
ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PENCAIRAN PIUTANG DI PT VICTORY CIPTA MAKMUR CABANG SUKAHATI

¹⁾ Anita Riskya, ²⁾ Muhlis

¹⁾ Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: anitariskya19@gmail.com

²⁾ Dosen Tetap Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: muhlis@dewantara.ac.id

ABSTRACT

The marketing strategy helps the company maintain its market share by using a credit sales policy so that accounts receivable arise which often experience problems in terms of disbursing units from leasing. This study uses a qualitative method with a descriptive approach because this research is not clear and there is no suitable data about the problem being studied. This research was conducted directly at PT.Victory Cipta Makmur Sukahati Branch. The purpose of this study was to determine the constraints on disbursement of repayments through the Brainstorming method, then the results of the causes of these problems were searched based on the data and facts available at PT.Victory Cipta Makmur Sukahati Branch, then an analysis was carried out using the Seven Tools For Quality Control analysis tool, in which this research using 3 analyzes, namely checksheets, Pareto diagrams, and fishbone diagrams. From the results of the study, it was concluded that internal control was less effective as seen from the final results of the fishbone diagram which explained the human factor in carrying out the billing process that was not in accordance with the company's SOP. There are suggestions for good corrective actions to control in the form of further checking on billing.

Keywords: Internal Control, Credit Sales, Brainstorming, Checksheet, Pareto Diagram, Fishbone Diagram.

ABSTRAK

Strategi pemasaran membantu perusahaan mempertahankan pangsa pasarnya dengan menggunakan kebijakan penjualan secara kredit sehingga timbul piutang usaha yang seringkali mengalami kendala dalam hal pencairan unit dari leasing. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena penelitian ini belum jelas dan belum ada data yang cocok tentang masalah yang diteliti. Penelitian ini dilakukan secara langsung di PT.Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kendala pencairan pelunasan melalui metode Brainstorming, kemudian hasil penyebab permasalahan tersebut dicari berdasarkan data dan fakta yang ada di PT.Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati, lalu dilakukan analisis menggunakan alat analisis Seven Tools For Quality Control, yang mana penelitian ini menggunakan 3 analisis yaitu checksheet, diagram pareto, dan diagram fishbone. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa pengendalian internal kurang efektif dilihat dari hasil akhir diagram fishbone yang menjelaskan faktor manusia dalam menjalankan proses penagihan tidak sesuai SOP perusahaan. Adanya usulan tindakan perbaikan yang baik terhadap pengendalian berupa pengecekan lebih lanjut terhadap penagihan.

Kata kunci: Pengendalian intern, Penjualan Kredit, Brainstorming, Checksheet, Diagram Pareto, Diagram Fishbone.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu perusahaan yang telah berjalan melakukan aktivitas usaha harus melakukan pemantauan terhadap kegiatan dan hasil usahanya yaitu dengan terus mencari laba menggunakan strategi pemasaran yang dapat membantu perusahaan untuk terus mempertahankan pangsa pasarnya yaitu dengan menggunakan strategi kebijakan penjualan secara kredit, tetapi strategi ini tidak segera menghasilkan penerimaan kas secara langsung melainkan akan menjadi piutang yang harus ditagih kepada pihak debitur dan kemudian setelah adanya pencairan pelunasan barulah menjadi aliran kas (*cashflow*) pada perusahaan.

Tetapi seringkali perusahaan mengalami kendala-kendala dalam hal penagihan dan juga pencairan unit dari *leasing* yang mengakibatkan tidak maksimalnya target pencairan piutang setiap bulannya yang ditargetkan mencapai 90% dari total penjualan kredit. jumlah unit yang cair tidak tepat waktu masih terbilang banyak dan persentasenya hampir 20%-37%. Waktu normal pencairan yang diterapkan di PT. Yamaha Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati yaitu terhitung sekitar 7 hari atau satu minggu dari tagihan dikirimkan ke pihak *leasing*. Sedangkan persentase telat dalam penagihan persentasenya masih 24-39%.

Dan pada saat PO turun seharusnya sudah ada penagihan, maksimal paling lama 3 hari. Padahal perusahaan menargetkan jumlah pencairan tepat waktu sekitar 90% dari total penjualan kredit untuk setiap bulannya. Selain berdampak pada perusahaan yang tidak mencapai target jumlah pencairan piutang pelunasan unit perbulannya, masalah ini juga akan berdampak pada *cashflow* yang mengakibatkan kerugian pada perusahaan.

Oleh karena itu, dibutuhkan sistem pengendalian intern dalam penanganan analisa

terhadap piutang ini sangat penting, control dari pihak manajemen terhadap hal-hal yang berhubungan dengan piutang sangat diperlukan termasuk control terhadap penjualan secara kredit. Salah satu control yang dilakukan yaitu dengan cara pengendalian intern.

Berdasarkan uraian latar belakang dan penelitian peneliti terdahulu maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Pengendalian Internal Pencairan Piutang di PT. Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis *checksheet* dari setiap kecacatan pencairan pelunasan dan apakah jumlah cacat yang dihasilkan naik setiap bulannya?
2. Apakah faktor terbesar yang mengakibatkan telatnya pencairan pelunasan dilihat dari hasil diagram pareto?
3. Apa saja faktor primer dan faktor sekunder dari *defect* terbesar diagram fishbone yang berasal dari hasil *checksheet* dan diagram pareto?
4. Apakah pengendalian intern piutang penjualan kredit pada PT. Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati sudah efektif?
5. Bagaimana cara penerapan sistem pengendalian dalam target pencairan piutang pada PT. Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hasil analisis *checksheet* dari setiap kecacatan

- pencairan pelunasan dan mengetahui apakah jumlah cacat yang di hasilkan naik setiap bulannya.
2. Untuk mengetahui faktor terbesar yang mengakibatkan telatnya pen-cairan pelunasan dilihat dari hasil diagram pareto.
 3. Untuk mengetahui faktor primer dan faktor sekunder dari *defect* terbesar diagram fishbone yang berasal dari hasil *checksheet* dan diagram pareto.
 4. Untuk mengetahui apakah pengendalian intern piutang penjualan kredit pada PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati sudah efektif.
 5. Untuk mengetahui cara penerapan sistem pengendalian dalam target pencairan piutang pada PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Pengendalian Intern

Menurut Hery (2015:159) pengendalian intern adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan.

2.1.2 Prinsip Pengendalian Intern

Menurut Hery (2015:162), lima prinsip pengendalian intern yaitu sebagai berikut:

- a. Penetapan tanggung jawab
Karyawan dapat bekerja sesuai dengan tugas-tugas tertentu (secara spesifik) yang telah dipercayakan kepadanya.
- b. Pemisahan tugas

- Pemisahan tugas ialah pemisahan fungsi atau pembagian kerja.
- c. Dokumentasi
Dokumen memberikan bukti bahwa transaksi bisnis atau peristiwa ekonomi telah terjadi.
 - d. Pengendalian fisik, mekanik, dan elektronik
Pengendalian fisik terutama terkait dengan pengamanan aset. Pengendalian mekanik dan elektronik juga mengamankan aset.
 - e. Pengecekan independen atau verifikasi internal
Kebanyakan sistem pengendalian internal memberikan pengecekan independen atau verifikasi internal. Prinsip ini meliputi peninjauan ulang, perbandingan, dan pencocokan data yang telah disiapkan oleh karyawan lainnya yang berbeda.

2.1.3 Piutang Usaha

Menurut Hery (2014:61), mendefinisikan istilah piutang adalah Mengacu pada sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan (umumnya dalam bentuk kas) dari pihak lain, baik sebagai akibat penyerahan barang dan jasa secara kredit (untuk piutang pelanggan yang terdiri atas piutang usaha dan memungkinkan piutang wesel), memberikan pinjaman (untuk piutang karyawan, piutang debitur yang biasanya langsung dalam bentuk piutang wesel, dan piutang bunga), maupun sebagai akibat kelebihan pembayaran kas kepada pihak lain (untuk piutang pajak).

2.1.4 Laporan Keuangan

Menurut Standar Akuntansi Keuangan (2018:13) mendefinisikan pengertian laporan keuangan adalah suatu penyajian terstruktur dari posisi keuangan dan kinerja keuangan suatu entitas.

2.1.5 Sistem Penjualan Kredit

Menurut Mulyadi (2013:211) Sistem penjualan kredit adalah kegiatan penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara kredit maupun tunai. Dalam transaksi penjualan kredit, jika order dari pelanggan telah dipenuhi dengan pengiriman barang atau penyerahan jasa, untuk jangka waktu tertentu perusahaan memiliki piutang kepada pelanggannya. Kegiatan penjualan secara kredit ini ditangani oleh perusahaan melalui sistem penjualan kredit.

2.1.6 Pengendalian Intern atas Piutang Usaha

Pengendalian intern atas piutang usaha menurut Hery (2014:66) yaitu bagaimana pengamanan yang efisien dan efektif dilakukan atas piutang usaha, baik dari segi pengamanan atas perolehan fisik kas, pemisahan tugas (termasuk masalah otoritas persetujuan kredit), sampai tersedianya data catatan akuntansi yang akurat dan memadai. Setiap pengajuan kredit yang dilakukan oleh calon pembeli harus diuji atau dievaluasi terlebih dahulu kelayakan kreditnya.

Penerapan pengendalian internal memang tidak lepas dari biaya tambahan yang harus dikorbankan perusahaan. Dalam hal ini, perusahaan pada dasarnya harus mempertimbangkan atau membandingkan antara besarnya biaya tambahan yang akan dikeluarkan dan manfaat yang akan diperoleh. Atas dasar pertimbangan *cost* dan *benefit* tadi, apabila perusahaan pada akhirnya lebih memilih merangkap kedua fungsi (fungsi persetujuan kredit dan fungsi penjualan), maka dasar perhitungan komisi haruslah berdasarkan pada tingkat kolektibilitas piutang, bukan omzet penjualan. Artinya, komisi penjualan akan dihitung berdasarkan besarnya piutang usaha yang telah berhasil ditagih atau dikonversi menjadi uang kas.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini berhubungan langsung dengan informan dan melakukan eksplorasi terhadap objek penelitian dan wawancara langsung secara mendalam yang akan memberikan informasi aktual sehingga akan ditemukan data yang murni dari apa yang terjadi dilapangan. Dalam hal ini, peneliti tidak hanya fokus mengamati subjek penelitian. Akan tetapi, juga mengamati peristiwa yang ada disekitar, sehingga sumber data terkumpul dengan baik, dan pada akhirnya dapat dideskripsikan juga dengan baik.

3.2 Tempat Penelitian

Sumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah dilakukan secara langsung pada PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati yang beralamat di Jalan Raya Pemda Karadenan No. 98, Karadenan, Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16913. Telepon (0251) 8654442.

3.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif untuk penelitian ini yang menjadi instrumen utama adalah peneliti sendiri mengingat peneliti yang langsung kelapangan untuk memperoleh data dengan cara wawancara kepada narasumber yang menjadi *key informan*.

Daftar nama yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Daftar Key Informan

No	Nama	Jabatan
1	Bapak Dwi Endro Hartono	Kepala Cabang
2	Ibu Indah Novianty Kurnia	Adm. dept Head
3	Bapak Pandi Ahmad	Marketing Head
4	Bapak Januar Maulana	Head Leasing
5	Dewa Rachdiani Puspa	Admin Tagihan

3.4 Narasumber

Dalam penelitian ini teknik penentuan narasumber yang dilakukan oleh peneliti adalah teknik *snowball sampling* yang digunakan sebagai salah satu teknik *sampling* yang dapat diandalkan untuk mendapatkan data dari responden guna menjawab permasalahan penelitian lapangan yang bersifat khusus. Peneliti ini dilakukan dengan wawancara dari beberapa narasumber. Narasumber yang di maksud yaitu di PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati seperti kepala Cabang, para karyawan, para admin, dan bagian lainnya yang berkaitan dengan PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati. Masing-masing nara-sumber tersebut menurut peneliti telah mewakili terhadap fokus penelitian. Ini difungsikan agar dapat melakukan penggalian data tentang sistem pengendalian intern penjualan kredit di perusahaan tersebut.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan penulis adalah jenis data primer yang didapat secara langsung dari PT. Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati tempat dimana penulis melakukan penelitian. Jenis data dalam penelitian ini dilakukan dengan berbagai cara, yaitu sebagai berikut:

- Wawancara (*Interview*) langsung kepada Bapak Dwi Endro Hartono selaku kepala cabang dealer.
- Pengamatan Langsung (*Observation*) dilakukan peng-amatan oleh penulis secara langsung di PT. Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati.
- Dokumentasi diperoleh dari catatan-catatan yang dimiliki oleh PT. Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan *Seven Tools For Quality Control* yang dapat digunakan sebagai alat bantu dalam penyelesaian masalah bervariasi tergantung pada sumber referensi yang digunakan terdiri dari checksheet, diagram pareto, dan diagram fishbone.

Karena selama proses olah data ketiga teknik tersebut sangat berhubungan dan dalam meneliti permasalahan yang dilakukan tidak hanya menggunakan metode wawancara, karena dirasa belum valid sehingga peneliti menggunakan table checksheet dalam mengamati dan mengumpulkan data berulang kali setiap harinya setiap permasalahan yang ada, lalu dilakukan olah data kembali menggunakan diagram pareto untuk menghasilkan persentase kumulatif yang terbesar dan dilakukan kembali

3.7 Pengujian Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data pada penelitian ini menggunakan triangulasi data yang hanya menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi dengan metode. Dengan teknik triangulasi metode, peneliti melakukan pengecekan derajat kepercayaan yaitu dengan melakukan pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni wawancara, observasi, dokumentasi, dan melakukan *Brainstorming* serta mencari data

fakta dan valid apakah sesuai dengan hasil *Brainstorming* tersebut sehingga derajat kepercayaan data yang ada dapat diakui kebenarannya.

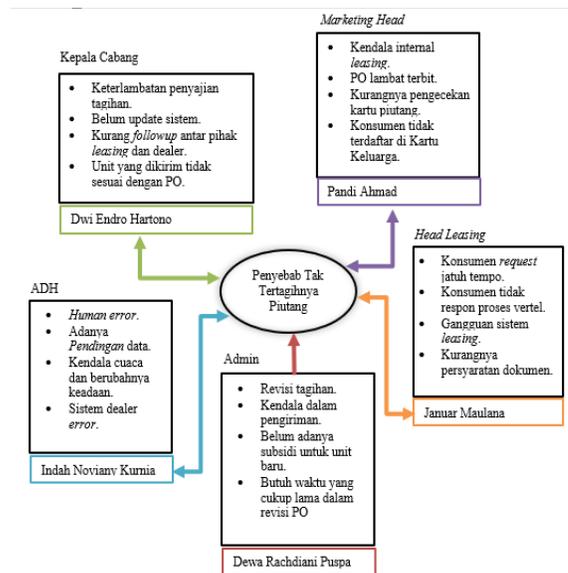
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari pengumpulan sejumlah data ini khususnya yang menyangkut tentang telatnya pencairan pelunasan, maka berikut akan diidentifikasi permasalahan menggunakan metode *Brainstorming* dengan para *key informan*, lalu data yang dihasilkan dari *Brainstorming* tersebut di analisis dengan fakta dan data valid yang ada di PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati. Fakta yang telah peneliti kumpulkan dilanjutkan dengan metode *seven tools* (*Check sheet*, Diagram Pareto dan Diagram *Fishbone*) untuk pengolahan data serta analisis penyebab dari masalah yang terjadi di PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati.

4.1 Metode *Brainstorming*

Penggunaan *Brainstorming* dalam penelitian ini dilakukan oleh para *key informan* yang terdiri dari 5 orang, lalu peneliti melontarkan pertanyaan tentang penilaian mereka terhadap hal-hal yang berhubungan langsung dengan penyebab tidak tertagihnya piutang dari awal proses penjualan kredit sampai kepada proses penagihan. Masing-masing anggota dapat mengeluarkan pendapatnya dari penyebab tak tertagih nya piutang sebanyak 4 kali dan dilakukan secara bergantian.

Hasil *Brainstorming* para *key informan* sebagai berikut :



Gambar 1. Hasil *Brainstorming*

Kemudian dijabarkan lagi bagaimana detail spesifikasi dari hasil *Brainstorming* para *key informan* sehingga di peroleh permasalahan yang ditemukan sesuai fakta yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. *Problem* yang Ditemukan

Keterangan	Penyebab	Data Fakta yang didapatkan
Problem 1	Keterlambatan penyajian tagihan ke pihak <i>leasing</i> (surat jalan ada, tetapi tidak langsung ditagih).	<ul style="list-style-type: none"> <i>Purchase Order</i> (PO) konsumen. Laporan data penagihan konsumen perhari.
Problem 2	Revisi tagihan (perbedaan harga OTR, uang muka dengan PO, gesekan nomer rangka & mesin tidak jelas dengan yang ada disurat jalan, nama konsumen berbeda).	<ul style="list-style-type: none"> <i>Purchase Order</i> (PO) konsumen sebelum revisi. <i>Form</i> Regis Surat Kronologis Keterangan <i>Purchase Order</i> (PO) setelah revisi.
Problem 3	Kendala dalam pengiriman yang dilakukan pihak messenger sehingga dokumen tagihan telat sampai ke pihak <i>leasing</i> .	<ul style="list-style-type: none"> Tanda terima Tagihan Tanggal diterimanya tagihan.

Problem 4	<i>Purchase Order</i> (PO) belum sepenuhnya terbit secara tepat waktu.	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggal surat jalan konsumen yang telah diregistrasi. • Tanggal <i>Purchase Order</i> (PO) konsumen.
Problem 5	Adanya <i>Pendingan</i> data, tanda tangan konsumen disurat jalan dengan di Kartu Tanda Penduduk berbeda.	<ul style="list-style-type: none"> • Kartu Tanda Penduduk Konsumen. • Surat Jalan konsumen.

Sumber: diolah, 2021

4.2 Checksheet

Setelah adanya hasil *Brainstorming*, lalu dilakukan kembali penelitian menggunakan diagram *checksheet*.

Tabel 3. Persentase Telat Cair di Laporan PO

Bulan	Oktober 2020	Nopember 2020	Desember 2020	Januari 2021	Februari 2021
Total Unit	51 Unit	62 Unit	84 Unit	62 Unit	56 Unit
Group	14 Unit	15 Unit	10 Unit	7 Unit	6 Unit
Batal	0 Unit	0 Unit	2 Unit	0 Unit	1 Unit
Cash	5 Unit	7 Unit	9 Unit	8 Unit	9 Unit
Credit	32 Unit	40 Unit	63 Unit	47 Unit	40 Unit
Sesuai Tgl Pencairan	25 Unit	31 Unit	47 Unit	30 Unit	23 Unit
Telat Tgl Pencairan	7 Unit	9 Unit	16 Unit	17 Unit	17 Unit
Persentase Telat cair	20.87%	22.50%	25.39%	36.12%	42.50%

Sumber: diolah, 2021

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati dari bulan Oktober 2020 sampai dengan Februari 2021 mempunyai jumlah unit (secara kredit) sebesar 222 unit dan dari hasil perhitungan yang dilakukan diketahui bahwa total jumlah kecacatan pencairan pelunasan sebanyak 66 unit terhitung selama 5 bulan penelitian dan jumlah kecacatannya meningkat setiap bulannya. Data cacat pada pencairan pelunasan yang telah didapatkan dari analisa dengan lembar *check sheet* seperti

yang ada pada Tabel 4.4. diatas, kemudian diolah kembali datanya untuk didapatkan persentase kejadiannya dengan menggunakan alat diagram pareto.

4.3 Diagram Pareto

Data cacat pada pencairan pelunasan yang telah didapatkan dari analisa dengan lembar *check sheet*, kemudian diolah kembali datanya untuk didapatkan persentase kejadiannya dengan menggunakan alat diagram pareto.

Tabel 4. Jumlah Cacat Pada Jenis Cacat dalam Persen (Berdasarkan Urutan Jumlah Cacat)

No.	Jenis Cacat	Jumlah Cacat	Jumlah Cacat (%)	Cacat Kumulatif (%)
1	Revisi Tagihan	20	$20 / 66 \times 100 = 30.30 \%$	30.30%
2	Keterlambatan Penyajian Tagihan	17	$17 / 66 \times 100 = 25.76 \%$	56.06%
3	PO Telat Terbit	12	$12 / 66 \times 100 = 18.18 \%$	74.24%
4	Pendingan Data	9	$9 / 66 \times 100 = 13.64 \%$	87.88%
5	Kendala Pengiriman	8	$8 / 66 \times 100 = 12.12 \%$	100%
	Jumlah	66	100%	100%

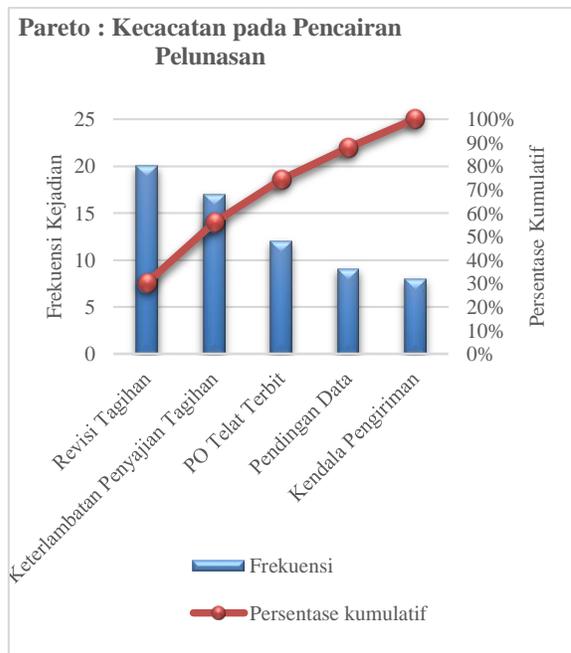
Sumber: diolah, 2021

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati dari bulan Oktober 2020 sampai dengan Februari 2021 mempunyai jumlah unit (secara kredit) sebesar 222 unit dan dari hasil perhitungan yang dilakukan diketahui bahwa total jumlah kecacatan pencairan pelunasan sebanyak 66 unit terhitung selama 5 bulan penelitian dan jumlah kecacatannya

meningkat setiap bulannya, kemudian data diolah kembali untuk didapatkan persentase kejadiannya dengan menggunakan alat diagram pareto.

Dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 5. Laporan Unit dan Jumlah Kecacatan Pencairan Pelunasan



Sumber: diolah, 2021

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati dari bulan Oktober 2020 sampai dengan Februari 2021 dari hasil perhitungan yang dilakukan diketahui bahwa total persentase kecacatan telat pencairan pelunasan mencapai 12,12% - 30,30% dari setiap jenis cacat revisi tagihan, keterlambatan penyajian tagihan, PO telat terbit, Pendingan data, dan kendala pengiriman dengan menghitung menggunakan rumus persentase kumulatif.

Terhitung selama 5 bulan penelitian (Oktober 2020 s/d Februari 2021) dan persentasenya meningkat setiap bulannya,

persentase terendah ada di jenis cacat kendala pengiriman dan persentase tertinggi ada di jenis cacat revisi tagihan dengan total telat pencairan sebanyak 30,30%.

Sedangkan hasil perhitungan total persentase kecacatan telat pencairan pelunasan secara keseluruhan mencapai 29,72% (Total cacat pencairan pelunasan (66 unit) dibagi Total unit (222 unit) x 100%) .

Sehingga hasil menyatakan bahwa telatnya pencairan pelunasan telah melewati batas toleransi. Padahal batas toleransi yang ditentukan dari perusahaan hanyalah 10% untuk kecacatan yang ada.

Berdasarkan data diatas, maka dapat disusun sebuah diagram pareto seperti terlihat pada gambar berikut :

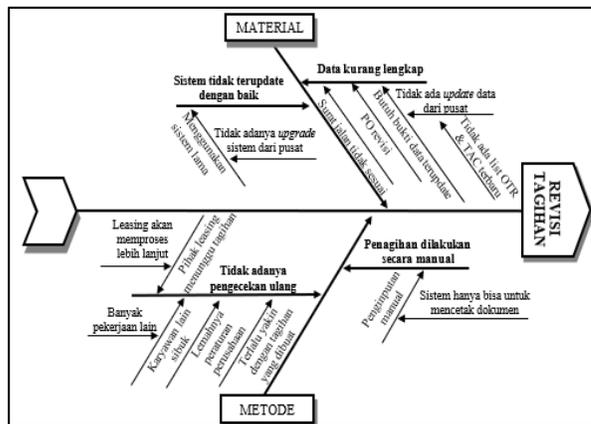
Bulan	Jumlah Unit (Kredit)	Cacat Pencairan (Unit)					Jumlah kecacatan
		Keterlambatan Penyajian Tagihan	Revisi Tagihan	Kendala Pengiriman	PO Telat Terbit	Pendingan data	
Oktober 2020	32	2	3	1	1	0	7
November 2020	40	3	3	1	1	1	9
Desember 2020	63	3	6	2	3	2	16
Januari 2021	47	5	5	1	4	2	17
Februari 2021	40	4	3	3	3	4	17
Total	222	17	20	8	12	9	66

Gambar 2. Hasil Diagram Pareto

Dari hasil pengamatan yang dilakukan dapat diketahui bahwa permasalahan pencairan pelunasan yang paling dominan yaitu pada bagian Revisi tagihan dengan jumlah cacat sebanyak 20 kali. Jadi perbaikan dapat dilakukan dengan memfokuskan penyebab mengapa tagihan seringkali mengalami revisi. Kemudian data diolah kembali untuk melakukan pengukuran terhadap sebab akibat dengan menggunakan alat diagram *fishbone*.

4.4 Diagram Fishbone

Berdasarkan permasalahan telat pencairan pelunasan yang sebelumnya sudah dilakukan pengamatan menggunakan



Gambar 5. Hasil Diagram Fishbone

Kesalahan selanjutnya yaitu karyawan yang tidak adanya ketelitian dalam bekerja sehingga rentan terjadinya revisi, lalu koordinasi pun kurang dilakukan oleh *leasing* terhadap dealer, sehingga pada saat revisi telah terjadi barulah ada konfirmasi dari *leasing*. Kedua faktor material, data-data untuk proses penagihan masih banyak yang belum lengkap, sehingga data yang dipakai menggunakan data yang cukup lama dan sistem penginputan tagihan tidak *terupdate* dengan baik. Faktor ketiga yaitu faktor lingkungan, dimana tidak adanya persiapan apabila situasi berubah secara tiba-tiba seperti perubahan cuaca atau perubahan *server* yang *error* dan kurangnya efisiensi waktu karena banyaknya pekerjaan lain sehingga waktu penagihan terbatas. Faktor yang keempat adalah faktor metode, cara penagihan sudah menggunakan sistem, tetapi didalam sistem tersebut masih dilakukan penginputan secara manual, lalu pengecekan ulang tidak dilakukan pada saat selesai melakukan penagihan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pengendalian intern piutang usaha pada perusahaan tersebut kurang baik sehingga berdampak pada banyaknya telat pencairan

pelunasan piutang.

1. Berdasarkan pada table *checksheet* menunjukkan bahwa jumlah kecacatan setiap bulannya bertambah banyak, dilihat dari setiap bulannya dengan hasil persentase kecacatan telat pencairan pelunasan mencapai 21,87% - 42,50% sedangkan batas toleransi setiap bulannya hanya 10% untuk kecacatan yang ada dan persentase cacat pencairan terbanyak ada pada faktor revisi tagihan yang sering muncul sebanyak 20 kali dalam kurun waktu 5 bulan (Oktober 2020 s/d Februari 2021).
2. Berdasarkan hasil diagram pareto menghasilkan jumlah cacat dari setiap jenis cacat, dengan persentase terendah yaitu 12,12% ($8/66 \times 100$) dari jenis cacat kendala pengiriman dan persentase tertinggi yaitu 30,30% ($20/66 \times 100$) dari jenis cacat revisi tagihan. Hal ini menunjukkan bahwa kecacatan telat pencairan pelunasan pada PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati diakibatkan oleh faktor yang sering muncul yaitu revisi tagihan.
3. Berdasarkan hasil dari diagram *fishbone* Faktor-faktor yang menyebabkan kecacatan pada PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati adalah Faktor manusia, metode, material dan lingkungan. Faktor utama yang menyebabkan kecacatan adalah Faktor manusia dimana hal itu terjadi dikarenakan karyawan kurang baik dalam bekerja, kurang teliti, kurang focus, dan tidak melakukan urutan serta proses penagihan sesuai SOP yang berlaku. Faktor material disebabkan oleh sistem yang tidak update dan masih menggunakan sistem lama serta data penagihan yang kurang lengkap. Faktor metode disebabkan karena penagihan masih harus dilakukan secara manual dan

- jika penagihan telah selesai tidak dilakukan pengecekan ulang sebelum sampai ke tangan leasing. Faktor lingkungan disebabkan oleh perubahan situasi seperti mati listrik dan *server down* secara mendadak saat sedang mengerjakan tagihan sehingga proses penagihan awal belum sempat disimpan.
4. Pada pengendalian intern piutang penjualan kredit PT. Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati belum efektif dalam melakukan proses penagihan kepada leasing, hal ini dapat dilihat dari hasil *checksheet*, diagram pareto serta diagram *fishbone* yang menghasilkan jenis cacat yang didapatkan dan membandingkan hasilnya dengan jumlah piutang yang masih banyak belum tertagihkan dan juga setiap bulannya meningkat.
 5. Penerapan sistem pengendalian intern piutang usaha PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati belum berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari hasil persentase telat pencairan pelunasan sebesar 21,87% - 42,50% yang artinya penerapan pengendalian intern masih kurang baik dilihat dari kelima prinsip pengendalian, penyebab pengendalian intern kurang baik yaitu dari prinsip pemisahan tugas dan pengecekan independen atau verifikasi internal yang tidak dijalankan dengan baik pula. Dibuktikan juga dengan analisa penelitian menggunakan metode *Brainstorming* dan 3 teknik dari *old seven tools of quality* (*checksheet*, diagram pareto dan diagram *fishbone*) yang menghasilkan 5 jenis cacat yaitu revisi tagihan, keterlambatan penyajian tagihan, PO (*purchase order*) telat terbit, pendingan data, dan kendala pengiriman dan semua jenis cacat tersebut mengakibatkan pencairan pelunasan

terlambat cair ke rekening dealer PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati.

5.2 Saran

1. Bagi perusahaan PT. Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati PT. Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati perlu melakukan suatu perbaikan pada jenis kecacatan Revisi tagihan dimana jenis cacat tersebut memiliki jumlah *defect* yang lebih banyak sehingga dijadikan sebagai prioritas utama dalam melakukan perbaikan. Upaya yang dapat dilakukan perbaikan atau pencegahan antara lain sebagai berikut:
 - a. Mentaati peraturan yang ada pada perusahaan termasuk selalu melakukan pekerjaan sesuai proses, intruksi, tata laksana dan SOP (standar operasional prosedur) yang baik.
 - b. Melakukan pengecekan berkala setiap selesai melakukan tagihan dan mengharuskan pengecekan ulang tersebut sebelum data tagihan di kirim oleh messenger ke pihak leasing.
 - c. Membangun hubungan baik antar dealer dengan leasing, sehingga komunikasi bisa terjalin dan terkoordinasi dengan baik apabila ada hal-hal yang berkaitan dengan perubahan proses penagihan.
 - d. Selalu mencari data tagihan yang terbaru ke pihak leasing atau ke kantor pusat agar data terupdate dapat langsung diemail ke perusahaan.
2. Bagi Peneliti selanjutnya Penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya sehingga diharapkan mampu melakukan

penelitian serupa untuk menganalisis, mengevaluasi serta melihat perkembangan dari perusahaan ini untuk perusahaan lainnya.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Amaliyah, U. 2019. Tinjauan Atas Prosedur Penagihan Piutang Usaha Pada PT. Trengginas Jaya Bandung. *Jurnal. Universitas Komputer Indonesia*.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi : CV Jejak (Jejak Publisher).
- Arif, Muhammad. 2017. Pemodelan Sistem. Yogyakarta : Deepublish.
- Budi, Hengki Irawan Setia. 2013. Bijak Mengelola Piutang. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Committee Of Sponsoring Organizations Of The Tradeway Commission (COSO)*. 2013. *Internal Control – Integrated Framework*. <http://www.coso.org/>
- Helaludin, Hengki Wijaya. 2019. Analisis Data Kualitatif. Jakarta : Sekolah Tinggi Theologia Jaffray
- Hery. 2014. Pengendalian Akuntansi dan Manajemen. Jakarta : Prenadamedia Group.
- . 2015. Pengantar Akuntansi *Comprehensive Edition*. Jakarta : PT Grasindo.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2018. Standar Akuntansi Keuangan SAK.
- Khaerunnisa, Amelia. 2019. Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Penjualan Kredit Terhadap Piutang Tak Tertagih Pada PT. Mensana Aneka Satwa. *Jurnal*. Bogor : Universitas Pakuan.
- Kurniawan, Paulus, dan Made Kembar Sri Budhi. 2017. Smart Leadership Being a Decision Maker#1. Yogyakarta : Andi Publisher.
- Marimin. 2018. Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk. Jakarta : Grasindo.
- Mulyadi. 2013. Sistem Akuntansi. Yogyakarta : Salemba Tiga.
- . 2016. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta : Salemba Empat.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. 2019. Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya : Media Sahabat Cendikia.
- Rusady, Nia Amelia dan Abriandi. 2016. Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Penjualan Kredit Pada PT Astrido Toyota. *Jurnal*. Jakarta : Akuntansi, Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis.
- Siyoto, Sandu, dan Muhammad Ali Sodik. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta : Literasi Media Publishing.
- Supardi. 2021. Manajemen Mutu Pendidikan. Jakarta : UNJ PRESS.
- Wahyuni. 2012. Analisis Akuntansi Piutang Tak Tertagih Pada PT. Baintan Anugerah Bersama. Fakultas Ekonomi. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Yani, Dewi Handika, dan Ade Rahma Ayu. 2017. Analisis Pengendalian Intern Piutang dalam Meminimalisasi Piutang Tak Tertagih pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Medan. *Jurnal*. Medan : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen.
- Yuliyannah. 2018. “Prosedur Penjualan Kredit pada PT. Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati Cibinong” Tugas Akhir. Bogor : Administrasi Perkantoran, LP3I Jakarta.