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

¹⁾ Muhlis, ²⁾ Muchammad Hamdani, ³⁾ Anita Riskya

¹⁾ 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

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

²⁾ Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: anitariskya19@gmail.com

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.

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 dihasilkan naik setiap bulannya.

2. Untuk mengetahui faktor terbesar yang mengakibatkan telatnya pencairan pelunasan dilihat dari hasil diagram pareto.
3. Untuk mengetahui faktor primer dan faktor sekunder dari *defect* terbesar diagram fishbone yang berasal dari hasil *checksheets* 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.

2.1.1.1 Prinsip Pengendalian Intern

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

- a. Penetapan tanggung jawab
- b. Pemisahan tugas
- c. Dokumentasi
- d. Pengendalian fisik, mekanik, dan elektronik
- e. Pengecekan independen atau verifikasi internal

2.1.2 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).

2.1.2.1 Klasifikasi Penggolongan Piutang Usaha

Menurut Hery (2014:63) piutang pada umumnya diklasifikasikan menjadi :

- a. Piutang usaha (*Accounts Receivable*) yaitu jumlah yang akan ditagih dari pelanggan sebagai akibat penjualan barang dan jasa secara kredit. Piutang usaha biasanya ditagih dalam jangka waktu yang relative pendek, biasanya dalam waktu 30 hingga 60 hari.
- b. Piutang wesel (*Notes Receivable*) yaitu tagihan perusahaan kepada pembuat wesel. Pembuat wesel disini ialah pihak yang telah berutang kepada perusahaan, baik melalui pembelian barang dan jasa secara kredit maupun melalui peminjaman sejumlah uang.
- c. Piutang lain-lain (*Other Receivable*) diklasifikasikan dan dilaporkan secara terpisah dalam neraca.

2.1.3 Laporan Keuangan

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

2.1.3.1 Jenis-jenis Laporan Keuangan

Menurut Standar Akuntansi Keuangan 2018, berikut beberapa jenis laporan keuangan diantaranya:

- a. Laporan Posisi Keuangan (*Statement Of Financial Position*)
- b. Laporan Laba Rugi Komprehensif (*Comprehensive Income Statement*)
- c. Laporan Perubahan Ekuitas
- d. Laporan Arus Kas (*Cash Flow Statement Atau Source And Use Of Fund*)
- e. Catatan Atas Laporan Keuangan

2.1.4 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.

2.1.5 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 mem-pertimbangkan 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.

2.2 Definisi Operasional

Definisi operasional diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dari penelitian yang dilakukan dengan cara memberikan arti bagaimana variabel tersebut diukur. Untuk menjelaskan secara lebih rinci definisi operasional dalam penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

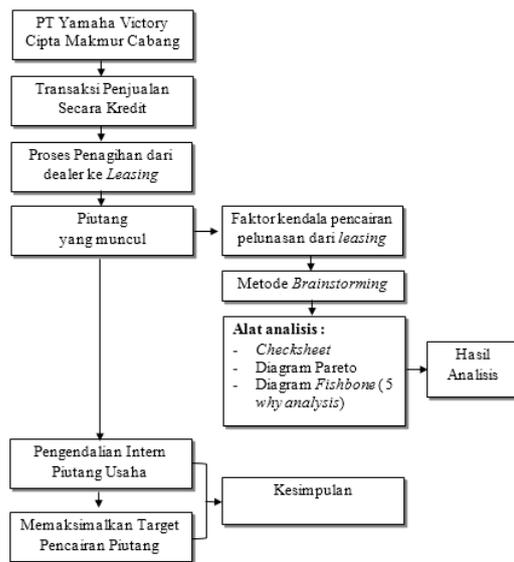
Tabel 1. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
1.	Pengendalian Intern Piutang	Pengendalian intern merupakan struktur organisasi, metode dan ukuran yang di koordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Mulyadi (2016)	1. Penetapan 2. Pemisahan tugas. 3. Dokumentasi. 4. Pengendalian fisik, 5. Pengecekan independen atau verifikasi internal.
2.	Piutang Usaha	Piutang 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. Hery (2015:29)	Analisis Umur Piutang

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut Ismail Nurdin dan Sri Hartati (2019:125), mengemukakan bahwa kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesiskan dari fakta-fakta, observasi, dan kajian kepustakaan. Konsep kerangka pemikiran dalam penelitian yang akan

dilakukan adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan salah satu penelitian untuk menghasilkan gambaran yang akurat dan mengklarifikasi fenomena sesuai apa adanya.

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 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 2. 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

Sumber : Data internal, diolah 2021

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. 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.

3.5 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 *Check Sheet*, histogram, *control chart*, diagram pareto, *fishbone*, *scatter diagram*, dan diagram proses.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 3 teknik yaitu *checksheet*, diagram pareto, dan diagram *fishbone*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Check Sheet

Check sheet merupakan alat bantu dalam penelitian untuk membantu dan menyederhanakan pencatatan data. Bentuk

dan isinya disesuaikan dengan kondisi yang ada dan terjadi pada PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam menggunakan tools *check sheet* adalah sebagai berikut :

1. Menentukan lamanya waktu pengambilan data *terupdate* yang berkaitan dengan masalah yang terjadi yaitu selama 5 bulan, per bulan Oktober 2020 s/d Februari 2021.
2. Tabel *Check Sheet* dibuat dengan menganalisis dan mencari informasi selama 5 bulan penuh , sehingga hasil tersebut dihubungkan dengan data laporan persentase telat pencairan yang ada di PT Victory Cipta Makmur Cabang Sukahati. Dengan mencatat data pada *check sheet* setiap kali ditemukan masalah atau kejadian yang dituangkan ke dalam tabel *check sheet* yang telah dibuat.

Tabel 3. Laporan Unit dan Jumlah Kecacatan Pencairan Pelunasan

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

Sumber : Data internal, diolah 2021

Tabel 4. 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 : PT Victory Cipta Makmur

Cabang Sukahati

Dari data Tabel 3 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 3 di atas, kemudian diolah kembali datanya untuk didapatkan persentase kejadiannya dengan menggunakan alat diagram pareto.

4.2 Diagram Pareto

Pada penelitian ini digunakan diagram pareto untuk mencari tahu persentase jumlah cacat pada permasalahan telat pencairan pelunasan tersebut.

Tabel 5. Jumlah Cacat pada Jenis Cacat dalam Persen

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 : Data internal, 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,

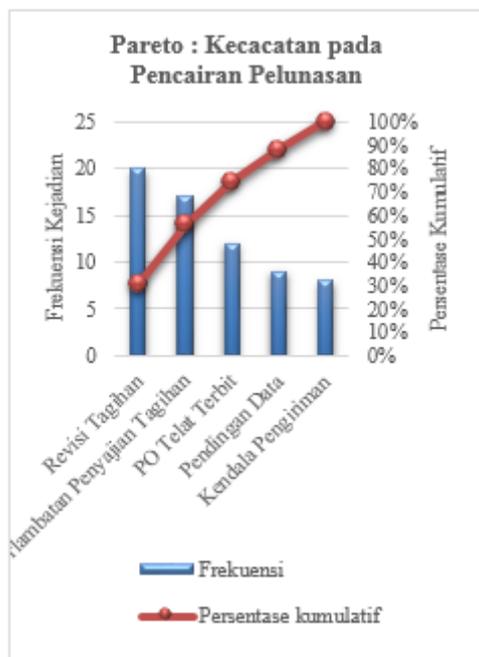
PO telat terbit, Pendingan data, dan kendala pengiriman dengan menghitung menggunakan rumus persentase kumulatif.

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 :



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*.

4.3 Diagram Fishbone

Berdasarkan permasalahan telat pencairan pelunasan yang sebelumnya sudah dilakukan pengamatan menggunakan *checksheet* dan diagram pareto dan mendapatkan hasil yang paling dominan yaitu revisi tagihan, maka didapatkan fakta-fakta yang dapat diimplementasi-kan kedalam metode diagram *fishbone* ini, Adapun analisis kasus penyebab permasalahan menggunakan 5 *why analysis* yaitu sebagai berikut :

Tabel 6. Analisis Kasus Penyebab Permasalahan

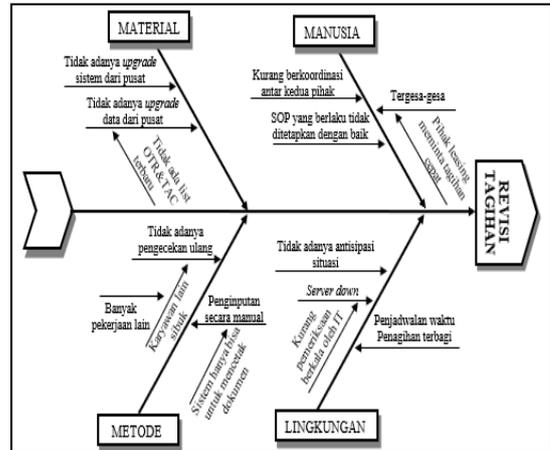
Kasus Masalah	Revisi Tagihan (data-data penagihan tidak sesuai)
	Sebab
<u>Kenapa ?</u>	Penagihan masih manual dan rentan terjadi revisi
<u>Kenapa ?</u>	Proses penagihan tanpa melihat PO, harga OTR, dan Surat Jalan
<u>Kenapa ?</u>	Tidak adanya pengecekan ulang
<u>Kenapa ?</u>	Tidak fokus dan melakukan penagihan dengan tergesa-gesa.
<u>Kenapa ?</u>	Tidak menjalankan proses penagihan sesuai SOP
Penyebab	Tidak bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku

Sumber : Data internal, diolah 2021

Dari tabel di atas yang dilakukan analisis kasus penyebab permasalahan

menggunakan 5 why analysys dapat disimpulkan bahwa penyebab terjadinya revisi tagihan karena beberapa penyebab diantaranya admin tagihan tidak melakukan pekerjaan penagihan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) dan urutan penagihan yang ada di dalam perusahaan sehingga terjadinya kasus permasalahan yang muncul.

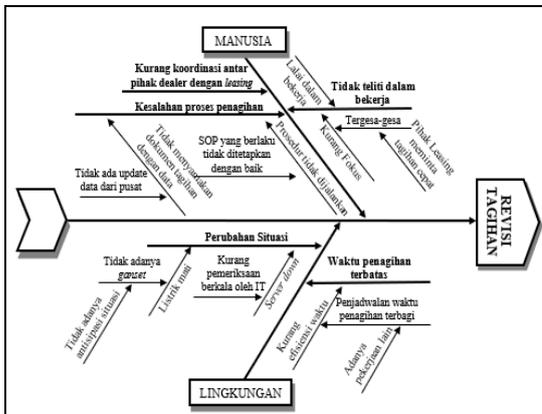
Oleh karena itu, pada hasil kasus permasalahan yang terjadi, diperoleh diagram *fishbone* dalam kasus permasalahan “revisi tagihan” dengan beberapa faktor yaitu manusia, lingkungan, material, dan metode serta penyebab sekunder dan penyebab tersier yang muncul sebagai berikut :



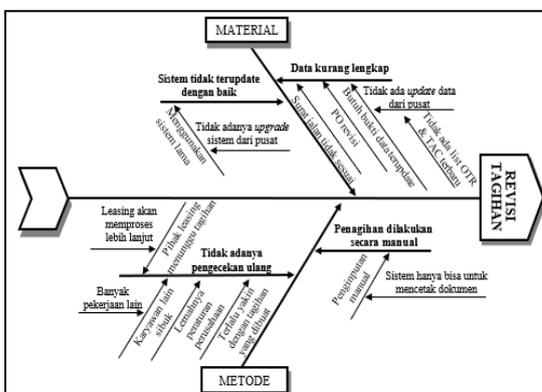
Gambar 5. Hasil Diagram *Fishbone*

Hasil analisis *fishbone* pada gambar 5 mengenai kasus penyebab dari revisi tagihan didapatkan bahwa terdapat 4 faktor penyebab yang dapat terjadinya permasalahan tersebut. Pertama, faktor manusia, dimana kesalahan yang sering dilakukan oleh para karyawan itu sendiri yaitu karena karyawan melakukan pekerjaan tidak sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada di dalam perusahaan, hal ini merupakan faktor yang paling sering terjadinya suatu masalah.

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



Gambar 3. Hasil *Fishbone* Faktor Manusia dan Lingkungan



Gambar 4. Hasil *Fishbone* Material dan Metode

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 sebagai berikut :

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 fokus, 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

Berdasarkan dari kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran, sebagai berikut:

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

- 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.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2018. Standar Aukntansi 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.
- 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.
- Amaliyah,U.2019. Tinjauan Atas Prosedur Penagihan Piutang Usaha Pada PT. Trengginas Jaya Bandung. *Jurnal*. Universitas Komputer Indonesia.
- 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.