

## **Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Piutang pada UMKM (Kasus pada Technomart International Group Jember)**

### *The Evaluation Of Intern Control System On Account Receivable To SME's (Case On Technomart International Group Jember)*

Yudi Mutawakil

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)

Jln. Kalimantan 37, Jember 68121

*E-mail:* yudi\_bahagia@yahoo.co.id

#### **Abstrak**

Piutang usaha merupakan pilar utama bagi perusahaan dengan penjualan terbesar secara kredit. Pengelolaan piutang yang tidak tepat akan merugikan perusahaan. Untuk itulah diperlukan sistem pengendalian internal piutang agar dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kecurangan. Technomart Internasional Group merupakan UMKM yang berkembang di Jawa Timur. Perusahaan ini menjual alat pemroses air selama kurang lebih 5 tahun. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengendalian internal piutang pada Technomart International Group Jember. Data dikumpulkan dengan metode dokumentasi, observasi dan wawancara. Analisis dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan membandingkan teori yang mengacu pada unsur-unsur pengendalian internal dalam kerangka kerja COSO dengan praktek yang sebenarnya terjadi.

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal piutang pada Technomart International Group Jember menurut kerangka COSO, unsur lingkungan pengendalian, unsur aktivitas pengendalian, unsur penilaian risiko, unsur informasi dan komunikasi, dan unsur pengawasan kurang memadai.

**Kata Kunci :** Pengendalian Intern, Piutang Usaha

#### **Abstract**

Accounts receivable was one of the most important asset of company since their biggest sales was credit. Mismanagement of accounts receivable could harm the company. Therefore internal control system on accounts receivable was required to reduce the possibility of fraud. Technomart International Group was a growing SMEs in East Java. This company sold water processing equipment for approximately 5 years. The purpose of this study was to evaluate the internal controls accounts on Technomart International Group Jember. Data collected by the method of documentation, observation and interviews. Analyses were performed through the descriptive qualitative method by comparing the theory refers to internal control elements in COSO framework with the practice actually happens on the field.

Based on the evaluations, it showed that internal control system on accounts receivable of Technomart International Group Jember on COSO framework, elements of the control environment, control activities element, the element of risk assessment, information and communication element, and the element of supervision were inadequate.

**Keywords:** Internal Control, Accounts Receivable

## Pendahuluan

Tujuan utama dari suatu perusahaan adalah mencapai laba yang maksimal. Hal tersebut dapat diperoleh melalui peningkatan volume penjualan. Berbagai cara yang ditempuh oleh manajemen untuk meningkatkan volume penjualan. Salah satunya perusahaan sering berinovasi dengan memberikan tambahan fitur lain agar produk tetap terjual dengan harga tinggi berupa fasilitas kredit dengan jangka waktu tertentu. Namun justru masalah lain timbul jika pemberian fasilitas kredit ini tidak diimbangi dengan sistem pengelolaan piutang yang memadai dari internal perusahaan.

Penjualan kredit tidak segera menghasilkan penerimaan kas, tetapi menimbulkan piutang usaha. Piutang usaha suatu perusahaan pada umumnya merupakan bagian terbesar dari aktiva lancar serta merupakan pilar utama perusahaan dengan penjualan terbesar secara kredit. Oleh karena itu pengendalian internal terhadap piutang usaha ini sangat penting diterapkan. Kecurangan dalam suatu proses operasional bisnis perusahaan sering terjadi sehingga dapat merugikan perusahaan. Kecurangan yang mungkin terjadi pada bagian piutang usaha adalah Pertama banyaknya piutang yang masih belum dibayar pada tanggal jatuh tempo. Kedua kecurangan karyawan yang tidak mencatat pembayaran dari konsumen dan mengantongi uangnya untuk kepentingan pribadi. Ketiga menunda pencatatan piutang dengan melakukan *cash lapping*. Keempat, melakukan penagihan dengan kuitansi palsu dan lain sebagainya. Pengendalian internal merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kecurangan (Hartati, 2009).

Technomart Internasional Group merupakan UMKM yang berkembang di Jawa Timur. Perusahaan ini bergerak dalam bidang perdagangan dengan menjual alat pemroses air selama kurang lebih 5 tahun (Askin, 2007). Dalam hal ini, penjualan terbesar perusahaan adalah penjualan kredit, sehingga Technomart Internasional Group memiliki piutang usaha yang jumlahnya besar. Oleh karena itu, kebutuhan akan pengendalian internal terhadap piutang usaha perusahaan merupakan hal yang wajib karena piutang usaha menjadi urat nadi bagi perusahaan ini.

Sesuai dengan deskripsi diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengendalian internal piutang pada Technomart International Group Jember, sudah memadai apa tidak. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengendalian internal piutang pada Technomart International Group Jember.

## Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Penelitian berjudul "Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada UMKM (Studi Kasus Pada Technomart International Group Jember)" merupakan jenis penelitian

kualitatif. penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2008 : 6).

### Unit Analisis dan Waktu Penelitian

Unit analisis penelitian ini adalah perusahaan Technomart International Group yang merupakan UMKM dan berlokasi di Jl. Raya Mastrip No. 7 Jember, Jawa Timur. Waktu penelitian terdiri dari waktu survei pendahuluan dilaksanakan pada bulan Januari 2014. Survei pendahuluan bertujuan memperoleh gambaran umum perusahaan dan mengidentifikasi masalah yang akan menjadi fokus penelitian. Sedangkan penelitian akan dilaksanakan pada bulan Mei dan Juni 2014.

### Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kualitatif.

#### 2. Sumber Data

- a) Data primer, berupa data yang diperoleh langsung dari perusahaan melalui wawancara dengan Direktur Operasional, Supervisor Admin Pusat, Admin Collection, Branch Operasional Manager yang terkait langsung dengan objek yang diteliti, dan kegiatan observasi yang kemudian akan diolah penulis serta kuisioner pengendalian intern terhadap piutang usaha.
- b) Data sekunder, berupa data yang dikumpulkan melalui catatan dan dokumen resmi perusahaan dan data yang telah diolah seperti sejarah singkat perusahaan, memo internal, struktur organisasi, dan dokumen lainnya.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah studi dokumentasi, teknik wawancara, dan teknik observasi.

1. Studi dokumentasi, yakni melalui pencatatan dan fotocopi data yang diperlukan. Seperti pencatatan hasil wawancara, fotocopi memo internal perusahaan, form-form resmi perusahaan, dan dokumen terkait penagihan.
2. Teknik wawancara, yakni dengan melakukan Tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak terkait dengan objek penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Direktur Operasional, Supervisor Admin Pusat, Admin Collection, Branch Operasional Manager (Lumajang dan Jember) yang merupakan karyawan departemen operasional yang berhubungan dengan penagihan dengan masa kerja minimal 2 sampai dengan 4 tahun.
3. Teknik observasi, yakni dengan terjun langsung/ tinggal di lapangan untuk melakukan pengamatan terhadap kegiatan atau pun prosedur kerja yang berhubungan dengan objek penelitian. Seperti prosedur penagihan piutang.

**Teknik Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini teknik pemeriksaan kredibilitas data menggunakan perpanjangan keikutsertaan dan triangulasi. Perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Menurut Patton (dalam Moleong, 2008: 330) triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda dalam penelitian kualitatif.

**Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan sepanjang proses penelitian, yaitu dari awal pada saat pengumpulan data sampai selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2010 : 91) analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui tiga tahap, yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)  
Data yang diperoleh dalam jumlah yang cukup banyak perlu untuk dicatat secara teliti dan rinci dan diperlukan analisis data melalui reduksi data. Dalam tahap ini dilakukan proses pemilihan, penyederhanaan dan menggolongkan data dengan memfokuskan masalah yang diteliti.
2. *Data Display* (Penyajian Data)  
Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori, diagram alur (*flow chart*), dan lain sejenisnya. Penyajian data dalam bentuk-bentuk tersebut akan memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya.
3. *Conclusion Drawing/ Verification*  
Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data.

**Hasil Penelitian dan Pembahasan**

**Sistem Pengendalian Internal Piutang Technomart International Group**

Piutang usaha Technomart International Group terjadi karena penjualan kredit. Tabel 1. menggambarkan tingginya penjualan kredit perusahaan pada semester pertama tahun 2014. Rata-rata penjualan kredit mencapai 80 – 90 % per bulan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa piutang usaha perusahaan terbentuk karena penjualan kredit yang dilakukannya.

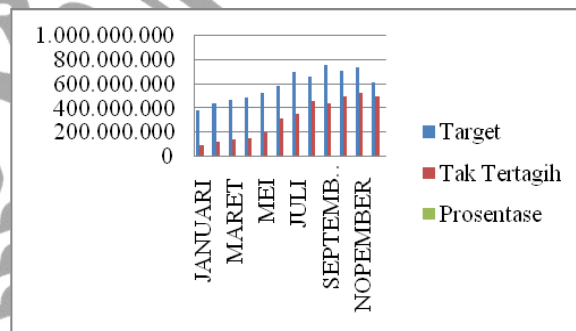
Tabel 1. Prosentase Penjualan Kredit Semester 1 Tahun 2014

PENJUALAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	TOTAL
CASH	48.000.000	71.250.000	48.000.000	20.000.000	24.100.000	36.050.000	247.400.000
KREDIT	427.280.000	569.390.000	304.630.000	54.800.000	323.065.000	323.065.000	2.002.230.000
TOTAL	475.280.000	640.640.000	352.630.000	74.800.000	347.165.000	359.115.000	2.249.630.000
PROSENTASE	90%	89%	86%	73%	93%	90%	89%

Sumber : Data Primer : Technomart International Group

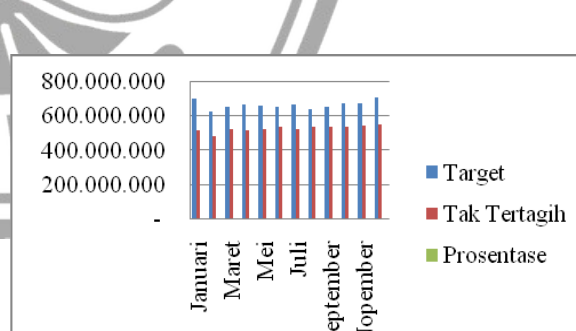
Menurut keterangan Direktur Operasional dan SPV Admin Pusat, piutang usaha dari hasil penjualan kredit perusahaan menurun sejak tahun 2012 sampai dengan 2013. Gambar 1. dapat menggambarkan kondisi piutang tak tertagih perusahaan yang semakin naik ke level 500 juta. Kemudian pada Gambar 2 dan 3 piutang tak tertagih perusahaan semakin merangkak naik ke level 800 juta.

Gambar 1. Piutang tak tertagih perusahaan tahun 2012



Sumber : Data Primer : Technomart International Group

Gambar 2. Piutang tak tertagih perusahaan tahun 2013



Sumber : Data Primer : Technomart International Group

**Sistem Pengelolaan Piutang Perusahaan**

Penagihan piutang usaha pada Technomart International Group menjadi tanggung jawab agen. Hal ini berarti pencapaian kinerja dibebankan pada agen di masing-masing wilayah. Sedangkan di agen sendiri, penagihan dilakukan oleh kolektor (bagian penagihan). Manajemen perusahaan mengelompokkan piutang berdasarkan umur piutang.

1. CA : Piutang dengan umur 1 - 30 hari 97 %

2. CL	: Piutang dengan umur	31 - 90 hari	60 %
3. TF	: Piutang dengan umur	91 - 180 hari	30 %
4. CC	: Piutang dengan umur	181 - 1000 hari	20 %

Dari hasil observasi selama penelitian, secara umum pengelolaan piutang perusahaan dibagi menjadi 2 bagian. Pertama, proses timbulnya piutang terjadi di agen. Jadi dari sinilah piutang itu dikelola sejak terjadinya penjualan kredit oleh bagian penjualan. Agen yang dikepalai oleh BOM (Branch Operational Manager) melakukan proses analisa kredit, verifikasi dan otorisasi penjualan kredit. Agen tidak melakukan kegiatan administrasi terkait piutang misalnya mencatat saldo piutang per konsumen, membuat daftar piutang dan sebagainya. Kemudian kedua, di kantor pusat piutang tersebut dikelola sampai kemudian menghasilkan laporan piutang per konsumen. Semua administrasi terkait piutang dilakukan di kantor pusat. Perusahaan hanya menggunakan sistem informasi manajemen di kantor pusat saja karena keterbatasan biaya dan sumber daya manusia di tingkat agen. Sistem ini pula yang menjadi alat komunikasi manajemen untuk menginformasikan piutang usaha yang terbentuk dari agen melalui daftar piutang/ outstanding. Outstanding inilah yang nantinya dikirim ke agen dan menjadi alat bantu utama agen utamanya kolektor untuk melakukan penagihan kepada konsumen.

### Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Piutang Technomart International Group berdasarkan Komponen COSO Framework

Menurut *Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission*, atau disingkat COSO, terdapat lima komponen pengendalian internal yang saling terkait. Untuk dapat memperoleh pengendalian yang baik dan dapat berjalan secara efektif, komponen-komponen dari pengendalian internal tersebut harus diperhatikan. Komponen-komponen tersebut antara lain:

#### 1. Lingkungan Pengendalian

Gaya operasi dan filosofi manajemen top sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan Direktur Operasional. Meskipun top manajemen terdiri dari Direktur Operasional, Direktur Keuangan dan Direktur Pengadaan, namun kepemimpinan didominasi oleh Direktur Operasional. Karena semua proses operasional perusahaan dikendalikan oleh Direktur Operasional. Terlebih karena semua kebijakan tergantung kepada satu orang, karyawan dapat meminta kebijakan langsung kepada Direktur Operasional terkait masalah di lapangan. Misalnya penentuan *closing date* penagihan yang telah ditetapkan akhir bulan tanggal 30 / 31. BOM seringkali meminta pengunduran waktu *closing date* langsung kepada Direktur Operasional. Akibatnya karyawan bisa saja menumpuk pekerjaan di akhir bulan dan secara otomatis kunjungan ke konsumen menjadi tertunda-tunda.

Menanggapi hal tersebut Direktur Operasional mengungkapkan bahwa hal tersebut dapat ditoleransi agar mampu menangani masalah sesegera mungkin Menurut salah satu BOM di agen, juga berpendapat bahwa pekerjaan

lapangan itu memang harus agresif dan dinamis. Sehingga persoalan apapun harus segera diberikan solusi. Peraturan memang perlu namun jangan sampai mempersulit pekerjaan.

Direktur Operasional harus menjadi panutan dalam menjalankan peraturan di perusahaan. Namun karena Direktur Operasional seringkali memberikan kebijakan langsung kepada BOM di agen-agen tertentu. Maka kepemimpinan Direktur Operasional menjadi terkesan tidak tegas dalam menjalankan peraturan perusahaan. Bagaimana seorang karyawan dapat mentaati peraturan jika masih banyak kebijakan yang memberikan toleransi luas dari pemimpin.

Sebaiknya perusahaan membagi tugas dan wewenang secara proporsional di level top manajemen. Hal ini dimaksudkan agar setiap tugas dan tanggung jawab dapat diselesaikan dan ditangani secara maksimal.

Karyawan pada Technomart International Group adalah orang-orang yang kurang berkompeten. Tidak ada uraian tertulis bagi para karyawan kunci. Sedangkan perekrutan karyawan dan menjadi tanggung jawab dan wewenang Direktur Operasional. Karyawan kunci di agen adalah BOM (Branch Operasional Manager). Direktur Operasional menjelaskan bahwa yang terpenting yang harus ada pada karyawan adalah kejujuran. Orang yang selama ini direkrut untuk menjadi karyawan adalah orang-orang pilihan karena sudah kenal cukup lama. Apalagi sebagian besar merupakan teman-teman saat bekerja bersama di perusahaan terdahulu. Sehingga aktivitas yang terjadi di dalam perusahaan menjadi kurang lancar karena setiap karyawan belum mengerti tugas yang harus dilaksanakan dan bahkan resisten terhadap peraturan dan kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Perbaikan proses seleksi karyawan baru perlu dilakukan. Hal ini bertujuan agar menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan secara independen dapat menjalankan tugas dan wewenang secara memadai.

#### 2. Aktivitas Pengendalian

Semua transaksi terkait otorisasi kredit penjualan, penerimaan dan pengeluaran barang, otorisasi potongan pelunasan tagihan pada Technomart Internasional Group terjadi di agen. Padahal fakta menemukan bahwa hampir di semua agen kecuali Madiun dan Surabaya, BOM melakukan rangkap jabatan sebagai kolektor, verifikasi, dan delivery. Sehingga otorisasi atas setiap transaksi masih kurang memadai karena BOM memiliki wewenang dan tanggung jawab yang seluas-luasnya terhadap setiap transaksi. Direktur Operasional menyatakan transaksi perusahaan masih tergolong sedikit jika dibandingkan dengan perusahaan lain. Jika pekerjaan disusun sesuai perencanaan yang bagus, maka pekerjaan itu akan terselesaikan. BOM (Branch Operational Manager) memiliki peluang besar untuk melakukan kecurangan. Pencatatan, pengeluaran dan penerimaan kas menjadi tidak terotorisasi dengan baik.

Sebaiknya perusahaan melakukan pemisahan tugas pada fungsi yang menerima, mengeluarkan dan menyimpan kas/aset lainnya dengan fungsi yang melakukan pencatatan agar dapat meminimalkan peluang terjadinya kecurangan.

Direktur Operasional dan Supervisor Admin Pusat menyatakan bahwa sudah terdapat pemisahan antara fungsi penjualan dan fungsi operasional penagihan. Fungsi operasional penagihan dan otorisasi kredit dilakukan oleh bagian operasional, BOM (Branch Operational Manager). Namun setelah dilakukan observasi di lapangan dan hasil wawancara dengan karyawan operasional di Agen (dalam hal ini agen Jember dan Lumajang), faktanya selain berwenang dalam otorisasi kredit saat melakukan fungsi verifikasi, BOM juga melakukan penagihan, menerima kas serta melakukan administrasi terkait penagihan seperti memiliki akses penuh terhadap semua kuitansi, menyimpan, dan mendistribusikan kuitansi. Direktur Operasional menyatakan bahwa belum saatnya dilakukan penambahan karyawan sesuai struktur. Mengingat penjualan naik turun, transaksi perusahaan masih belum terlalu banyak, maka pekerjaan masih bisa ditangani oleh satu orang. Manajemen menetapkan jika piutang agen mencapai lebih dari Rp. 20.000.000, maka karyawan akan ditambah.

Sebaiknya perusahaan melakukan pemisahan tugas pada fungsi yang menerima, mengeluarkan dan menyimpan kas/aset lainnya dengan fungsi yang melakukan pencatatan agar dapat meminimalkan peluang terjadinya kecurangan.

Perusahaan telah memiliki dokumen-dokumen pendukung proses operasional bisnis perusahaan seperti pada penjualan kredit (surat pesanan, tanda terima barang, lembar verifikasi), pada penagihan piutang (kuitansi tagihan, Lembar Harian Inkaso). Dokumen-dokumen tersebut dibuat rangkap 3 (tiga), bernomor urut tercetak, dan dilengkapi dengan kolom tanggal transaksi, identitas konsumen, kolom tanda tangan penerima dan petugas terkait. Berbeda dengan fakta, menurut Direktur Operasional yang terpenting adalah verifikasi atas semua dokumen di lapangan. Dokumen itu diperiksa oleh BOM di agen. Kemudian di kantor pusat juga dilakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen tersebut. Jadi kecil kemungkinan dokumen-dokumen tersebut disalahgunakan oleh karyawan. Karena pasti dapat diketahui dengan mudah. Akibat dari dokumen yang tidak dikontrol dengan baik dapat menimbulkan adanya penyalahgunaan dokumen misalnya mengganti nilai harga pada surat pesanan.

Untuk memperkecil risiko karyawan melakukan kecurangan sebaiknya perusahaan memperkuat pengendalian dengan menetapkan ketentuan distribusi dokumen-dokumen perusahaan. Misalnya di kantor pusat dan agen ditentukan pihak yang memiliki akses terhadap dokumen-dokumen perusahaan untuk menyimpan, dan mendistribusikannya.

Perusahaan tidak memiliki komite audit yang independen untuk melaksanakan pemeriksaan terhadap kinerja karyawan dan pelaksanaan peraturan dan kebijakan yang telah

ditetapkan. Direktur Operasional mengklaim bahwa Direktur Operasional sering melakukan kunjungan ke agen-agen untuk memeriksa pekerjaan karyawan di bawah. Biasanya Direktur Operasional memeriksa stok barang dan mereview pekerjaan kolektor. Bila setiap pemeriksaan tidak dilakukan oleh pihak yang independen, dapat menyebabkan diragukannya kebenaran dari laporan yang dibuat karena data-data yang ada bisa saja dimanipulasi dan akhirnya merugikan perusahaan. Dengan tidak adanya internal audit di perusahaan, manajemen akan mengalami kesulitan dalam mengetahui apakah kegiatan operasional perusahaan telah sesuai dengan kebijakan – kebijakan yang telah ditetapkan.

Perusahaan sebaiknya membentuk komite audit sebagai internal auditor perusahaan yang bertugas untuk membantu manajemen dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan melakukan analisa, penilaian, saran dan komentar mengenai setiap kegiatan yang diperiksanya, sehingga setiap kebijakan yang benar-benar ada dapat terkendali.

### 3. Penilaian Risiko

Direktur Operasional menyatakan bahwa perusahaan tidak menetapkan adanya kebijakan limit kredit dikarenakan perusahaan memberikan kepercayaan yang besar terhadap pelanggan dan perusahaan tidak ingin membatasi transaksi pelanggan. Perusahaan tidak ingin kehilangan pelanggan dengan membatasi kredit. Tidak adanya penetapan kebijakan limit kredit terhadap pelanggan yang melakukan pembelian kredit adalah terapat kemungkinan terjadinya keterlambatan pembayaran oleh pelanggan serta adanya piutang tak tertagih yang semakin besar. Lebih jauh ini akan berdampak terhadap aliran kas masuk perusahaan yang tidak sesuai yang seharusnya.

Penulis menyarankan agar perusahaan menetapkan adanya kebijakan limit kredit kepada pelanggannya. Penetapan limit kredit dimaksudkan agar piutang pelanggan tidak melebihi kemampuan dalam melakukan pembayaran. Sehingga terjadinya keterlambatan dalam pembayaran dan adanya piutang tak tertagih dapat dihindari. Menetapkan kebijakan diskon misalnya 2/10, n/30 untuk menarik minat pelanggan untuk melakukan pelunasan piutang tepat waktu.

### 4. Informasi dan Komunikasi

Direktur Operasional menjelaskan bahwa salah satu kendala pengelolaan piutang adalah sulitnya mengontrol karyawan. Terkait target pencapaian, sebenarnya sudah sering disampaikan kepada BOM utamanya dan kolektor bahwa perusahaan telah menetapkan target pencapaian tagihan. Namun kadang tidak semua karyawan datang saat meeting regional 2 bulanan, atau tidak di kantor saat ada kunjungan Direktur Operasional di agen. Sehingga informasi itu tidak sampai kepada mereka. Atau kemungkinan kedua, karyawan memang mengabaikan target pencapaian. Target penagihan ini dimaksudkan agar seluruh piutang dapat tertagih dengan maksimal dan agar kinerja karyawan terutama kolektor dapat diukur dan dievaluasi secara berkala. Tidak adanya target penagihan membuat kolektor bekerja tanpa tekanan. Sehingga manajemen tidak bisa memastikan kolektor

bekerja sesuai kebijakan dan peraturan yang berlaku di perusahaan.

Manajemen Technomart International Group sebaiknya melakukan evaluasi pencapaian target bagi setiap agen melalui forum resmi perusahaan secara berkala. Ini dimaksudkan untuk memastikan target pencapaian penagihan dipahami oleh setiap karyawan terutama kolektor dan memastikan adanya peningkatan kinerja karyawan.

#### 5. Pengawasan

Technomart International Group belum melaksanakan pengawasan secara memadai pada semua proses operasional bisnis perusahaan. Pengawasan di agen, yaitu BOM sebagai personel kunci yang menjadi jabatan tertinggi di agen seharusnya melaksanakan fungsinya sebagai atasan dari masing-masing bawahan seperti kolektor, verifikasi, delivery. Namun adanya rangkap jabatan membuat struktur agen menjadi tidak ideal. Wewenang dan tanggung jawab dikerjakan oleh satu orang. Sehingga pencapaian target penagihan selama ini tidak pernah mencapai sesuai harapan perusahaan. Terlebih tidak ada pengawasan khusus di lapangan. Dalam kondisi demikian, kecurangan karyawan sangat memungkinkan terjadi dengan sangat mudah.

Manajemen Technomart International Group sebaiknya mempertimbangkan faktor pengawasan secara berjenjang pada semua proses operasional bisnis perusahaan. Oleh karena itu perusahaan sebaiknya melakukan pengawasan bulanan yang bersifat evaluasi atas kinerja setiap agen di semua wilayah pemasaran.

### Kesimpulan dan Keterbatasan

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai evaluasi pengendalian internal piutang pada Technomart International Group Jember, dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal piutang pada Technomart International Group kurang memadai.

Hal ini dapat dilihat dari lingkungan pengendalian terhadap piutang usaha pada Technomart International Group belum berjalan secara memadai karena kepemimpinan didominasi oleh Direktur Operasional. Terlebih Technomart International Group belum memiliki struktur organisasi secara tertulis yang menjelaskan wewenang dan tanggungjawab, serta garis pelaporan yang tepat, yang secara berkala dikomunikasikan kepada karyawan.

Penilaian Risiko terhadap piutang usaha pada Technomart International Group belum berjalan secara memadai karena tidak adanya penetapan kebijakan limit kredit terhadap pelanggan yang melakukan pembelian kredit

Aktivitas Pengendalian terhadap piutang usaha pada Technomart International Group berjalan kurang memadai

karena tidak ada pemisahan wewenang dan tanggung jawab dalam proses bisnis perusahaan. Serta perusahaan tidak memiliki komite audit yang independen untuk melaksanakan pemeriksaan terhadap kinerja karyawan dan pelaksanaan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan

Informasi dan Komunikasi mengenai piutang usaha diterapkan kurang memadai karena tidak ada pelaporan kinerja dari bawahan di agen-agen dan tidak evaluasi kinerja dari manajemen.

Pemantauan terhadap pengelolaan piutang usaha berjalan kurang memadai karena tidak ada pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan dan kebijakan yang berlaku di perusahaan.

#### Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini berasal dari faktor di luar peneliti yaitu peneliti tidak berhasil melakukan wawancara dengan Direktur Keuangan Technomart International Group Jember selaku pemegang kebijakan keuangan perusahaan dan Finance Accounting yang bertanggung jawab atas laporan keuangan perusahaan, dan. Kesulitan menemui informan dikarenakan kesibukan mereka yang padat. Walaupun sudah dijadwalkan, karena satu dan hal lain wawancara dibatalkan atau diundur sampai waktu yang ditentukan kembali. Penelitian ini hanya berfokus pada evaluasi sistem pengendalian internal piutang perusahaan. Penelitian ini belum melakukan penilaian terhadap pengendalian internal perusahaan untuk mengukur seberapa efektifitas kegiatan operasi perusahaan. Oleh karena itu peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat melakukan penilaian terhadap efektifitas kegiatan operasi perusahaan dengan melakukan audit operasional atau manajemen.

#### Daftar Pustaka

- Askin. 2012. *Perencanaan Strategis SI/ TI Di PT Technomart*. Tesis. Institute Teknologi Sepuluh Nopember.
- Hartati, Dian. 2009. *Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT SFI Medan*. Skripsi : Universitas Sumatera Utara.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Rosda. Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Alfabeta :Bandung.