

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi yang pesat di Indonesia mendorong munculnya berbagai perusahaan di berbagai sektor usaha. Situasi ini meningkatkan intensitas persaingan dalam dunia bisnis, baik di sektor perdagangan maupun sektor industri. Persaingan tersebut mendorong perusahaan – perusahaan untuk menerapkan suatu pengelolaan yang efektif agar mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan pasar. Tujuannya adalah untuk menjaga keberlangsungan dan pertumbuhan bisnisnya, baik di masa sekarang maupun di masa yang akan datang. Tanpa strategi, perencanaan, dan sistem kerja yang matang, perusahaan akan menghadapi kesulitan dalam menjaga eksistensinya di tengah persaingan yang terus berkembang.

Perusahaan adalah suatu institusi yang tersusun secara sistematis dan tetap beroperasi dalam kerangka hukum ekonomi serta prinsip-prinsip dasar yang berlaku secara umum. Tujuan utama didirikannya perusahaan adalah untuk memperoleh keuntungan maksimal serta memastikan kelangsungan operasionalnya (Fitria, 2021). Dalam menjalankan kegiatan usahanya, pengelolaan bisnis yang efektif merupakan kunci utama dalam pertumbuhan sebuah perusahaan. Dalam hal ini, perusahaan perlu melakukan pengelolaan bisnis secara menyeluruh dan terstruktur, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan terhadap aktivitas

operasional. Dalam proses pengelolaan tersebut, pengelolaan keuangan menjadi salah satu faktor peranan penting.

Sistem pengendalian internal yang kuat menjadi kunci untuk memastikan pengelolaan keuangan yang baik dan sehat. Proses pengendalian internal dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas sumber daya manusia serta dukungan teknologi informasi. Pengendalian internal bertujuan untuk memberikan dukungan bagi perusahaan dalam mewujudkan target-target yang telah ditetapkan. Selain itu, pengendalian internal juga memiliki peran dalam memberikan arahan, pengawasan, serta pengendalian terhadap pemanfaatan sumber daya di lingkungan perusahaan (Supriani & Suarjana, 2024). Dengan adanya sistem tersebut, perusahaan mampu mengidentifikasi kelemahan operasional yang ada dan mengembangkan tindakan perbaikan yang terarah untuk meminimalkan risiko dan meningkatkan efisiensi. Selain itu, pengendalian internal juga memastikan bahwa kebijakan dan prosedur perusahaan diikuti secara konsisten oleh seluruh pihak – pihak yang terkait

Pengendalian internal yang efektif sangat penting bagi perusahaan perdagangan yang memberikan fasilitas kredit kepada calon pelanggan. Fasilitas kredit tersebut kemudian menimbulkan piutang yang perlu dikelola dengan baik. Piutang merupakan tagihan yang timbul akibat penjualan barang, layanan atau jasa secara kredit. Tagihan ini diterbitkan dalam bentuk faktur atau dokumen penagihan, yang kemudian dikirim kepada pelanggan dengan informasi terkait jumlah tagihan, tanggal jatuh tempo, dan metode

pembayaran yang disepakati oleh kedua belah pihak. Piutang adalah hal yang sangat krusial, karena secara langsung mempengaruhi arus kas dan laba perusahaan. Oleh karena itu diperlukan kebijakan komprehensif dari manajemen dan pengelolaannya.

Pengendalian internal dalam piutang usaha memegang peran strategis yang sangat penting. Aspek-aspek yang terlibat dalam pengendalian internal ini mencakup kebijakan dan prosedur yang mengatur pemberian kredit kepada pelanggan, pencatatan transaksi, penagihan, hingga penyelesaian piutang. Ketidakstabilan dalam siklus piutang, secara signifikan akan mempengaruhi perputaran piutang yang secara langsung mengurangi arus kas masuk, sehingga berdampak pada penurunan laba perusahaan dengan meningkatnya risiko piutang tak tertagih. Piutang tak tertagih merupakan piutang yang tidak dapat dibayarkan oleh debitur, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada Perusahaan (Anggraeni et al., 2023). Dimana hal tersebut pada akhirnya dapat membebani laporan keuangan perusahaan.

Pengendalian internal piutang yang lemah dapat terjadi pada perusahaan, salah satunya terlihat dari tidak adanya pemantauan piutang secara berkala. Hal ini bertentangan dengan Teori COSO terkait aktivitas pengendalian (*Control Activities*), dimana tujuan utama dari aktivitas pengendalian adalah untuk memastikan bahwa pengendalian internal berfungsi sebagaimana mestinya dan setiap kekurangan diidentifikasi dan diperbaiki tepat waktu. Jika aktivitas pengendalian tidak berjalan dengan baik, maka komponen lain juga akan terpengaruh. Sesuai teori COSO

(Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) terdapat lima komponen pengendalian internal mencakup lingkungan pengendalian, perhitungan risiko, informasi dan komunikasi, aktivitas pengendalian, dan *monitoring* (Seftiani & Retnowati, 2021).

PT. Eksa Digital Agency adalah perusahaan yang berfokus pada layanan jasa digital, seperti pembuatan website, iklan, dan SEO yang berlokasi di Desa Blubuk, Kecamatan Dukuhwaru, Kabupaten Tegal. Dalam operasionalnya, perusahaan tersebut melayani metode transaksi tunai dan kredit. Sistem pembayaran kredit ini memungkinkan klien untuk melakukan pembayaran secara bertahap sesuai kesepakatan. Namun, dalam pelaksanaannya, perusahaan menghadapi kendala signifikan dalam proses penagihan piutang, terutama dari transaksi kredit. Kondisi tersebut menimbulkan potensi risiko piutang tak tertagih yang dapat memengaruhi stabilitas keuangan PT. Eksa Digital Agency.

**Tabel 1.1 Tabel Data Jumlah Piutang dan Jumlah Piutang Tak Tertagih
PT. Eksa Digital Agency**

Periode	Jumlah Piutang	Jumlah Piutang Tak Tertagih	Persentase (%)
2022	Rp 4.166.300.000	Rp 781.600.000	18,76%
2023	Rp 4.161.700.000	Rp 833.950.000	20,04%
2024	Rp 5.070.050.000	Rp 1.271.200.000	25,07%

Sumber : PT. Eksa Digital Agency

Data diatas menunjukkan jumlah piutang yang tidak tertagih pada PT. Eksa Digital Agency tahun 2022 - 2024, yaitu terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan jumlah piutang tak tertagih ini dapat disebabkan karena pelanggan yang tidak melakukan pembayaran sesuai jatuh tempo, hingga kasus piutang macet dimana pelanggan sama sekali tidak melakukan pembayaran. Banyak pelanggan yang melewati jatuh tempo tanpa tindak lanjut, karena divisi penagihan hanya melakukan penagihan saat jatuh tempo dan tidak melakukan *follow-up* secara berkala. Kendala – kendala yang dialami oleh PT. Eksa Digital Agency inilah yang menyebabkan kerugian piutang tak tertagih karena tidak adanya pemantauan piutang secara berkala yang bertentangan dengan metode COSO terkait aktivitas pengendalian. Oleh karena itu penerapan sistem pengendalian piutang yang efektif menjadi sangat penting bagi PT. Eksa Digital Agency untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan maka menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT. Eksa Digital Agency”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah penelitian ini yaitu “Bagaimana penerapan sistem pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalkan piutang tak tertagih pada PT. Eksa Digital Agency?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui penerapan sistem pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalkan piutang tak tertagih pada PT. Eksa Digital Agency.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terkait analisis pengendalian internal piutang usaha pada PT. Eksa Digital Agency adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penulis dalam memperluas wawasan serta meningkatkan kemampuan dalam menganalisis sistem pengendalian internal atas piutang usaha dan faktor – faktor yang mengakibatkan piutang tak tertagih.
 - b. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat membangun portofolio peneliti yang dapat berguna untuk pengembangan karier di masa depan.
2. Bagi PT. Eksa Digital Agency
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menganalisis kelemahan dalam sistem pengendalian internal piutang usaha serta mendapatkan rekomendasi untuk mengoptimalkan dan meningkatkan efektivitas pengendalian internal.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu PT. Eksa Digital Agency dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang usaha. Seperti

meminimalkan risiko atas piutang yang tidak tertagih, ketidaksesuaian nilai piutang, serta keterlambatan dalam proses penagihan.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat membantu PT. Eksa Digital Agency dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan.

3. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan studi atau referensi bagi penelitian - penelitian selanjutnya, khususnya mengenai Sistem Pengendalian Internal Piutang.

1.5 Batasan Masalah.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini hanya akan berfokus pada analisis sistem pengendalian internal yang berkaitan dengan piutang usaha di PT. Eksa Digital Agency, dengan tujuan untuk mengurangi jumlah piutang yang tidak tertagih apabila dilihat dari lima komponen sistem pengendalian internal piutang menurut COSO yaitu lingkungan pengendalian, perhitungan risiko, informasi dan komunikasi, aktivitas pengendalian, dan pemantauan atau pengawasan. Khususnya pada aktivitas penagihan piutang dari pelanggan yang menggunakan jasa pembuatan website dan layanan SEO.

1.6 Kerangka Berpikir

Pengendalian internal piutang merupakan aspek yang sangat krusial dalam pengelolaan keuangan perusahaan, terutama untuk memastikan bahwa piutang yang muncul dari hasil transaksi penjualan kredit dapat tertagih tepat waktu dan sesuai dengan kesepakatan. Pengendalian internal yang kuat dapat

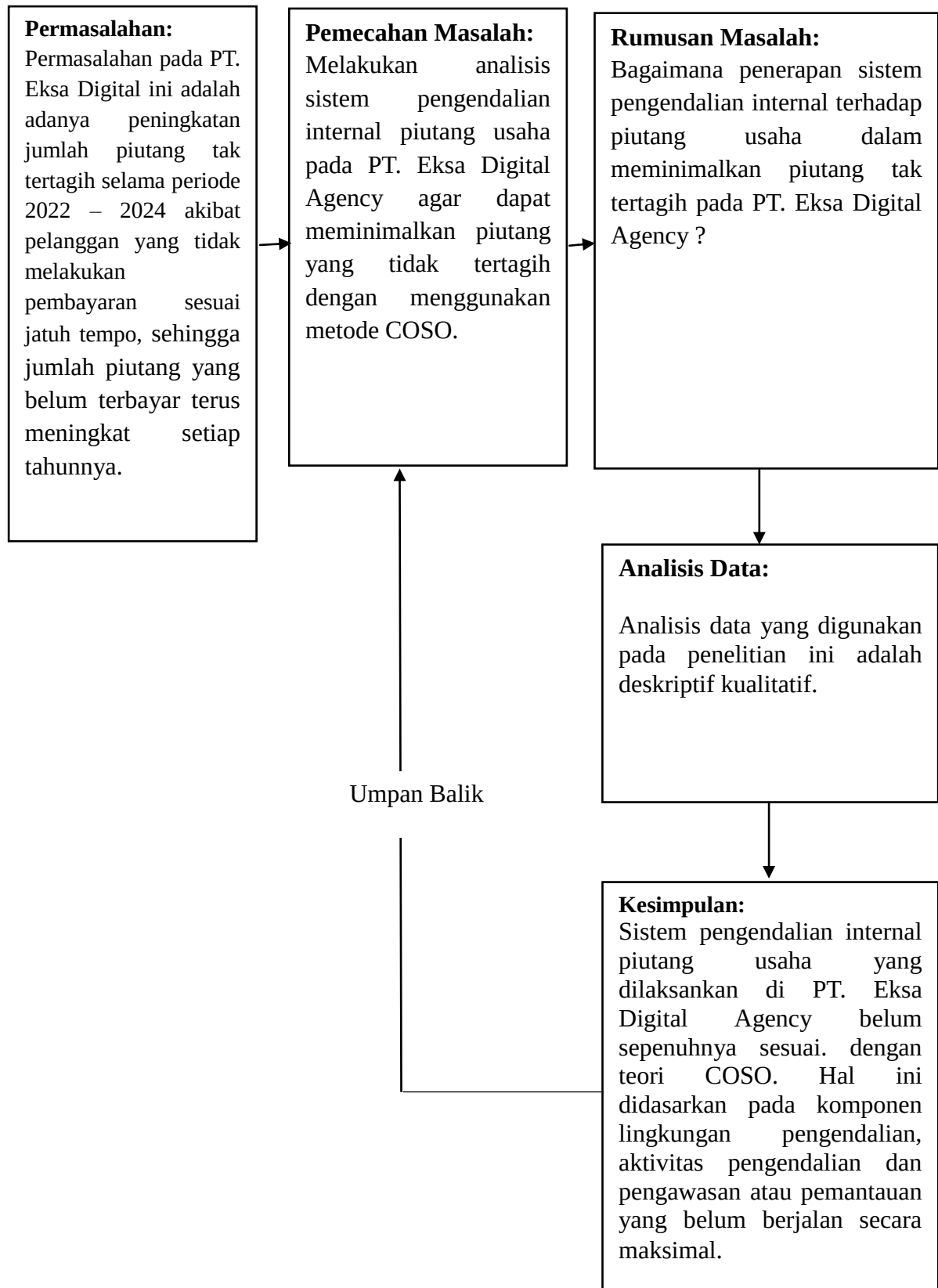
mencakup kebijakan kredit, proses penagihan yang terstruktur, dan tindak lanjut yang konsisten terhadap piutang yang jatuh tempo, untuk meminimalkan piutang tak tertagih.

Pada penelitian ini, ditemukan sebuah permasalahan dalam sistem pengelolaan piutang usaha di PT. Eksa Digital Agency. Permasalahan tersebut adalah adanya peningkatan jumlah piutang tak tertagih selama periode 2022 – 2024 akibat pelanggan yang tidak melakukan pembayaran sesuai jatuh tempo, sehingga piutang tak tertagih mengalami peningkatan setiap tahunnya. Karena selama melakukan penjualan kredit terdapat kelemahan pada aktivitas pengendalian yaitu tidak ada pemantauan piutang secara berkala pada PT. Eksa Digital Agency.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana penerapan sistem pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalkan piutang tak tertagih pada PT. Eksa Digital Agency. Dalam penelitian menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengevaluasi dan meminimalisir piutang tak tertagih di PT. Eksa Digital Agency.

Strategi pemecahan masalah dalam penelitian ini yaitu melakukan analisis sistem pengendalian internal piutang usaha di PT. Eksa Digital Agency menggunakan metode COSO. Analisis ini mencakup evaluasi jadwal penagihan yang jelas dan konsisten, pastikan kejelasan perjanjian kontrak dan berikan konsekuensi yang tegas bagi pelanggan yang gagal bayar. Dengan demikian dapat meminimalkan piutang tak tertagih.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penyederhanaan dapat dirumuskan melalui kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan untuk memberikan gambaran umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini sehingga mudah dipahami. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA). Halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman moto, kata pengantar, intisari atau abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

2. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat teori-teori yang mendasari penulisan penelitian. Landasan teori ini digunakan sebagai landasan berpikir atau acuan melakukan penelitian. Teori-teori yang mendukung atau mendasari dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan Alamat penelitian), waktu penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data penelitian serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisi tentang daftar buku, *literature* yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

3. Bagian Akhir

LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan antara lain Kartu Konsultasi dan Spesifikasi teknis serta data-data lain yang diperlukan. Pada bagian akhir berisi tentang daftar pustaka. Daftar pustaka ini berisi tentang buku dan literatur yang berkaitan dengan penelitian.