

**EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL
TERHADAP PIUTANG USAHA PADA PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA, Tbk WITEL JATIM SELATAN (MALANG)**

**Disusun oleh:
Ervin Permatasari**

**Dosen Pembimbing:
Adri Putra Nugraha, SE., MPA**

ABSTRACT

The objective of this research is to determine and evaluate the internal control system of the accounts receivables at PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang). This research used qualitative descriptive method with a case study approach. The data in this research is obtained through observation, interviews, and documentation. The result of this research shows that the system of internal control over accounts receivables at Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang) already works quite effectively, where the management of company has implemented the basic concepts and principles of internal control by COSO, however still needs some improvement. Improvements need to be conducted on the company policy to establish customers assurance and documentation of the Standard Operating Procedure (SOP).

Keywords: Internal Control Systems, Accounts Receivables, COSO

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi sistem pengendalian internal terhadap piutang usaha pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dalam metode ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, sistem pengendalian internal terhadap piutang usaha pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang) sudah berjalan cukup efektif, dimana manajemen perusahaan sudah menerapkan konsep dasar dan prinsip – prinsip pengendalian internal menurut COSO, tetapi masih memerlukan beberapa perbaikan. Perbaikan perlu dilakukan pada kebijakan perusahaan untuk menetapkan jaminan kepada pelanggan dan pendokumentasian *Standard Operating Procedure (SOP)*.

Kata kunci : Sistem Pengendalian Internal, Piutang Usaha, COSO

PENDAHULUAN

Berdirinya suatu perusahaan untuk memperoleh laba yang sebesar – besarnya guna mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Perusahaan dapat memperoleh laba melalui kegiatan penjualan yang dilakukan kepada konsumen, terlebih apabila kegiatan penjualan tersebut dapat diterima di pasaran dan dapat menarik pangsa pasar yang ada. Tingginya tingkat penjualan akan berpengaruh pada efektivitas sistem penjualan yang dilakukan oleh perusahaan oleh karena itu perlu adanya pemahaman mengenai sistem penjualan yang dilakukan perusahaan guna memperoleh pendapatan yang nantinya dapat digunakan dalam keberlangsungan usaha perusahaan.

Dari beberapa perusahaan banyak yang menerapkan penjualan secara kredit. Diharapkan dengan adanya penjualan secara kredit dapat memberikan kemudahan bagi konsumen dengan tidak harus membayar barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga, namun dapat melalui jangka waktu yang ditentukan oleh perusahaan. Penjualan kredit penting dilakukan dalam suatu perusahaan guna menarik minat konsumen akan produk dan jasa yang ditawarkan sehingga nantinya dapat meningkatkan aktivitas penjualan. Penjualan kredit di dalam perusahaan akan menimbulkan piutang usaha ketika produk atau jasa telah dihasilkan dan diberikan kepada konsumen, dan barulah kemudian pada hari jatuh temponya terjadi aliran kas masuk (*cash in flow*) yang berasal dari pengumpulan piutang tersebut.

Piutang usaha merupakan salah satu aktiva yang besar dari aktiva lancar yang terdapat pada perusahaan. Di dalam piutang usaha terdapat kendala yaitu piutang tak tertagih dan keterlambatan pembayaran oleh konsumen. Piutang tak tertagih merupakan resiko dari penjualan kredit yang dapat menghambat kelangsungan hidup perusahaan. Selain tidak tertagihnya piutang kepada konsumen, terdapat pula kecurangan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan yang menangani piutang usaha.

Pada umumnya hampir semua perusahaan menerapkan sistem pengendalian internal, namun pengendalian internal yang diterapkan pada perusahaan dapat berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Dalam prakteknya, sering terdapat berbagai pelanggaran yang menyebabkan pengendalian internal menjadi tidak efektif. Pengendalian internal bertujuan untuk membantu perusahaan dalam mengoptimalkan pelaksanaan kinerja perusahaan dengan rencana yang telah ditetapkan dan juga untuk mengetahui berbagai kesulitan dalam pelaksanaan rencana.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk dengan difokuskan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jatim Selatan (Malang) yang bergerak dalam bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia dan tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Aktivitas perusahaan meliputi layanan dasar telekomunikasi domestik dan internasional, baik menggunakan jaringan kabel, nirkabel tidak bergerak (*CODE Division Multiple Access atau CDMA*) maupun (*Global System for Mobile Communication atau GSM*) serta layanan interkoneksi antar operator penyedia jaringan. Di luar layanan telekomunikasi, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk juga berbisnis di bidang Multimedia berupa konten dan aplikasi, melengkapi bisnis portofolio perusahaan yang disebut TIMES. Berdasarkan aktivitas tersebut,

perusahaan akan memperoleh pendapatan usaha ketika pelanggan telah melakukan pembayaran setelah masa pakai jasa layanan telekomunikasi pada bulan berikutnya. Sehingga, pendapatan yang diterima oleh perusahaan sebagian besar berupa piutang usaha. Berikut ini tabel yang menunjukkan kondisi piutang usaha pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang) :

Tabel 1
Kondisi Piutang Usaha Selama Tiga Tahun Terakhir
Tahun 2012-2014

Tahun	Total Piutang	Piutang Tertagih	Piutang Tak Tertagih
2012	215.376.407.253	196.041.810.834	18.785.685.906
2013	217.452.536.247	197.778.869.687	19.207.519.746
2014	229.702.243.092	199.692.714.969	21.308.635.054

Sumber : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang), 2014

Dari tabel 1 tersebut diatas dapat dilihat bahwa piutang usaha dari tahun ke tahunnya selalu mengalami peningkatan, begitu pula piutang tak tertagihnya mengalami peningkatan dari Rp. 18.785.685.906 di tahun 2012 menjadi Rp. 19.207.519.746 di tahun 2013 dan Rp. 21.308.635.054 di tahun 2014. Maka dari itu diperlukan sistem pengendalian internal perusahaan untuk mencegah terjadinya piutang tak tertagih. Berdasarkan uraian diatas dan latar belakang mengenai sistem Sistem Pengendalian Internal, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Terhadap Piutang Usaha Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Widjanto (2001 : 4) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai susunan berbagai formulir, catatan, peralatan, termasuk komputer dan perlengkapannya serta alat komunikasi, tenaga pelaksananya dan laporan yang terkoordinasikan secara erat yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan manajemen.

Menurut Steinbert yang diterjemahkan oleh Mulyadi (2006 : 3) menyatakan sistem informasi akuntansi memiliki tiga fungsi penting :

1. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh aktivitas-aktivitas tersebut, dan para pelaku yang terlibat dalam berbagai aktivitas tersebut, agar pihak manajemen, para pegawai, dan pihak-pihak luar yang berkepentingan dapat meninjau ulang hal-hal tersebut.
2. Mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan.

3. Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset-aset organisasi. Termasuk data organisasi, untuk memastikan bahwa data tersebut tersedia saat dibutuhkan.

Pengertian Sistem Pengendalian Internal

Pengendalian internal di dalam perusahaan sangat berperan penting dalam pelaksanaan jalannya aktivitas operasi perusahaan. Pengendalian internal mengatur keandalan dalam pelaporan keuangan, efisiensi dan efektivitas operasi serta ketaatan pada hukum dan peraturan yang berlaku di dalam perusahaan. Menurut Hery (2011 : 87) sistem pengendalian internal terdiri atas kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memberikan kepastian yang layak bagi manajemen, bahwa perusahaan telah mencapai tujuan dan sasarannya. Sistem pengendalian internal pada hakikatnya adalah suatu mekanisme yang didesain untuk menjaga (*preventif*), mendeteksi (*detektif*), dan memberikan mekanisme pembetulan (*korektif*) terhadap potensi terjadinya kesalahan (kekeliruan, kelalaian, *error*) maupun penyalahgunaan (kecurangan, *fraud*).

Komponen Sistem Pengendalian Internal

Terdapat lima komponen pengendalian internal menurut COSO, yaitu :

1. Lingkungan Pengendalian
Komponen ini meliputi sikap manajemen di semua tingkatan terhadap operasi secara umum dan konsep pengendalian secara khusus. Hal ini mencakup etika, kompetensi, serta integritas dan kepentingan terhadap kesejahteraan organisasi, juga tercakup struktur organisasi serta kebijakan dan filosofi manajemen.
2. Penaksiran Resiko
Penentuan risiko mencakup penentuan risiko di semua aspek organisasi dan penentuan kekuatan organisasi melalui evaluasi risiko.
3. Aktivitas Pengendalian
Komponen ini mencakup aktivitas-aktivitas yang dulunya dikaitkan dengan konsep pengendalian internal. Aktivitas-aktivitas ini meliputi persetujuan, tanggung jawab dan kewenangan, pemisahan tugas, pendokumentasian, rekonsiliasi, karyawan yang kompeten dan jujur, pemeriksaan internal dan audit internal.
4. Informasi dan Komunikasi
Komunikasi informasi tentang operasi pengendalian internal memberikan substansi yang dapat digunakan manajemen untuk mengevaluasi efektivitas pengendalian dan untuk mengelola operasinya.
5. Pengawasan dan Pemantauan
Pengawasan mencakup penentuan desain dan operasi pengendalian tepat waktu dan pengambilan tindakan koreksi. Proses ini dilaksanakan melalui kegiatan yang berlangsung secara terus – menerus, evaluasi secara terpisah, atau dengan berbagai kombinasi dari keduanya.

Sistem Pengendalian Internal Terhadap Piutang

Pemberian piutang usaha dimaksudkan untuk meningkatkan volume penjualan bagi sebuah perusahaan. Diharapkan dengan meningkatnya volume penjualan, maka sebuah perusahaan dapat memperoleh keuntungan. Namun ada

beberapa resiko atas keberadaan piutang usaha itu sendiri yang dapat merugikan perusahaan. Oleh karena itu perlu adanya pengendalian terhadap piutang usaha tersebut.

Adapun tujuan melakukan pengendalian internal piutang usaha adalah sebagai berikut :

1. Meyakini kebenaran jumlah piutang usaha yang ada dan menjadi milik perusahaan.
2. Menyakini bahwa piutang usaha dapat ditagih (*collectable*).
3. Ditaatinya kebijakan – kebijakan mengenai piutang usaha.
4. Piutang usaha aman dari penyelewengan

Pada prinsipnya sistem pengendalian harus meminimalkan dan mendeteksi serta memperbaiki kesalahan ketika terjadi. Pelaksanaan sistem pengendalian internal untuk piutang usaha harus menghasilkan suatu kepastian bahwa semua transaksi piutang usaha telah dibukukan dan dapat dipertanggung jawabkan. Pengendalian internal terhadap piutang usaha dimulai dari penerimaan order penjualan selanjutnya ke persetujuan atas order, persetujuan pemberian kredit, pengiriman barang, pembuatan faktur, verifikasi faktur, pembukuan piutang, penagihan piutang, yang akhirnya akan mempengaruhi saldo kas atau bank.

Adapun sistem pengendalian internal terhadap piutang usaha secara keseluruhan antara lain sebagai berikut :

1. Memisahkan fungsi pegawai atau bagian yang menangani transaksi penjualan (operasi) dari Fungsi Akuntansi Untuk Piutang.
2. Pegawai yang menangani akuntansi piutang harus dipisahkan dari fungsi penerimaan hasil tagihan piutang.
3. Semua transaksi pemberian kredit, pemberian potongan dan penghapusan piutang harus mendapatkan persetujuan dari pejabat yang berwenang.
4. Piutang harus dicatat dalam buku – buku tambahan piutang (*Accounts Receivable Subsidiary Ledger*)
5. Perusahaan harus membuat daftar piutang berdasarkan umurnya (*Aging Schedule*).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Nazir (1988 : 63) metode deskriptif adalah “suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa mendatang”. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, *factual* dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Studi kasus merupakan penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dan subyek yang diteliti serta interaksinya dengan lingkungan. Menurut Yin (1997 : 18) “metode studi kasus digunakan juga sebagai cara untuk menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata bilamana batasan antara fenomena dan konteks tidak tampak dengan tegas dimana multi sumber digunakan”.

Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2010 : 13), mendefinisikan objek penelitian sebagai “sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan *reliable* tentang suatu hal (variabel tertentu)”.

Adapun objek penelitian yang penulis teliti adalah sistem pengendalian internal terhadap piutang usaha di Divisi *Payment and Collection* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jatim Selatan (Malang) yang berada di Jalan Jenderal Ahmad Yani No 11 Malang, Jawa Timur.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian terdiri dari informan. Menurut Silalahi (2006 : 287) informan merupakan pihak individu yang memiliki keahlian serta pemahaman terbaik mengenai isu – isu tertentu. Dalam hal ini, informan adalah *Asistant Manager Payment and Collection* dan bagian akuntansi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jatim Selatan (Malang) yang terkait dengan sistem penagihan dan pencatatan terhadap piutang usaha yang dilakukan perusahaan.

Sumber Data

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2012 : 308) bahwa “sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen atau orang lain”.

Metode Pengumpulan Data

Beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian terdiri atas :

a. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi dan data dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak terkait. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan karyawan divisi *Payment and Collection*, dan karyawan divisi akuntansi.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data untuk melakukan pengamatan secara langsung kegiatan dan kondisi objek. Hal yang diamati dalam penelitian ini adalah proses pemberian piutang usaha kepada pelanggan, penagihan kepada pelanggan, proses pencatatan dan pendokumentasian, serta pengendalian internal secara keseluruhan dari perusahaan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik untuk mengumpulkan data dari sumber-sumber lain, seperti buku dan dokumen, yang memberikan informasi dan laporan yang relevan dari objek penelitian. Dokumen-dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari struktur organisasi, daftar pelanggan, surat tagihan, surat pemberitahuan (*reminding letter*), tanda terima pembayaran dari pelanggan, dan laporan terkait piutang usaha.

Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012 : 333) menyatakan analisis data adalah “proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, pencatatan lapangan, kategori menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan maupun kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif. Metode analisis kualitatif adalah metode pengolahan data dengan mengumpulkan data non-numerik dan *cross reference* dengan teori-teori atau konsep yang telah ada sebelumnya. Hasil perbandingan akan dievaluasi dan disesuaikan dengan kondisi perusahaan dan tingkat pengendalian internal yang harus dilakukan oleh perusahaan. Data dianalisis berdasarkan komponen pengendalian internal yang ditetapkan oleh *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO). Berikut ini adalah daftar komponen pengendalian internal yang akan dianalisis dalam penelitian ini.

1. Lingkungan Pengendalian Terhadap Piutang Usaha
Menjelaskan struktur organisasi, integritas dan kompetensi, kompetensi karyawan, aktivitas *meeting*.
2. Penaksiran Resiko Terhadap Piutang Usaha
Menjelaskan pengendalian perusahaan terhadap piutang usaha untuk mengelola resiko piutang tak tertagih dan kecurangan yang dilakukan oleh karyawan.
3. Aktivitas Pengendalian Terhadap Piutang Usaha
 - a. Aktivitas persetujuan kontrak berlangganan.
 - b. Penerapan *Standard Operating Procedures* (SOP) perusahaan.
 - c. Kebijakan perusahaan untuk menetapkan jaminan kepada pelanggan.
 - d. Aktivitas pemisahan tugas yang dilakukan oleh tiap karyawan berdasarkan bagiannya.
 - e. Aktivitas pendokumentasian dan otorisasi dokumen terkait prosedur pemberian dan penagihan piutang kepada pelanggan.
 - f. Aktivitas penilaian kinerja pada karyawan divisi *Payment and Collection*
4. Informasi dan Komunikasi Terhadap Piutang Usaha
 - a. Kecukupan dokumen yang dibutuhkan untuk prosedur pemberian dan penagihan piutang usaha kepada pelanggan.
 - b. Kecukupan informasi yang dihasilkan dari prosedur pemberian dan penagihan piutang usaha kepada pelanggan.
 - c. Kebijakan manajemen dalam menyampaikan informasi.
5. Pengawasan dan Pemantauan Terhadap Piutang Usaha
Menjelaskan kegiatan pemantauan terkait perkembangan saldo piutang usaha.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia dan karenanya tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di negara ini.

Sejarah pembentukan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk dimulai pada tanggal 23 Oktober 1856, pemerintah kolonial Belanda melakukan pengoperasian telegraf elektromagnetik pertama di Indonesia yang menghubungkan Batavia (Jakarta) dan Buitenzorg (Bogor).

Kinerja Usaha Terkini PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang)

PT. Telkom Witel Jatim Selatan (Malang) yang berada dibawah naungan PT. Telkom Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan yang meliputi layanan dasar telekomunikasi domestik dan internasional, jaringan kabel, nirkabel tidak bergerak/CDMA, GSM serta layanan interkoneksi antar operator penyedia jaringan, Selain itu PT. Telkom Indonesia juga berbisnis di bidang Multimedia berupa konten dan aplikasi yang disebut TIMES (*Telecommunication, Information, Media, Edutainment, and Service*).

Prosedur dan Kebijakan Pengelolaan Piutang Usaha

a. Prosedur Penagihan Piutang Usaha

Prosedur penagihan piutang usaha pada perusahaan terdiri dari :

Payment and Collection

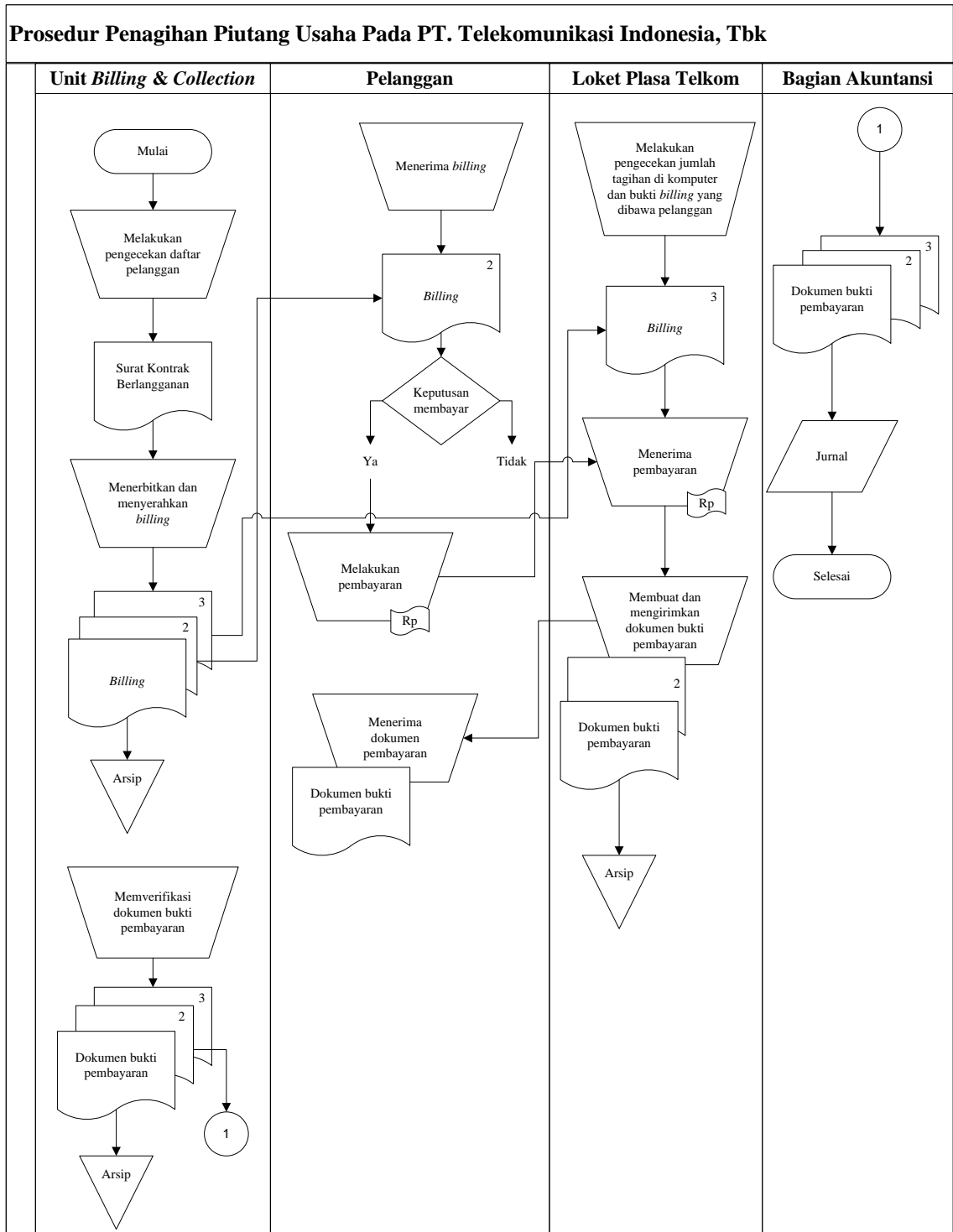
1. Petugas *Payment and Collection* melakukan pengecekan daftar pelanggan yang belum membayar.
2. Setelah mengetahui pelanggan mana yang belum membayar, petugas *Payment and Collection* mengingatkan pelanggan melalui telepon terkait jumlah tagihan yang harus dibayar.

Loket Plasa Telkom

1. Petugas Loket Plasa Telkom melakukan pengecekan jumlah tagihan di komputer dan bukti *billing* yang dibawa pelanggan.
2. Petugas Loket Plasa Telkom menerima uang pembayaran dari pelanggan.
3. Petugas Loket Plasa Telkom membuat dan mengirimkan dokumen bukti pembayaran kepada Divisi *Payment and Collection* untuk diverifikasi.
4. Petugas Loket Plasa Telkom menyerahkan atau menyetorkan uang pembayaran kepada Divisi Keuangan.

Bagian Akuntansi

Menerima dokumen bukti pembayaran dari petugas Loket Plasa Telkom untuk dilakukan pencatatan berupa jurnal.



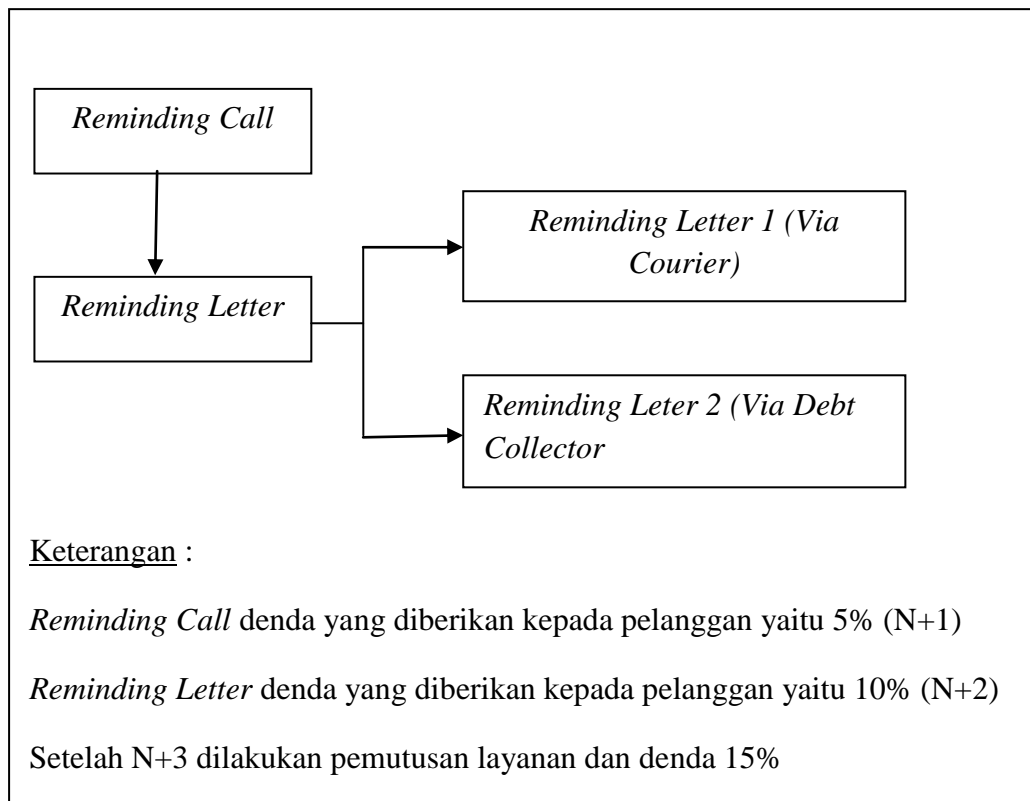
b. Prosedur Pengenaan Denda

Pengenaan denda pada umumnya dilakukan untuk memberikan sanksi atau peringatan kepada pelanggan apabila melakukan pembayaran melebihi batas waktu yang ditentukan atau pelanggan tidak melakukan pembayaran. Pengenaan denda yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang) diantaranya yaitu : adanya denda 5%, 10%

sampai 15%, isolir out going dan isolir total, serta adanya pemutusan layanan. Di dalam pengenaan denda tersebut dilakukan beberapa pemberitahuan yaitu meliputi :

1. *Reminding Call* yaitu upaya penagihan langsung untuk mempercepat pencairan piutang usaha yang disampaikan kepada pelanggan melalui telepon, faksimile, email, atau SMS untuk mengingatkan kewajibannya dalam melakukan pembayaran atas tagihan bulan berjalan maupun tunggakan yang telah lewat jatuh tempo dengan tahapan sampai dengan pemberitahuan konsekuensi sanksi denda, isolir, dan pemutusan layanan.
2. *Reminding Letter* adalah upaya penagihan langsung untuk mempercepat pencairan piutang usaha yang disampaikan kepada pelanggan melalui surat untuk mengingatkan kewajibannya dalam melakukan pembayaran atas tagihan bulan berjalan maupun tunggakan yang telah lewat jatuh tempo dengan tahapan sampai dengan pemberitahuan konsekuensi sanksi denda, isolir, dan pemutusan layanan.

Terdapat tahapan di dalam melakukan pemberitahuan dan pengenaan denda yaitu :



Sistem Pengendalian Internal Terhadap Piutang Usaha Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang)

1. Lingkungan Pengendalian Terhadap Piutang Usaha

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang) memiliki jumlah karyawan pada divisi *Payment and Collection* adalah sebanyak 12 orang. Perusahaan memiliki struktur organisasi maupun deskripsi pekerjaan

secara tertulis yang dimiliki oleh setiap karyawan untuk melakukan tanggung jawab dan wewenang masing – masing.

Manajemen pada perusahaan telah menjunjung tinggi integritas dan kompetensi. Integritas dan kompetensi yang diterapkan pada perusahaan terbukti dari adanya pelatihan *debt collector* dan manajemen pencairan piutang usaha yang mengikutsertakan karyawan. Karyawan dilatih supaya nantinya dapat menangani masalah piutang usaha dengan baik. Pada dasarnya karyawan yang mengikuti pelatihan telah memiliki kemampuan pada bidang tersebut.

Setiap karyawan perusahaan harus memiliki kompetensi. perekrutan calon karyawan yang berkualitas merupakan tonggak awal dalam terciptanya sebuah kompetensi. Perekrutan karyawan pada perusahaan dilakukan secara terpusat yaitu di Kota Bnadung. Untuk kriteria calon karyawan perusahaan tidak memiliki kriteria minimal, tidak berdasarkan lulusan dari perguruan tinggi saja, namun tingkat SLTA pun juga dapat menjadi calon karyawan pada perusahaan. Pada dasarnya perusahaan tidak mengutamakan pengalaman bekerja, namun yang terpenting adalah kemampuan dasar yang dimiliki oleh calon karyawan untuk menduduki jabatan yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Aktivitas *meeting* terbagi menjadi dua bagian yaitu pada Divisi *Payment and Collection* yang dilakukan seminggu sekali atau sesuai kebutuhan dengan dikepalai oleh *Manager Payment and Collection*. Aktivitas *meeting* juga dilakukan pada seluruh Kantor Wilayah Telkom Malang yang dilakukn sebulan sekali dengan dikepalai oleh *General Manager* Telkom Malang.

2. Penaksiran Risiko Terhadap Piutang Usaha

Risiko yang dihadapi oleh perusahaan dalam aktivitas pemberian jasa layanan telekomunikasi dan jaringan adalah adanya risiko piutang usaha yang tak tertagih dari pelanggan. Perusahaan melakukan pengendalian dengan cara :

Manajemen perusahaan terus berupaya untuk meminimalisir risiko yang akan berpengaruh pada piutang usaha. Terdapat beberapa kebijakan yang dilakukan oleh manajemen terkait dengan penagihan piutang usaha kepada pelanggan atas pemakaian jasa telekomunikasi. Manajemen perusahaan melalui petugas *Payment and Collection* melakukan penagihan kepada pelanggan berdasarkan kontrak berlangganan jasa telekomunikasi, petugas *Payment and Collection* akan menginformasikan total tagihan yang harus dibayar, selain itu apabila pelanggan melewati batas bayar yang ditentukan yaitu melebihi tanggal 20 setiap bulannya, maka akan dilakukan isolir dan denda mulai dari 5% sampai dengan 15% dari total tagihan, serta apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran melebihi batas waktu lebih dari tiga bulan maka kebijakan yang dilakukan Telkom adalah mencabut sambungan secara sepihak. Seperti pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Ismail (*Asistant Manager Payment and Collection* Witel Jatim Selatan (Malang)) sebagai berikut : “Ya dengan ini dengan perjanjian cabut apa tadi denda ya batas waktu kalau telat bayar kita denda itu kan meminimalkan risiko ya. Kalau telat bayar batas waktu pemabayaran ya kita denda mulai dari 5% sampai 15% dari total tagihan. Kemudian sampek yang terberat adalah cabut ya.”

Pengelolaan piutang usaha yang lancar dapat dilakukan oleh petugas *Payment and Collection* dengan aktivitas penagihan dan pengawasan total piutang setiap harinya, sehingga dapat mengetahui pelanggan mana yang belum membayar. Dengan begitu, risiko dari piutang tak tertagih dapat dikendalikan.

Manajemen perusahaan juga memberlakukan target pencapaian kepada fungsi penagihan yaitu Divisi *Payment and Collection*, dengan memberikan insentif atau *reward* dan memberlakukan denda atau sanksi. Adapun tujuan dari manajemen perusahaan dalam memberikan insentif adalah untuk memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada karyawan, serta untuk meningkatkan produktivitas kerja dari karyawan. Sedangkan tujuan manajemen juga memberikan denda atau sanksi bagi karyawan yang melanggar peraturan dan kebijakan perusahaan yaitu sebagai salah satu bentuk pengendalian perusahaan agar nantinya tidak terjadi kecurangan atau penyelewengan yang dilakukan oleh karyawan.

Berdasarkan prosedur dan kebijakan pengelolaan piutang usaha yang telah ditetapkan perusahaan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan piutang tak tertagih semakin meningkat. Kendala yang utama yaitu dari faktor pelanggan. Pelanggan sering mengabaikan kewajibannya di dalam membayar jasa layanan telekomunikasi. Menurut survei atau hasil kunjungan kepada pelanggan, terdapat kendala piutang tak tertagih yang semakin meningkat yaitu dari pelanggan pengguna speedy, yang disebabkan oleh :

1. Pelanggan sudah tidak membutuhkan jasa layanan tersebut.
2. Pelanggan merupakan penghuni baru.
3. Pelanggan pindah ke *provider* lain.
4. Promo sudah habis, sehingga tidak memperpanjang kuota.
5. Pelanggan tidak dapat ditemui ditempat (rumah, rumah kost).
6. Pelanggan tidak merasa pasang.
7. Pelanggan merasa kecewa karena terdapat gangguan dalam jaringan.
8. Pelanggan tidak bersedia melunasi tagihan.
9. Pelanggan merasa sudah melakukan pencabutan atau pemutusan layanan.
10. Pelanggan hanya bayar tunggakan saja/tidak aktif lagi.

Sumber : Mapping Hasil Kunjungan Pra CT Nol Speedy Maret 2015, Area Malang.

3. Aktivitas Pengendalian Terhadap Piutang Usaha

Aktivitas pengendalian terhadap piutang usaha pada perusahaan guna mengantisipasi adanya risiko piutang tak tertagih dibagi kedalam beberapa aktivitas diantaranya :

Aktivitas persetujuan kontrak berlangganan yang telah disepakati antara pihak pemberi jasa layanan telekomunikasi (Telkom) dengan pihak pelanggan yang ditandai dengan tanda tangan kontrak sebagai persetujuan. Ketika pelanggan mengajukan aplikasi permohonan dan disetujui oleh *Manager Customer Care* maka secara teknis dapat dilakukan pemasangan secara langsung.

Perusahaan tidak memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) yang tertulis, sehingga penulis melakukan wawancara dengan karyawan terkait yaitu karyawan bagian *Payment and Collection* dan karyawan bagian akuntansi untuk mengetahui kebijakan yang dimiliki perusahaan. Dari

wawancara tersebut, diperoleh informasi tentang prosedur pemberian piutang usaha, prosedur penagihan piutang usaha, sampai dengan prosedur pemberian denda apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran sampai dengan batas waktu yang ditentukan.

Aktivitas pemisahan tugas yang dilakukan oleh tiap karyawan berdasarkan bagiannya. Perusahaan telah menerapkan pemisahan fungsi akuntansi dengan fungsi penagihan piutang usaha. Fungsi akuntansi melakukan pencatatan secara terkomputerisasi ke dalam jurnal umum, jurnal penerimaan kas dan posting ke buku besar. Pencatatan terjadinya piutang usaha didasarkan pada laporan penerimaan pembayaran piutang usaha. Fungsi penagihan hanya dilakukan oleh satu bagian saja, sehingga tidak ada fungsi lain yang memiliki lebih dari satu wewenang yakni dalam melakukan penagihan dan pengawasan. Aktivitas pendokumentasian dan otorisasi dokumen dilakukan agar mencegah terjadinya berbagai bentuk kecurangan yang dilakukan oleh karyawan. Aktivitas pendokumentasian dan otorisasi pada perusahaan diantaranya yaitu di dalam proses pencatatan penerimaan kas. Di dalam penerimaan kas dilakukan oleh petugas SOPP yang berada pada Loker Plasa Telkom, selanjutnya uang yang diterima oleh Petugas SOPP tersebut diserahkan kepada divisi Keuangan. Divisi *Payment and Collection* hanya menerima dokumen dari bukti pembayaran tersebut. Setiap bulannya dilakukan rekonsiliasi untuk mencocokkan jumlah uang yang diterima dengan bukti dokumen.

Aktivitas penilaian kinerja pada karyawan terkait dengan piutang usaha dilakukan pada akhir periode setiap tahunnya. Setiap karyawan pada awal tahun diwajibkan untuk membuat Sasaran Kerja Individu (SKI) dan Sasaran Kerja Unit yang dikelompokkan menjadi Sasaran Kerja Unit. Di dalam Sasaran Kerja Individu berisi target dalam pencairan piutang usaha dari *billing* yang terbit. Pada akhir tahun dilakukan penilaian pencapaian kinerjanya dengan sebutan Nilai Kerja Individu atau Nilai Kerja Unit yang menjadi dasar dalam pembayaran gaji. Di dalam Nilai Kerja Individu atau Nilai Kerja Unit terdapat standar – standarnya yaitu *Performance 1* sampai dengan *Performance 4*. *Performance 4* merupakan *performance* terendah, dimana karyawan tersebut nantinya tidak mendapat promosi dan insentif. Aktivitas penilaian kinerja tersebut dilakukan oleh bagian HR (*Human Resource*) dengan dibantu oleh atasan masing – masing, misalkan *Asistant Manager* melakukan penilaian kepada anak buahnya, kemudian *Asistant Manager* juga dinilai kinerjanya oleh *Manager*, *Manager* dinilai oleh *General Manager* (GM), sehingga penilaian kinerja oleh setiap karyawan dilakukan secara berjenjang mulai dari level yang terendah sampai ke level yang tertinggi.

4. Informasi dan Komunikasi Terhadap Piutang Usaha

Perusahaan menggunakan sistem dokumentasi pencatatan piutang usaha yang dilakukan secara terkomputerisasi. Semua dokumen mulai dari penagihan sampai dengan pencatatan dilakukan melalui web atau aplikasi. Sehingga mempermudah dalam pengecekan dokumen, dapat menghemat tempat penyimpanan dokumen, serta membuat pekerjaan menjadi lebih praktis.

Setiap karyawan fungsi yang berkaitan dengan piutang usaha seperti Divisi *Payment and Collection* selalu memberikan informasi terbaru yang diperoleh kepada manajemen. Informasi terkait piutang usaha tersebut dapat diakses melalui aplikasi *online*. Setiap petugas sampai dengan pimpinan tertinggi diberikan *password* untuk *login*, sehingga setiap petugas sampai dengan pimpinan tertinggi dapat memantau perkembangan dari piutang pelanggan. Mulai dari jumlah, nilai, isi, dan daftar pelanggan siapa saja yang belum melakukan pembayaran semua karyawan bisa mengaksesnya. Dengan adanya web atau aplikasi *online* tersebut dapat memudahkan setiap karyawan terutama untuk Divisi *Payment and Collection* dalam mengakses informasi terkait piutang usaha dari pihak manajemen.

Pengolahan informasi terkait piutang usaha untuk total keseluruhan setiap tahunnya yang menangani adalah Kantor Pusat di Bandung, sedangkan untuk Kantor Wilayah seperti Witel Jatim Selatan (Malang) hanya menangani masalah pencairan piutang usaha harian yang berhasil dicairkan.

Manajemen perusahaan juga selalu mengkomunikasikan informasi terbaru, kebijakan, atau masalah-masalah eksternal kepada karyawan dengan menggunakan beberapa media, diantaranya yaitu MILIS, terdapat MILIS regional dan MILIS Jatim Selatan atau Malang; Portal yaitu web resmi Telkom; Email; terdapat juga forum *sharing session* untuk menyampaikan informasi, kejadian apa saja yang ada diluar lingkungan Telkom maupun yang ada di dalam Telkom.

5. Pengawasan dan Pemantauan Terhadap Piutang Usaha

Kegiatan pemantauan terkait perkembangan saldo piutang usaha per debitor atau pelanggan menjadi tanggung jawab dari Kepala Unit masing – masing mulai dari *Manager* sampai dengan tingkat Direksi. Kegiatan pemantauan dilakukan setiap hari, setiap bulan, sampai dengan setiap tiga bulan terkait dengan berapa persen piutang yang berhasil tertagih dan tidak tertagih. Di dalam pemantauan tersebut didasarkan pada rasio perbandingan antara jumlah pencairan piutang usaha pada bulan berjalan dengan jumlah pendapatan ditambah dengan PPN bulan berjalan dengan jumlah pendapatan ditambah dengan PPN bulan berjalan dikalikan seratus persen atau biasa disebut dengan *Cash Collection Current Month Ratio (C3MR)*. Aktivitas pemantauan dapat diakses dengan web sehingga mulai dari karyawan terendah, *Leader Manager*, *Senior Manager*, sampai dengan Direksi dapat memantau secara langsung perkembangan piutang usaha yang cair pada bulan tersebut.

Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Terhadap Piutang Usaha Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang)

Evaluasi sistem pengendalian internal terhadap piutang usaha pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang) dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2
Ringkasan Sistem Pengendalian Internal
Terhadap Piutang Usaha Pada PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk
Witel Jatim Selatan (Malang)

No.	Aspek Prosedur Pengendalian Internal	Tingkat Pengendalian	Alasan
1.	Lingkungan pengendalian terhadap piutang usaha	Kuat	Terdapat struktur organisasi secara jelas dan tertulis, perusahaan menjunjung tinggi integritas dan kompetensi karyawan, serta adanya aktivitas <i>meeting</i> yang dilakukan secara rutin.
2.	Penaksiran risiko terhadap piutang usaha	Kuat	Perusahaan menerapkan prosedur penagihan piutang usaha yang baik untuk mengurangi risiko tidak tertagihnya piutang usaha dari pelanggan. Perusahaan juga menerapkan pengenaan denda apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran pada batas waktu yang telah ditentukan.
3.	Kebijakan perusahaan untuk menetapkan jaminan kepada pelanggan	Lemah	Prosedur dan standarisasi dalam penagihan piutang usaha kepada pelanggan telah dilakukan dengan benar. Namun terdapat kendala yaitu pelanggan sering mengabaikan kewajibannya untuk membayar tagihan. Oleh karena itu diperlukan kebijakan dari perusahaan terkait penetapan jaminan kepada pelanggan.
4.	Aktivitas persetujuan kontrak berlangganan dengan pelanggan	Kuat	Aktivitas persetujuan kontrak berlangganan yang telah disepakati antara pihak pemberi jasa layanan telekomunikasi (Telkom) dengan pihak pelanggan yang ditandai dengan tanda tangan kontrak sebagai persetujuan.
5.	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) perusahaan	Lemah	Perusahaan tidak memiliki SOP secara tertulis sehingga terkadang menyulitkan karyawan apabila tidak mengetahui batas wewenangnya.
6.	Aktivitas pemisahan tugas	Kuat	Perusahaan telah menerapkan pemisahan fungsi akuntansi dengan fungsi penagihan piutang usaha.
7.	Aktivitas pendokumentasian dan otorisasi dokumen	Kuat	Perusahaan telah menerapkan aktivitas pendokumentasian dan otorisasi dokumen terkait penerimaan kas sampai dengan pencatatan berdasarkan fungsi atau bagiannya masing – masing.
8.	Aktivitas penilaian kinerja	Kuat	Perusahaan menerapkan adanya Sasaran Kerja Individu dan Sasaran Kerja Unit

	terkait pencapaian target dalam pencairan piutang usaha		untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan terkait target pencairan piutang usaha. Penilaian tersebut dirasa penting untuk dilakukan karena akan menjadi dasar dalam pembayaran gaji, selain itu juga digunakan untuk standar dalam pemberian promosi dan insentif.
9.	Kecukupan dokumen yang dihasilkan dari prosedur pemberian dan penagihan piutang usaha	Kuat	Perusahaan menggunakan sistem dokumentasi pencatatan piutang usaha yang dilakukan secara terkomputerisasi. Semua dokumen mulai dari penagihan sampai dengan pencatatan dilakukan melalui web atau aplikasi.
10.	Kecukupan informasi yang dihasilkan dari prosedur pemberian dan penagihan piutang usaha	Kuat	Setiap karyawan fungsi yang berkaitan dengan piutang usaha seperti Divisi <i>Payment and Collection</i> selalu memberikan informasi terbaru yang diperoleh kepada manajemen. Informasi terkait piutang usaha tersebut dapat diakses melalui aplikasi <i>online</i> .
11.	Kebijakan manajemen dalam menyampaikan informasi	Kuat	Manajemen perusahaan juga selalu mengkomunikasikan informasi terbaru, kebijakan, atau masalah-masalah eksternal kepada karyawan dengan menggunakan beberapa media, diantaranya yaitu MILIS, terdapat MILIS regional dan MILIS Jatim Selatan atau Malang; Portal yaitu web resmi Telkom; Email; terdapat juga forum <i>sharing session</i> .
12.	Kegiatan pemantauan terkait perkembangan saldo piutang usaha	Kuat	Kegiatan pemantauan dilakukan setiap hari, setiap bulan, sampai dengan setiap tiga bulan terkait dengan berapa persen piutang yang berhasil tertagih dan tidak tertagih. Aktivitas pemantauan dapat diakses dengan web sehingga mulai dari karyawan yang kedudukannya terendah sampai dengan karyawan yang kedudukannya tertinggi dapat memantau perkembangan saldo piutang usaha.

Dari ringkasan temuan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa sistem pengendalian internal terhadap piutang usaha secara keseluruhan sudah berjalan cukup efektif, namun terdapat kelemahan di dalam sistem pengendalian internal terhadap piutang usaha pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang) yaitu perusahaan tidak memiliki SOP secara tertulis sehingga terkadang menyulitkan karyawan apabila tidak mengetahui batas wewenangnya

serta perusahaan tidak membuat kebijakan penetapan jaminan kepada pelanggan di dalam penagihan piutang usaha.

PENUTUP

Kesimpulan

Berikut ini beberapa hal yang dapat disimpulkan dari hasil penelitian guna menjawab permasalahan yang dihadapi :

Secara keseluruhan, sistem pengendalian internal terhadap piutang usaha pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang) sudah berjalan cukup efektif, dimana manajemen perusahaan sudah menerapkan konsep dasar dan prinsip – prinsip pengendalian internal menurut COSO, namun di sisi lain terdapat kelemahan di dalam sistem pengendalian internal terhadap piutang usaha pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan (Malang) yaitu perusahaan tidak memiliki SOP secara tertulis sehingga terkadang menyulitkan karyawan apabila tidak mengetahui batas wewenangnya serta perusahaan tidak membuat kebijakan penetapan jaminan kepada pelanggan di dalam penagihan piutang usaha.

Rekomendasi

Berikut ini beberapa rekomendasi yang dikemukakan oleh peneliti :

1. Peneliti merekomendasikan agar perusahaan segera membuat *Standard Operating Procedure* (SOP) perusahaan yang tertulis sehingga semua karyawan juga memahami tanggung jawab dan wewenang karyawan lain. Selain untuk mendeskripsikan secara jelas batas wewenang dan tanggung jawab masing – masing fungsi, SOP juga akan menjadi pedoman bagi setiap karyawan dalam menjalankan aktivitasnya dan karyawan yang berganti posisi atau karyawan yang baru masuk bisa mempelajari langsung dari SOP tersebut. Ketika SOP telah ada dalam bentuk dokumen tertulis dan disosialisasikan, risiko terjadinya konflik wewenang atau tanggung jawab dan kesalahan prosedur akan dapat diminimalisir.
2. Peneliti merekomendasikan agar perusahaan segera membuat kebijakan penetapan jaminan kepada pelanggan agar pelanggan tidak mengabaikan kewajibannya di dalam membayar, selain itu juga dapat meminimalisasi adanya risiko piutang tak tertagih yang semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Hery. 2011. *Auditing 1 Dasar – Dasar Pemeriksaan Akuntansi Cetakan Pertama*. Jakarta: Kencana.

K. Yin, Robert. 1997. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Mulyadi. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi Buku 1 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.

Nazir, Moh. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Silalahi. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.

Widjajanto, Nugroho. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Erlangga.