

## **Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Cabang Manado**

*Reginaldo Jeniver Kevin Sigar  
Dolina L. Tampi  
Lucky F. Tamengkel*

*Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi  
[sigarkevin@gmail.com](mailto:sigarkevin@gmail.com)*

### **ABSTRACT**

*The Bank is a financial institution that functions to collect funds from the public in the form of deposits and then redistributes them in the form of credit. In carrying out internal control of trade receivables, what must be the center of attention is how safeguards that will be efficient and effective are carried out on trade receivables, both in terms of security that will be efficiently and effectively carried out on trade receivables, both in terms of security of physical cash gains, separation assignment, until the availability of accurate accounting records data. Internal control is all organizational plans, methods, and measurements chosen by business activities to secure their assets, check accuracy and reliability of business accounting data, improve operational efficiency, and support compliance with policies Managerial that has been determined. This study aims to determine the benefits of internal trade receivables control at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Manado Branch. The object of this study is PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Manado Branch located in Manado, North Sulawesi, Indonesia. This study uses qualitative descriptive analysis method, namely by collecting data directly from the company by observing, interviewing according to the research subject. The results of the research show that from the elements of internal control according to the COSO framework, it has been running well. Internal control of trade receivables at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Manado Branch has run well, competent employees, and a small amount of uncollectible accounts.*

*Keywords: Internal Control, Accounts Receivable.*

### **Pendahuluan**

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang paling berpengaruh terhadap kegiatan perekonomian di Indonesia. Hampir semua kegiatan dalam kehidupan masyarakat Indonesia sekarang berhubungan dengan bank. Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan lalu

menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit. Seluruh kalangan masyarakat baik pelaku usaha, karyawan, pensiunan, pelajar dan lain-lain tidak lepas dari kebutuhan jasa bank karena apapun yang berhubungan dengan uang tidak terlepas dari kebutuhan jasa bank (Supriyono, 2011:1). Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kredit dan simpanan (tabungan) semakin menegaskan

pentingnya keberadaan lembaga perbankan di kalangan masyarakat saat ini.

Dalam melakukan pengendalian internal atas piutang usaha, maka yang harus menjadi pusat perhatian adalah bagaimana pengamanan yang akan efisien dan efektif dilakukan atas piutang usaha, baik dari segi pengamanan yang akan efisien dan efektif dilakukan atas piutang usaha, baik dari segi pengamanan atas perolehan fisik kas, pemisahan tugas, sampai pada tersediannya data catatan akuntansi yang akurat. Penerapan pengendalian internal memang tidak terlepas dari biaya-biaya tambahan yang harus dikorbankan perusahaan. Dalam hal ini, perusahaan pada dasarnya harus mempertimbangkan atau membandingkan antara besarnya biaya tambahan yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat pengendalian intern piutang usaha pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado Efektif.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Pengendalian Intern**

Pengendalian intern adalah semua rencana organisasi, metode, dan pengukuran yang dipilih oleh kegiatan usaha untuk mengamankan harta

kekayaannya, mengecek keakuratan, dan keandalan data akuntansi usaha tersebut, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendukung dipatuhinya kebijakan manajerial yang telah ditetapkan (Hesty, 2013 : 7)

*Committee Of Sponsoring Organizations* (COSO) dikutip oleh Sujarweni (2015) Menyatakan bahwa pengendalian internal merupakan rangkaian tindakan yang mencakup keseluruhan proses dalam organisasi yang berada dalam proses manajemen dasar yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan. Pengertian-pengertian ini dapat disimpulkan bahwa: Sistem pengendalian intern merupakan suatu sistem yang dirangkai dalam mencakup seluruh proses organisasi mengelola informasi secara akurat yang digunakan perusahaan untuk memberi jaminan keamanan dalam melindungi aset perusahaan.

#### **Unsur-Unsur Pengendalian Intern**

COSO dikutip oleh Susanto (2013: 96) Pengendalian intern memiliki 5 komponen antara lain sebagai berikut:

##### 1. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian adalah pembentukan suasana organisasi serta memberi kesadaran tentang perlunya pengendalian bagi suatu organisasi ada beberapa faktor yang mempengaruhi lingkungan pengendalian adalah sebagai

berikut: 1) Integritas dan nilai etika; 2) Komitmen terhadap kompetensi; 3) Partisipasi dewan direksi dan tim auditor; 4) Filosofi dan gaya manajemen; 5) Struktur organisasi; 6) Pemberian wewenang dan tanggung jawab; 7) Kebijakan mengenai sumber daya manusia dan penerapannya.

## 2. Penilaian Resiko

Penilaian resiko melibatkan proses yang dinamis dan interaktif untuk mengidentifikasi dan menilai resiko terhadap pencapaian tujuan. Resiko itu sendiri dipahami sebagai suatu kemungkinan bahwa suatu peristiwa terjadi dan mempengaruhi perncapaian tujuan entitas, dan resiko terhadap pencapaian seluruh tujuan dari entitas ini dianggap relative terhadap toleransi resiko yang ditetapkan. Oleh karena itu, penilaian resiko membentuk dasar untuk menentukan bagaimana resiko harus dikelola oleh organisasi.

## 3. Pengendalian Aktivitas

Pengendalian aktivitas adalah tindakan-tindakan yang ditetapkan melalui kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang membantu memastikan bahwa arahan manajemen untuk mengurangi resiko terhadap pencapaian. Pengendalian aktivitas dilakukan pada semua tingkat entitas, pada berbagai tahap dalam proses bisnis, dan atas lingkungan teknologi.

## 4. Informasi dan Komunikasi

Menjelaskan bahwa informasi sangat penting bagi setiap entitas untuk melaksanakan tanggung jawab pengendalian internal guna mendukung pencapaian tujuan-tujuannya. Informasi yang diperlukan manajemen adalah informasi yang relevan dan berkualitas baik yang berasal dari sumber internal maupun eksternal dan informasi yang digunakan untuk mendukung fungsi komponen-komponen lain pengendalian internal. Informasi diperoleh ataupun dihasilkan melalui proses komunikasi antar pihak internal maupun eksternal yang dilakukan secara terus- menerus, berulang, dan berbagi. Kebanyakan organisasi membangun suatu sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang andal, relevan dan tepat waktu.

## 5. Monitoring (Pemantauan)

Merupakan kegiatan evaluasi dengan beberapa bentuk apakah yang sifatnya berkelanjutan terpisah maupun kombinasi keduanya yang digunakan untuk memastikan apakah masing-masing dari kelima komponen pengendalian internal mempengaruhi fungsi-fungsi dalam setiap komponen, ada dan berfungsi.

## **Prinsip-Prinsip Pengendalian Intern Yang Efektif**

Hery (2014: 162-169) Prinsip-prinsip pengendalian intern yang efektif antara lain adalah sebagai berikut: 1) Pene-

tapan tanggung jawab; 2) Pemisahan tugas; 3) Dokumentasi; 4) Pengendalian fisik mekanik dan elektronik; 5) Pengecekan independen atau verifikasi internal.

### **Tujuan Pengendalian Intern**

COSO dikutip oleh Susanto (2013: 95) Pengendalian intern dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi manajemen dan karyawan yang dirancang untuk memberikan jaminan yang menyakinkan bahwa tujuan organisasi dapat dicapai melalui hal-hal sebagai berikut: 1) Efisiensi dan Efektivitas operasi; 2) Penyajian laporan keuangan yang dapat dipercaya; 3) Ketaatan terhadap undang-undang dan aturan yang berlaku

### **Pengendalian Internal atas Penjualan Tunai Dan Kredit**

Penerimaan kas perusahaan berasal dari dua sumber utama perusahaan, yaitu penjualan kas dari penjualan tunai dan penerimaan kas dari piutang (Mulyadi, 2010:455).

1. Prosedur penerimaan kas dari penjualan tunai.

Berdasarkan asistem pengendalian intern yang baik, sistem penerimaan kas dari penjualan tunai mengharuskan: a) Penerimaan kas dalam bentuk tunai harus segera disetor ke bank dalam jumlah penuh dengan melibatkan pihak lain selain kasir untuk melakukan internal check; b)

Penerimaan kas dari penjualan tunai dilakukan dengan menggunakan transaksi kartu kredit yang melibatkan bank penerbit kartu kedit dalam pencatatan transaaksi penerimaan kas.

2. Prosedur penerimaan kas dari piutang.

Untuk menjamin diterimanya kas oleh perusahaan, prosedur penerimaan kas dari piutang mengharuskan: a) Debitur melakukan pembayaran dengan cek atau dengan cara pemindahbukuan melalui rekening bank (girobilyet); b) Kas yang diterima dalam bentuk cek dari debitur harus segera disetor ke bank dalam jumlah penuh.

Unsur pengendalian intern yang seharusnya ada dalam sistem penerimaan kas dari penjualan tunai yaitu:

1. Organisasi: a) Fungsi penjualan harus terpisah dari fungsi kas; b) Fungsi kas harus terpisah dari fungsi akuntansi; c) Transaksi penjualan tunai harus dilaksanakan oleh fungsi penjualan, fungsi kas, fungsi pengiriman dan fungsi akuntansi.

2. Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan: a) Penerimaan order dari pembeli diotorisasi oleh fungsi penjualan dengan menggunakan formulir faktur penjualan tunai; b) Penerimaan kas diotorisasi oleh fungsi kas dengan cara membubuhkan cap "lunas" pada faktur penjualan tunai dan penempelan pita

register kas pada faktur tersebut; c) Penjualan dengan kartu kredit bank didahului dengan permintaan otorisasi dari bank penerbit kartu kredit; d) Penyerahan barang diotorisasi fungsi pengiriman dengan cara membubuhkan cap “sudah diserahkan” pada faktur penjualan tunai; e) Pencatatan ke dalam buku jurnal diotorisasi oleh fungsi akuntansi dengan cara memberikan tanda pada faktur penjualan tunai.

3. Praktek yang sehat: a) Faktur penjualan tunai bernomor urut tercetak dan pemakaiannya dipertanggung-jawabkan oleh fungsi penjualan; b) Jumlah kas yang diterima dari penjualan tunai disetor seluruhnya ke bank pada hari yang sama dengan transaksi penjualan tunai atau hari kerja berikutnya; c) Perhitngan saldo kas yang ada ditangan fungsi kas secara periodik dan secara mendadak oleh fungsi pemeriksa intern.

### **Pengertian Piutang**

Menurut E kieso,weygandt & warfield (2007:368) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan piutang adalah sebagai berikut ”piutang didefinisikan sebgai jumlah yang dapat ditagih dalam bentuk tunai dari seorang atau perusahaan lain.”. Sedangkan menurut Hadri (2009:198) menyatakan bahwa piutang adalah merupakan hak klaim atau tagihan

berupa uang atau bentuk lainnya kepada seseorang atau suatu perusahaan.

### **Klasifikasi Piutang**

Menurut Warren (2013:442) menjelaskan bahwa piutang dapat diklasifikasikan menjadi kedalam dua jenis,yaitu:

a) Piutang usaha (Account Receivable)

Piutang yang timbul dari penjualan secara kredit agar dapat menjual lebih banyak produk dan jasa kepada pelanggan. Transaksi paling umum yang menciptakan piutang usaha adalah penjualan barang dan memberikan jasa secara kredit. Piutang tersebut dicatat dengan mendebit akun piutang usaha.piutang semacam ini normalnya diperkirakan akan tertagih dalam periode waktu yang relative pendek, seperti 30-60 hari. Piutang usaha diklasifikasikan di neraca sebagai aktiva lancar .

b) Wessel tagih (notes receivable)

Wesel tagih adalah jumlah yang terutang bagi pelanggan disaat perusahaan telah menerbitkan surat utang formal.sepanjang wessel tagih diperkirakan kan tertagih dalam setahun, maka biasanya diklasifikasikan dalam neraca sebagai aktiva lancar. Wessel biasanya digunakan untuk menyelesaikan piutang usaha pelanggan. Bila wesel tagih dan piutang usaha berasal dari transaksi penjualan,

maka informasi akuntansi ini secara umum digunakan untuk mengolah data transaksi keuangan yang terjadi dalam perusahaan. Sistem informasi akuntansi memberikan dua informasi yaitu akuntansi historis dan peramalan yang meliputi akuntansi keuangan, control manajemen dan analisis keuangan (Daoud dan Triki, 2013)

### **Metode Penelitian**

#### **Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data deskriptif kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk penjelasan secara jelas dan terperinci.

#### **Prosedur Penelitian**

Tahapan - tahapan tersebut yakni sebagai berikut: 1) Mengidentifikasi permasalahan untuk dipecahkan melalui metode deskriptif; 2) Mengumpulkan data dan informasi yang jelas mengenai Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado; 3) Merumuskan permasalahan yang jelas dan menentukan tujuan dan manfaat penelitian; 4) Melakukan analisis data yang diperoleh dengan menggunakan analisis deskriptif; 5) Menganalisis data yang diperoleh mengenai Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado; 6) Mengajukan kesimpulan yang logis

berdasarkan hasil penelitian tersebut dan memberikan saran Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado.

### **Metode Pengumpulan Data**

Wawancara dilakukan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado dengan melakukan tanya-jawab secara langsung dengan pihak yang berwenang atau pihak lain yang berhubungan dengan objek yang diteliti untuk mendapatkan informasi tentang Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado.\

Observasi yang dilakukan penulis melalui pengamatan langsung kelapangan dengan cara mencatat segala yang ditemukan dan dapat dijadikan data untuk bahan penulisan skripsi ini yang berhubungan dengan Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado.

Teknik Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data-data yang ada dalam objek penelitian seperti formulir-formulir, buku yang berhubungan Pengendalian Intern Piutang Usaha, dan data yang diperoleh dari pencarian dan pengutipan data melalui website.

### **Metode Analisis Data**

Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah metode deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Hesty, 2013:33)

Menurut kuncoro (2013), penelitian deskriptif adalah penelitian yang biasanya mempunyai 2 tujuan, yaitu: 1) Melakukan secara cermat terhadap fenomena tertentu; 2) Mendeskripsikan secara terperinci frekuensi terjadinya suatu aspek fenomena tertentu.

### **Hasil Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis terhadap prosedur kerja, mulai dari mendapatkan calon debitur sampai pelunasan piutang usaha PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado diketahui bahwa manajemen perusahaan memberikan perhatian yang baik terhadap pengendalian intern piutang usaha tersebut. Lingkungan pengendalian terhadap piutang usaha sudah berjalan dengan baik.

Kewajiban CMO dalam mendapatkan calon debitur yang berkualitas merupakan kekuatan dasar bagi manajemen dalam menghasilkan profit, karena semakin banyak jumlah piutang usaha perusahaan maka semakin besar bunga yang akan diperoleh. Kenyataannya,

hal tersebut belum berjalan dengan baik. Banyaknya debitur yang kurang memenuhi syarat menyebabkan tingginya tunggakan sehingga dapat menyebabkan jumlah piutang tak tertagih semakin tinggi.

Tujuan sistem pengendalian intern piutang usaha PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado yaitu untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan per-undang-undang yang berlaku, tersedianya informasi keuangan dan manajemen yang benar dan lengkap dan tepat waktu, Efisiensi dan efektivitas dari kegiatan usaha bank, meningkatkan efektivitas budaya risiko pada organisasi secara menyeluruh, mengurangi dampak kerugian, penyimpangan termasuk kecurangan/fraud dan pelanggaran aspek kehati-hatian.

Upaya meminimalkan dampak negatif maka perlu di lakukan pengelolaan risiko secara berkelanjutan dengan prinsip Good Corporate Governance (GCG). Penerapan manajemen resiko didukung dengan kerangka yang mencakup kebijakan dan prosedur manajemen resiko serta limit resiko yang di tetapkan sejalan dengan visi, misi, dan strategi bisnis bank. Limit resiko di tetapkan dengan mengacu kepada tingkat risiko yang akan di ambil, toleransi resiko, dan strategi bank secara keseluruhan dengan memperhatikan kemampuan modal bank untuk dapat

menyerap eksposur resiko atau kerugian yang timbul.

### **Pembahasan**

Aktivitas pengendalian intern terhadap piutang usaha PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado sudah efektif. Diantaranya aktivitas tanggung jawab ARO dalam melakukan penagihan kepada debitur yang menunggak pada angsuran awal. dalam hal ini usaha untuk menagih sudah maksimal.

Aktivitas pemisahan tugas sudah efektif yaitu A/R Admin dapat menerima pembayaran debitur. menurut konsep pengendalian, bagian piutang tidak boleh merangkap menjadi bagian penerimaan. Hal ini dapat memungkinkan terjadinya kecurangan, yakni berupa cash lapping.

Aktivitas pendokumentasian yang belum efektif, dimana bukti penerimaan (BP) yang dikeluarkan DCS dan ARO belum maksimal diserahkan ke bagian collection pada hari itu juga, hal ini dapat memungkinkan terjadinya kecurangan yakni berupa cash lapping.

Aktivitas rekonsiliasi terhadap piutang usaha telah efektif, begitu juga dengan karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado yang memiliki kompetensi yang baik. Aktivitas audit yang dilakukan dalam setiap tiga bulan berjalan dengan lancar dan telah efektif. Ditandai dengan adanya

peningkatan ke arah perbaikan pada bagian-bagian yang memiliki fokus audit lebih tinggi dan berdasarkan temuan audit untuk bagian-bagian tersebut yang telah mengalami perubahan perbaikan sesuai dengan tujuan pengendalian intern.

Informasi dan Komunikasi terhadap piutang usaha telah efektif, hal ini ditandai dengan akses yang mudah dan cepat dalam memperoleh data mengenai piutang usaha dan menghubungi pihak-pihak yang berkaitan dengan piutang usaha. Pengawasan atau pemantauan terhadap piutang usaha telah berjalan dengan baik dan efektif. Collection head selalu mengingatkan kepada ARO, DCS maupun CMO atas segala informasi penting yang harus dilakukan mereka, disamping itu, collection head juga mendatangi rumah debitur yang telah menunggak selama 3 bulan guna memperoleh informasi langsung mengenai debitur tersebut.

### **Kesimpulan**

Kesimpulan yang diperoleh dengan dilaksanakannya penelitian ini yaitu: 1) Pengendalian intern piutang usaha pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Manado berjalan dengan baik; 2) Perusahaan ditunjang dengan karyawan yang kompeten sehingga tidak pernah terdapat kesalahan yang signifikan pada pencatatan piutang; 3) Penagihan juga



berjalan dengan lancar terbukti kecilnya piutang tak tertagih (bad debt) perusahaan.

### **Saran**

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis yaitu : 1) Untuk menghindari resiko kehilangan dan pencurian perusahaan sebaiknya mengurangi penerimaan piutang lewat kasir secara tunai; 2) Dipertahankan cara penagihan piutang usaha agar kedepannya tidak ada masalah dalam piutang usaha perusahaan; 3) Perlu diadakannya pemeriksaan mendadak oleh atasan diluar dari pemeriksaan yang telah dijadwalkan. Hal ini berguna agar pegawai selalu terpacu untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

### **Daftar Pustaka**

- Daoud, Hazar dan Triki Mohamed (2013) "Accounting Information system in an ERP Environment and Tunisian firm performance", The International Journal of Digital Accounting Research Universitas Sfax Tunisia, 13:1-35
- E Kieso, Weygandt and Warfield (2007). *Accounting Principles*, Edisi 12 by. Salempa Empat
- Hesty, H. 2013. "*Penerapan Struktur Pengendalian Intern Dalam Menunjang Efektivitas Pemberian Kredit Usaha Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk KCP Boulevard Manado*".
- Hery, 2014. Grasindo, Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta

- Kuncoro, Mudrajat (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Edisi Keempat, Jakarta, Erlangga
- Mulyadi. 2010. *Auditing* .Jilid I, Cetakan ke Tujuh. Salemba Empat, Jakarta
- Susanto, A. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Lingga Jaya. Bandung. Hal 22-96
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Sistem Akuntansi*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Supriyono. 2011. *Akuntansi Biaya Pengumpulan Biaya dan Penentuan Harga Pokok*, Buku 1 Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- Warren, 2013. *Tentang Klasifikasi Piutang Usaha*