

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG
USAHA DALAM MEMINIMALKAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA
PT. EKSA DIGITAL AGENCY**



TUGAS AKHIR

OLEH:

MARKHAMAH INDAHSARI

NIM 22031046

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir yang berjudul:

ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA
DALAM MEMINIMALKAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT. EKSA
DIGITAL AGENCY

Oleh mahasiswa:

Nama : Markhamah Indahsari

NIM : 22031046

Telah diperiksa dan dikoreksi dengan baik dan cermat. Oleh karena itu
pembimbing menyetujui mahasiswa tersebut menempuh ujian tugas akhir.

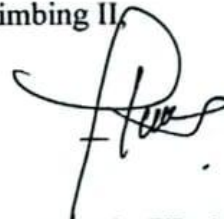
Pembimbing I,



Hikmatul Maulidah, S.Pd., M.Ak.
NIPY. 02.019.403

Tegal, 25 Juni 2025

Pembimbing II,



Fitri Amaliyah, SE., M.Ak., Ak.
NIPY. 11.011.092

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir yang berjudul:

ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA
DALAM MEMINIMALKAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT. EKSA
DIGITAL AGENCY

Oleh :

Nama : Markhamah Indahsari

NIM : 22031046

Program Studi : Akuntansi

Jenjang : DIPLOMA III

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Tegal, 21 Juli 2025

1. Arifia Yasmin, SE, M.Si, Ak, CA

Ketua Penguji

2. Dewi Kartika, SE, M.Ak, Ak

Anggota Penguji I

3. Fitri Amaliyah, SE, M.Ak, Ak

Anggota Penguji II



Mengetahui

Ketua Program Studi,


Krisdiyawati, SE., M.Ak., Ak.
NIPY. 10.005.014

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul “ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA DALAM MEMINIMALKAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT. EKSA DIGITAL AGENCY “, beserta isinya adalah karya saya sendiri. Dalam penulisan Tugas Akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dapat dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan, dan saya siap menanggung segala risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulisan saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 21 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Markhamah Indahsari

NIM : 22031046

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama,
yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Markhamah Indahsari

NIM : 222031046

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberi kepada
Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non
Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul
*Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalkan
Piutang Tak Tertagih Pada PT. Eksa Digital Agency*

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Prodi Studi DIII Akuntansi
Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih mediakan/formatkan
mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan
menampilkan/mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan
akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai
penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak
Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang
timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Tegal, 21 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Markhamah Indahsari

NIM : 22031046

HALAMAN MOTTO

“Memulai sebuah perjalanan adalah keputusan, namun menyelesaikannya dengan penuh tanggung jawab adalah pencapaian yang sesungguhnya” -Penulis

“Perjuangan tidak melulu soal maju dan menyerang. Terkadang juga soal berdiri dan bertahan”
(Fiersa Besari)

“Ridhollah fi ridhol walidain”
(HR. Tirmidzi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah Ibu yang sudah berada di Surga atas Segala berkat dan kuasanya yang telah memberikan kekuatan, berkat dan segala mujizat kepada penulis. Terima kasih atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta yang selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ingin mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
2. Kedua Orangtua tercinta yang senantiasa mendoakan dan mendukung setiap langkah saya.
3. Ibu Hikmatul Maulidah, S.Pd., M.Ak. dan Ibu Fitri Amaliyah SE,M.Ak, AK selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Dosen Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal, terimakasih atas ilmu yang diberikan.
5. Semua teman-teman seperjuangan, khususnya kelas 6F yang sudah berjuang bersama dan saling mendoakan.
6. Markhamah Indahsari, penulis Tugas Akhir ini. Apresiasi yang sebesar-besarnya, sebanyak-banyaknya, seluas-luasnya, dan selebar-lebarnya atas terselesaikannya apa yang telah dimulai.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul „“ Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT. Eksa Digital Agency “.

Tugas akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Agung Hendarto, SE., MA selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal.
2. Ibu Krisdiyawati, SE., M.Ak., Ak. selaku Ka.Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.
3. Ibu Hikmatul Maulidah, S.Pd., M.Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
4. Ibu Fitri Amaliyah SE, M.Ak, Ak selaku Dosen Pembimbing II yang sudah sangat sabar membimbing serta memberikan arahan dengan baik dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Bapak Imam Hasan, S.Pd., M.Pd selaku wali dosen.
6. Bapak/Ibu Dosen yang sudah mendidik dan mengajarkan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak Agus Budiarto selaku *owner* PT. Eksa Digital Agency yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Penulis ini menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada. Semoga laporan ini dapat memberikan sumbangan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan serta pengalaman bagi pihak yang membutuhkan.

Tegal, 21 Juli 2025



Markhamah Indahsari

NIM : 22031046

ABSTRAK

Markhamah Indahsari, 2025. Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT. Eksa Digital Agency. Tugas Akhir Program Studi Diploma III Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I: Hikmatul Maulidah; Pembimbing II: Fitri Amaliyah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sistem pengendalian internal piutang usaha meminimalisir piutang tak tertagih pada PT. Eksa Digital Agency, dengan pendekatan kerangka COSO. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan sumber data sekunder dan primer melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum PT. Eksa Digital Agency telah menerapkan komponen pengendalian internal menurut COSO, yaitu komponen lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Namun, kelemahan masih ditemukan pada komponen lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, dan pemantauan atau pengawasan, terutama dalam hal penerapan gaya manajemen *top-down*, mengakibatkan kurangnya peran divisi pengelolaan piutang dibawahnya, pemisahan tugas antar divisi belum tegas, SOP penagihan yang tidak tertulis dan terstruktur sehingga proses *follow-up* tidak terjadwal, dan kurangnya evaluasi serta pemantauan berkala terhadap piutang bermasalah.

Kata Kunci : Pengendalian Internal Piutang, COSO, Piutang Tak Tertagih

ABSTRACT

Indahsari, Markhamah. 2025. *The Analysis of the Internal Control System of Accounts Receivable in Minimizing Uncollectible Accounts at PT. Eksa Digital Agency. Final Project, Accounting Associate Degree Study Program. Politeknik Harapan Bersama. Advisor: Hikmatul Maulidah: Co-Advisor: Fitri Amaliyah.*

This study aims to examine and analyze the internal control system of accounts receivable in minimizing uncollectible receivables at PT. Eksa Digital Agency is using the COSO framework approach. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that PT. Eksa Digital Agency has generally implemented the five components of internal control as outlined by the COSO framework, namely control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring. However, several weaknesses remain in the areas of control environment, control activities, and monitoring. These include the use of a top-down management style, unclear separation of duties between divisions, the absence of written and structured collection procedures, and a lack of regular evaluation and follow-up on overdue receivables.

Keywords: *Accounts Receivable Internal Control, COSO, Uncollectible Accounts*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
HALAMAN MOTTO	ivi
HALAMAN PERSEMBAHAN	ivii
KATA PENGANTAR.....	iviii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Kerangka Berfikir	7
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Atas Piutang.....	13
2.1.1 Pengertian Piutang	14
2.1.2 Klasifikasi Piutang.....	14
2.1.3 Pengakuan Piutang Usaha.....	15
2.1.4 Piutang Tak Tertagih	16

2.1.5	Kebijakan Kredit.....	18
2.2	Tinjauan Atas Sistem Pengendalian Internal	19
2.2.1	Pengertian Sistem	19
2.2.2	Sistem Pengendalian Internal	20
2.2.3	Tujuan Sistem Pengendalian Internal	22
2.2.4	Unsur – unsur Sistem Pengendalian Internal.....	23
2.3	Komponen - komponen Sistem Pengendalian Internal	24
2.4	Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Lokasi Penelitian	31
3.2	Waktu Penelitian.....	31
3.3	Jenis Data.....	31
3.4	Sumber Data	31
3.5	Metode Pengumpulan Data	32
3.6	Metode Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Gambar Umum Perusahaan	40
4.2	Hasil Penelitian.....	41
4.2.1	Analisis Piutang Tak Tertagih PT. Eksa Digital Agency	41
4.2.2	Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha PT. Eksa Digital Agency	45
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		66
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN.....		71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Data Jumlah Piutang dan Jumlah Piutang Tak Tertagih PT. Eksa Digital Agency.....	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	27
Tabel 4.1 Tabel Layanan Jasa di PT. Eksa Digital Agency	41
Tabel 4.2 Tabel Data Jumlah Piutang dan Jumlah Piutang Tak Tertagih PT. Eksa Digital Agency	44
Tabel 4.3 Lingkungan Pengendalian	55
Tabel 4.4 Penilaian Risiko.....	57
Tabel 4.5 Aktivitas Pengendalian	59
Tabel 4.6 Informasi dan Komunikasi	62
Tabel 4.7 Pemantauan atau Pengawasan.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir.....	10
Gambar 4.1 Grafik Piutang Tak Tertagih	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Eksa Digital Agency	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara Dengan Divisi Penagihan Dan Keuangan ...	72
Lampiran 2 Pencatatan data Penjualan dan Penagihan Website	74
Lampiran 3 Pencatatan Data Penjualan dan Penagihan SEO.....	74
Lampiran 4 <i>Invoice</i> Penagihan.....	75
Lampiran 5 Buka Bimbingan Tugas Akhir	76