku kepala divisi keuangan dan bapak S selaku manajer operasional mengenai SOP di perusahaan ini, dapat disimpulkan bahwa: Terdapat SOP dalam penagihan piutang, dengan langkah-langkah pertama itu konsumen melakukan pemesanan dengan menyerahkan NPWP, PO dan SPK kepada perusahaan, terus perusahaan membuat invoice penjualan dan membuat invoice tagihan DP sebesar 20%, setelah DP 20% diterima perusahaan, perusahaan memulai proses pengerjaan, setelah proses pengerjaan mencapai 35% perusahaan membuat invoice dan e-faktur tagihan sebesar 30% dan memberikan ke konsumen, setelah proses pengerjaan mencapai 75% perusahaan membuat invoice dan e-faktur tagihan sebesar 40% kemudian diberikan ke konsumen, setelah proses sudah 100% perusahaan membuat invoice dan e-faktur tagihan sebesar 10%, dan setelah lunas perusahaan langsung membuat invoice dan e-faktur tagihan lunas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu ibu N.A selaku kepala divisi keuangan dan bapak S selaku manajer operasional mengenai kendala dalam

pelaksanaan SOP di perusahaan ini, dapat disimpulkan bahwa: Terdapat kendala dalam pelaksanaan SOP yaitu adanya konsumen yang tidak membayar tagihan tepat waktu sehingga dapat menimbulkan piutang yang melewati jatuh tempo.

### **Faktor Penyebab Piutang Yang Melewati Jatuh Tempo**

Hasil wawancara dengan kepala divisi keuangan PT. XYZ (Ibu N.A) menjabarkan *“ada dua faktor yaitu internal dan eksternal, untuk yang internal itu tidak ada unit khusus yang mengelola piutang, untuk faktor eksternal itu pelanggan baru. Untuk sanksi, kita belum pernah memberikan sanksi kepada konsumen karena kita sesama relasi harus seperti keluarga”*. Hasil wawancara dengan manajer operasional PT. XYZ (Bapak S) menjabarkan *“Pelanggan itu biasanya mengeluh bahwa kondisinya sedang buruk sehingga tidak bisa membayar tepat waktu kemudian ada yang memang sengaja untuk membayar melewati jatuh tempo. Kalau sanksi, selama ini kita tidak ada”*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu ibu N.A selaku kepala divisi keuangan dan bapak S selaku manajer operasional mengenai faktor penyebab terjadinya piutang yang melewati jatuh tempo di perusahaan ini, yaitu:

Ada dua faktor penyebab terjadinya piutang yang melewati jatuh tempo:

#### a. Faktor internal

Penyebab piutang yang melewati jatuh tempo yaitu tidak adanya unit khusus yang fokus mengatasi masalah piutang sehingga mengakibatkan banyak terjadi piutang yang melewati jatuh tempo. Tidak adanya sanksi merupakan faktor yang menjadi salah satu faktor utama yang menjadikan banyaknya piutang yang melewati jatuh tempo. Dengan tidak adanya sanksi para konsumen akan meremehkan dan cenderung tidak memprioritaskan pembayaran tepat waktu karena merasa tidak ada konsekuensi atas keterlambatan mereka. Konsumen juga mungkin akan memanfaatkan kebijakan yang longgar untuk menunda pembayaran selama mungkin, terutama jika mereka mengalami kendala keuangan. Tanpa sanksi juga mengakibatkan konsumen terbiasa menunda pembayaran dan bisa berisiko tidak membayar sama sekali.

#### b. Faktor eksternal

Konsumen baru menjadi salah satu penyebab terjadinya piutang melewati jatuh tempo dikarenakan perusahaan belum mengetahui dan belum cukup data tentang karakter konsumen dalam perilaku pembayaran atau kemampuan finansialnya. Perusahaan lebih fokus membangun hubungan baik dengan konsumen baru dan mengurangi pengawasan terhadap kepatuhan pembayaran konsumen baru. Konsumen baru seringkali tidak memiliki rekam jejak kredit dengan perusahaan, sehingga resiko telat bayar sulit diprediksi. Adanya konsumen yang sengaja melakukan pembayaran yang melewati jatuh tempo merupakan penyebab terjadinya adanya piutang melewati jatuh tempo. Selain itu ada juga perusahaan yang memang

terkendala dalam masalah finansial sehingga tidak bisa membayar tepat waktu dikarenakan penurunan arus kas akibat dari menurunnya pendapatan. Ada beberapa perusahaan yang memang kondisi ekonominya sedang buruk.

### **Upaya Yang Dilakukan Perusahaan Dalam Meminimalisir Piutang Yang Melewati Jatuh Tempo**

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu ibu N.A selaku kepala divisi keuangan dan bapak S selaku manajer operasional mengenai faktor penyebab terjadinya piutang yang melewati jatuh tempo di perusahaan ini, dapat disimpulkan jika:

a. Analisis kredit pelanggan

Sebelum memberikan kredit kepada konsumen PT. XYZ menganalisis kelayakan kredit pelanggan, dengan memeriksa riwayat kredit dan kemampuan finansial pelanggan. PT. XYZ juga melakukan pengecekan di Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

b. *Reminder* atau pengingat sebelum jatuh tempo

PT. XYZ memberikan pengingat atau *reminder* kepada konsumen yang piutangnya akan memasuki jatuh tempo, PT. XYZ memberikan pengingat atau *reminder* h-7 sebelum waktu jatuh tempo dan h-3 sebelum jatuh tempo. Pengingat tersebut berfungsi sebagai pengingat apabila ada konsumen yang lupa untuk membayar tagihan.

### **Penerapan Sistem Pengendalian Internal Piutang COSO (*Committee Of Sponsoring Organizational*) Untuk Meminimalisir Piutang Tak Tertagih**

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu ibu N.A selaku kepala divisi keuangan dan bapak S selaku manajer operasional mengenai lingkungan pengendalian, dapat disimpulkan bahwa: Pada PT. XYZ pihak manajemen telah menyampaikan dengan jelas kepada seluruh karyawan mengenai tanggung jawab yang perlu mereka jalankan disetiap karyawan. Struktur organisasi pada perusahaan PT. XYZ sudah baik dan sudah tertulis jelas akan *job desk* masing-masing karyawan, sehingga para karyawan sudah tahu akan *job desk* nya. Namun terdapat beberapa yang rangkap jabatan sehingga proses pengelolaan piutang menjadi tidak efektif.

PT. XYZ menerapkan analisis bagi konsumen yang mau melakukan kredit agar terhindar dari terjadinya kredit macet. Sebelum memberikan kredit, perusahaan melihat kredit pelanggan, dengan memeriksa riwayat kredit dan kemampuan finansial pelanggan. Hal itu bisa menilai risiko kredit macet. Perusahaan juga melakukan pengecekan di sistem layanan informasi dan komunikasi OJK.

Perusahaan PT. XYZ sudah menjalankan SOP (Standar Operasioanl Perusahaan) dengan sangat baik. Perusahaan benar-benar menjaga proses kerjasama dari awal mula pemesanan sampai pengiriman. Akan tetapi ada beberapa konsumen yang memang tidak

menjalankan SOP (Standar Operasional Perusahaan), sehingga menjadikan terjadinya kredit telat bayar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yaitu ibu N.A selaku kepala divisi keuangan dan bapak S selaku manajer operasional mengenai informasi dan komunikasi, dapat disimpulkan bahwa: Di PT. XYZ informasi dan komunikasinya sudah diterapkan secara efektif, terlihat dari adanya rapat koordinasi secara rutin dan adanya komunikasi yang berjalan lancar antara kepala direktur dan karyawan. Interaksi langsung ini menciptakan hubungan yang lebih terbuka dan memastikan bahwa informasi penting tersampaikan dengan jelas. Kepala direktur secara langsung melakukan pengawasan dan pemantauan kepada kepala divisi keuangan dan staff keuangan terkait proses penagihan piutang juga selalu melakukan audit internal. Proses ini memastikan bahwa tugas penagihan sudah sesuai dengan prosedur dan SOP (Standar Operasional Perusahaan) yang sudah ditentukan perusahaan.

## **Pembahasan**

### **Analisis Piutang PT. XYZ**

Pada tahun 2021, piutang yang melewati jatuh tempo tercatat sebesar Rp102.654.265 atau 62% dari total piutang. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar piutang perusahaan tidak dapat tertagih tepat waktu, sehingga berpotensi mengganggu likuiditas perusahaan. Pada tahun 2022, jumlah piutang yang melewati jatuh tempo menurun menjadi Rp90.465.737, atau 43% dari total piutang. Penurunan ini menunjukkan adanya upaya perbaikan dalam pengendalian internal perusahaan. Namun, pada tahun 2023, piutang yang melewati jatuh tempo kembali meningkat tajam menjadi Rp154.621.873, atau 56% dari total piutang.

Menurut Asteria dalam Safitri dan Reviandani mengatakan bahwa pengendalian internal piutang ialah cara perusahaan agar dapat memprediksi adanya piutang bermasalah, dengan adanya pengendalian internal piutang akan membantu suatu perusahaan untuk mengurangi kerugian karena adanya piutang bermasalah serta lamanya umur piutang. Adanya pengendalian internal piutang menurut COSO dapat meminimalisir terjadinya piutang yang melewati jatuh tempo.<sup>24</sup> Menurut Fajar dan Rusmana dalam Andriani mengatakan kerangka COSO terdapat 5 komponen yaitu lingkungan pengendalian, penentuan risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan.<sup>25</sup> Untuk mengatasi piutang yang melewati jatuh tempo perusahaan harus menerapkan pengendalian internal piutang menurut COSO dengan efektif dan harus menerapkan kelima komponen COSO. Selain itu mekanisme operasional perusahaan harus berjalan dengan totalitas agar bisa meminimalisir terjadinya risiko.

---

<sup>24</sup> Safitri, Dewi dan Wasti Reviandani. 2024. Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT PCS. Vol 5 No 1. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*.

<sup>25</sup> Andriani, Juli dkk. 2023. Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Internal Piutang Pt Meka Asia Properti. Vol 3 No 1. *Jurnal Risma*.

### SOP Pengendalian Piutang

PT. XYZ telah menerapkan SOP penagihan piutang untuk memastikan transaksi kredit berjalan lancar. Prosedur dimulai dengan konsumen menyerahkan dokumen seperti NPWP, PO, dan SPK, diikuti dengan pembuatan invoice penjualan dan tagihan DP sebesar 20%. Progres pengerjaan disertai penerbitan invoice dan e-faktur secara bertahap: 30% saat pengerjaan mencapai 35%, 40% pada 75%, dan 10% setelah pengerjaan selesai. Setelah pembayaran lunas, perusahaan menerbitkan invoice dan e-faktur pelunasan. Namun, kendala yang dihadapi adalah keterlambatan pembayaran oleh konsumen, meskipun perusahaan telah memberikan pengingat pada H-7 dan H-3 sebelum jatuh tempo. Beberapa konsumen bahkan sengaja tidak membayar meskipun sudah diingatkan.

Menurut Safitri dan Reviandani untuk mengatasi masalah tersebut perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor penyebab adanya piutang tak tertagih, baik dari faktor internal yang meliputi tidak adanya unit khusus dan tidak adanya sanksi maupun faktor eksternal yang meliputi konsumen baru yang latar belakangnya masih samar. Menurutnya perusahaan harus menerapkan sanksi yang tegas bagi konsumen yang telat membayar, perusahaan juga perlu membentuk tim khusus yang fokus mengatasi masalah piutang, perusahaan perlu menganalisis lebih mendalam latar belakang konsumen yang meliputi riwayat kredit.<sup>26</sup>

### Faktor Penyebab Piutang Melewati Jatuh Tempo

Terdapat dua faktor utama yang menyebabkan piutang melewati jatuh tempo di PT. XYZ, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup tidak adanya unit khusus yang menangani pengelolaan piutang serta ketiadaan sanksi bagi konsumen yang telat membayar, sehingga konsumen cenderung meremehkan kewajiban pembayaran tepat waktu. Faktor eksternal melibatkan konsumen baru yang belum memiliki rekam jejak pembayaran, sehingga risiko keterlambatan sulit diprediksi, serta konsumen yang sengaja menunda pembayaran atau mengalami kendala finansial akibat kondisi ekonomi yang buruk. Kombinasi dari kedua faktor ini menyebabkan tingginya jumlah piutang yang tidak tertagih tepat waktu, sehingga diperlukan langkah strategis untuk mengatasinya.

Menurut Safitri dan Reviandani untuk mengatasi masalah tersebut perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor penyebab adanya piutang tak tertagih, baik dari faktor internal yaitu tidak adanya unit khusus dan tidak adanya sanksi bagi konsumen yang telat bayar maupun faktor eksternal yaitu adanya konsumen baru yang latar belakangnya belum diketahui.<sup>27</sup> Oleh karena itu perusahaan harus benar-benar hati-hati memilih calon konsumen agar terhindar dari risiko gagal bayar, dan hal ini sangat mengganggu terhadap pendapatan laba perusahaan.

---

<sup>26</sup> Safitri, Dewi dan Wasti Reviandani. 2024. Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT PCS. Vol 5 No 1. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*.

<sup>27</sup> Safitri, Dewi dan Wasti Reviandani. 2024. Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT PCS. Vol 5 No 1. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*.

### Upaya Perusahaan Dalam Meminimalisir Piutang Yang Melewati Jatuh Tempo

PT. XYZ melakukan beberapa kebijakan untuk meminimalisir terjadinya piutang yang melewati jatuh tempo. PT. XYZ menerapkan dua strategi utama. Pertama, perusahaan melakukan analisis kredit pelanggan secara menyeluruh sebelum memberikan kredit, mencakup pemeriksaan riwayat kredit, reputasi, dan kondisi keuangan pelanggan, serta pengecekan melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) OJK. Langkah ini bertujuan untuk memastikan kelayakan pelanggan dalam menerima kredit. Kedua, perusahaan memberikan pengingat atau reminder kepada konsumen terkait pembayaran piutang yang mendekati jatuh tempo, yaitu pada H-7 dan H-3 sebelum jatuh tempo. Pengingat ini bertujuan untuk membantu konsumen mengingat kewajiban pembayaran mereka dan mencegah keterlambatan. Kombinasi kedua langkah ini diharapkan dapat mengurangi risiko piutang yang melewati jatuh tempo.

Ada beberapa upaya yang harus dilakukan perusahaan untuk meminimalisir terjadinya piutang melewati jatuh tempo, Safitri dan Reviandani mengatakan bahwa untuk mengatasi masalah tersebut perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor penyebab adanya piutang tak tertagih, baik dari faktor internal seperti tidak ada unit khusus dan tidak ada sanksi maupun faktor eksternal yaitu adanya konsumen baru yang latar belakangnya masih samar. Jika dilihat dari faktor internal maka perusahaan perlu menerapkan sanksi bagi yang telat dan membuat unit khusus yang fokus masalah piutang sedangkan untuk faktor eksternal perusahaan perlu menganalisis lebih mendalam terhadap konsumen baru.<sup>28</sup>

Menurut Haq dan Handayani ada beberapa upaya yang dapat digunakan untuk meminimalisir terjadinya piutang yang melewati jatuh tempo yaitu menggunakan pihak ketiga atau eksternal untuk melakukan penagihan, memberikan sanksi secara tegas dengan menempuh jalur hukum dan juga memberikan keringanan pembayaran dengan mencicil.<sup>29</sup> Menurut Maryani perusahaan perlu melakukan evaluasi pembatasan limit kredit bagi pelanggan yang keterlambatan pembayaran.<sup>30</sup> Azizah dan Andhaniwati melakukan pengendalian piutang dengan cara memonitoring secara berkala terhadap piutang, rekonsiliasi piutang dilakukan dengan membandingkan antara catatan bank dengan laporan mutasi bank dan menangani piutang bermasalah dengan mengirimkan pengingat ke pihak yang melakukan kredit.<sup>31</sup>

Pengendalian piutang amatlah memiliki risiko sehingga perlu direduksi dari proses awal Ketika calon konsumen mengajukan piutang, perusahaan harus meninjau benar-

---

<sup>28</sup> Safitri, Dewi dan Wasti Reviandani. 2024. Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT PCS. Vol 5 No 1. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*.

<sup>29</sup> Haq, Assyifa Nurul dan Anita Handayani. 2024. Analisis Pengendalian Intern Piutang Dalam Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. XYZ. Vol 5 No 1. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.

<sup>30</sup> Maryani, Lilis dkk. 2024. Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha pada PT Demak Indah Kencana. Vol 8 No 1. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.

<sup>31</sup> Azizah, Nur dan Erry Andhaniwati. 2024. Analisis Sistem Pengendalian Piutang Pada PT. DBL Indonesia. Vol 1 No 6. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.

benar status konsumen. Good governance harus selalu dilaksanakan oleh setiap perusahaan,<sup>32</sup> dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan akuntabel.

### **Penerapan Pengendalian Internal Piutang COSO**

PT. XYZ telah menerapkan pengendalian internal piutang sesuai dengan prinsip COSO. Dalam lingkungan pengendalian, tanggung jawab karyawan telah disampaikan dengan jelas melalui struktur organisasi yang baik, meskipun terdapat beberapa kasus rangkap jabatan yang mengurangi efektivitas pengelolaan piutang. Untuk penentuan risiko, perusahaan menganalisis kelayakan kredit konsumen dengan memeriksa riwayat kredit dan kondisi finansial untuk memitigasi risiko kredit macet. Aktivitas pengendalian dilakukan dengan menjalankan SOP secara konsisten, meskipun beberapa konsumen tidak sepenuhnya mematuhi, menyebabkan keterlambatan pembayaran.

Implementasi pengendalian internal piutang pada PT. XYZ untuk piutang usaha berdasarkan kerangka kerja COSO (*Committee Of Sponsoring Organizational*) dalam beberapa komponen seperti penentuan risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi, dalam komponen lingkungan pengendalian masih dalam kategori tidak sesuai dikarenakan adanya karyawan yang merangkap jabatan sehingga menjadi tidak efektif. Perusahaan harus merekrut tenaga kerja tambahan sehingga masing-masing peran dapat dijalankan secara maksimal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Maryani, dalam menganalisis pengendalian internal, peneliti menggunakan kerangka kerja COSO.<sup>33</sup> Fajar dan Rusmana dalam Andriani mengatakan kerangka COSO terdapat 5 komponen yaitu lingkungan pengendalian, penentuan risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan.<sup>34</sup> Safitri dan Reviandani juga menggunakan kerangka COSO untuk menganalisis pengendalian internal piutang, untuk mengatasi masalah piutang yang melewati jatuh tempo harus menerapkan pengendalian internal menurut COSO secara efektif.<sup>35</sup>

### **Kesimpulan**

PT. XYZ mengalami fluktuasi jumlah piutang yang melewati jatuh tempo selama periode 2021-2023. Pada tahun 2021, persentase keterlambatan mencapai 62%, turun menjadi 43% di 2022, tetapi naik kembali ke 56% pada 2023. Fluktuasi ini menunjukkan adanya tantangan dalam pengendalian internal piutang yang membutuhkan perhatian lebih lanjut. Terdapat dua faktor penyebab piutang melewati jatuh tempo yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal, tidak adanya unit khusus yang menangani pengelolaan piutang dan ketiadaan sanksi bagi konsumen yang telat membayar. Faktor

<sup>32</sup> Iqbal Rafiqi and others, 'Efektivitas Implementasi E-Budgeting Dalam Mewujudkan Good Governance Dengan Model CIPP (Studi Kasus Pada Kota Surabaya)', *Journal Of Islamic Economic Business*, 1.2 (2020), pp. 1–24.

<sup>33</sup> Maryani, Lilis dkk. 2024. Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha pada PT Demak Indah Kencana. Vol 8 No 1. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.

<sup>34</sup> Andriani, Juli dkk. 2023. Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Internal Piutang Pt Meka Asia Properti. Vol 3 No 1. *Jurnal Risma*.

<sup>35</sup> Safitri, Dewi dan Wasti Reviandani. 2024. Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT PCS. Vol 5 No 1. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*.

eksternal, konsumen baru yang belum memiliki rekam jejak pembayaran, serta kondisi ekonomi konsumen yang buruk atau konsumen yang sengaja menunda pembayaran. Perusahaan melakukan upaya untuk meminimalisir terjadi piutang yang melewati jatuh tempo, melakukan analisis kredit pelanggan sebelum memberikan kredit dan memberikan pengingat pembayaran sebelum jatuh tempo (H-7 dan H-3). Tetapi konsumen masih tidak patuh terhadap SOP pembayaran. Pengendalian internal piutang sudah diterapkan sebagian besar sesuai dengan kerangka kerja COSO, tetapi masih ada kelemahan pada komponen lingkungan pengendalian karena beberapa karyawan merangkap jabatan sehingga menjadi tidak efektif.

### Daftar Pustaka

- Adhi Murti Citra Amalia H. "Riset Dalam Strategi Pemasaran Digital." *Public Relations* (blog). Accessed September 27, 2024. <https://binus.ac.id/malang/public-relations/2022/12/14/riset-dalam-strategi-pemasaran-digital/>.
- Adinugraha, Hendri Hermawan, Asih Maisaroh, Rifqi Hidayatullah, and M Bahrurizqi. "Analisis Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan Batik (Studi Kasus Buaran Batik Center Pekalongan)," 2021.
- Alam, Azhar, Ririn Tri Ratnasari, Muhamad Nafik Hadi Ryandono, Widhi Indira Laksmi, and Aidi Ahmi, 'Developments and Themes in Islamic Work Ethic Studies: A Bibliometric Analysis', *Organization and Human Capital Development*, 3.1 (2024), pp. 55-70, doi:10.31098/orcadev.v3i1.1916
- Andriani, Juli dkk. 2023. Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Internal Piutang PT Meka Asia Properti. Vol 3 No 1. *Jurnal Risma*. Ellynovia, Devi, and Nur Cahyadi, 'Implementation of Work Competency Certificates (WCC) for Fisherman Gas Station Construction Project Workers at PT. XYZ', *Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 5.1 (2024), p. 19, doi:10.28944/masyrif.v5i1.1740
- Azizah, Nur dan Erry Andhaniwati. 2024. Analisis Sistem Pengendalian Piutang Pada PT. DBL Indonesia. Vol 1 No 6. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.
- Bangsawan, Hartina Aprianty. 2019. Analisis Pengendalian Intern Terhadap Piutang Pada PT. Bumi Karsa. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Elvitriana, Wahida, Porkas Sonjuangon Lubis, and Widia Wardani, 'Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Terhadap Pengendalian Piutang Usaha Pada PT. Anugrah Jaya Logistik Medan, 8.1 (2024), pp. 79-88
- Farhan Hamim, Rafiqi, Iqbal, 'Reduction of Excellent Service Strategy in Increasing Customer Loyalty at BPRS Bhakti Sumekar Madya Pamekasan Branch Office', *Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 4.2 (2023), pp. 253-64
- Haq, Assyifa Nurul dan Anita Handayani. 2024. Analisis Pengendalian Intern Piutang Dalam Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. XYZ. Vol 5 No 1. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Ilhami, Muhammad Wahyu dkk. 2024. Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif. Vol 10 No 9. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Lilianti, Emma dkk. 2019. Analisis Faktor Internal dan Eksternal Penyebab Terjadinya Piutang Tak Tertagih Pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang. Vol 1 No 2. *Jurnal Mediasi*.
- Machmud, Mulyana, and Ardiyanti Aris, 'Economics and Digital Business Review Analisis Pengendalian Piutang Terhadap Profitabilitas Pada Pt . Serba Jaya Motor

- Kabupaten Pinrang', 5.2 (2024), pp. 372-85
- Maryani, Lilis dkk. 2024. Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha pada PT Demak Indah Kencana. Vol 8 No 1. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moch. Khoirul Anwar, Ahmad Ajib Ridlwan, Yan Putra Timur, Tazkiyah Nur Laili Citra Dewi, Juliana Juliana, and Anwar Adem Shikur, 'Business Success of Asnāf Women's Entrepreneur: An Islamic Law Perspective', *AL-IHKAM: Jurnal Hukum & Pranata Sosial*, 19.1 (2024), pp. 1-26, doi:10.19105/al-lhkam.v19i1.8690
- Rafiqi, Iqbal, Nur Hidayah Selviyanti, Siti Halimah, and Nur Eka, 'Efektivitas Implementasi E-Budgeting Dalam Mewujudkan Good Governance Dengan Model CIPP (Studi Kasus Pada Kota Surabaya)', *Journal Of Islamic Economic Business*, 1.2 (2020), pp. 1-24
- Rafiqi, Iqbal, Miftahul Ulum, Moh Helmi Hidayat, and Achmad Jufri, 'Risk Mitigation Strategy in Financing Without Collateral at PT . BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan', *Journal of Islamic Economics Perspectives*, 5.2 (2023), pp. 94-104
- Reviandani, Wasti dan Budiyo Pristiyadi. 2019. *Pengantar Akuntansi*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Reviandani, Wasti. 2021. *Analisis Laporan Keuangan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Rivai, Veithzal dan Sofyan Basir. 2019. *Manajemen Keuangan dan Akuntansi*. Jakarta: Rajawali Persada.
- Safitri, Dewi dan Wasti Reviandani. 2024. Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT PCS. Vol 5 No 1. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Seftiani, Rizkiyannisa dan Yetik Fitri Retnowati. 2021. Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Stasiun TV Xyz. Vol 2 No 1. *Jurnal Revenue Jurnal Akuntansi*.
- Sinaga, Yazid Salam dkk. 2023. Analisis Pengendalian Piutang Terhadap Risiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. Tri Sapta Jaya Sibolga. Vol 1 No 2. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (ALFABETA, 2019)
- Tampi, Grace Gloria P. dkk. 2019. Analisis Piutang Tak Tertagih Dan Dampaknya Terhadap Laporan Keuangan Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang Manado. Vol 14 No 2. *Jurnal Riset Akuntansi*.
- Wahyuni, I. T. 2015. Penerapan Sistem Akuntansi Penjualan Kredit Dalam Meningkatkan Pengendalian Intern Piutang Tak Tertagih. Vol 1 No 3. *E-Journal Akuntansi "EQUITY"*.