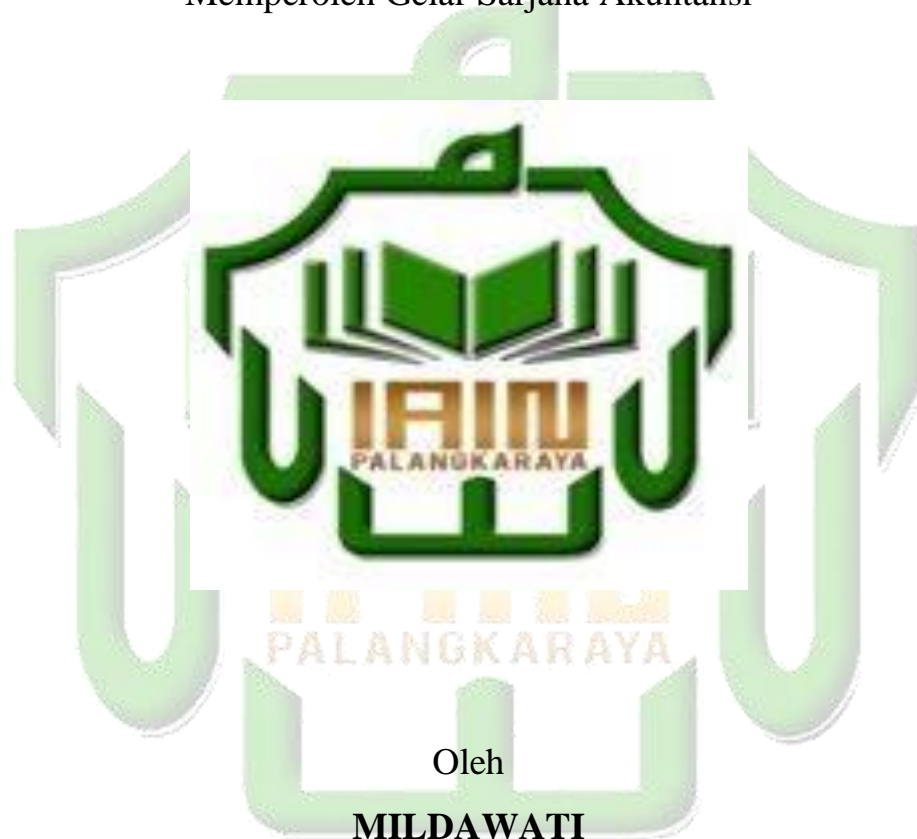


**STRATEGI PENGENDALIAN INTERNAL RISIKO PIUTANG
PADA PT MANDIRI UTAMA FINANCE
KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi



Oleh

MILDAWATI

NIM : 1704140004

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PRODI AKUNTANSI SYARIAH
TAHUN AJARAN 2022/1443 H**

PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI

JUDUL : **SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL RISIKO PIUTANG PADA PT MANDIRI UTAMA FINANCE KOTA PALANGKA RAYA**

NAMA : **MILDAWATI**

NIM : **1704140004**

FAKULTAS : **EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

JURUSAN : **EKONOMI ISLAM**

PROGRAM STUDI : **AKUNTANSI SYARIAH**

JENJANG : **STRATA SATU (S1)**


Palangka Raya, 9 Mei 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Jelita S.H.L., M.S.I
NIP. 198301242009122002


Wehdawati, S.E., M.M
NIP. 198901012020122019

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam


Dr. M.Ali Sibram Malisi, M.Ag
NIP. 197404232001121002


Dr. Itsla Yunisva Aviva, S.E.I., M.E.I
NIP. 198710101015031012

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**

Palangka Raya, 9 Mei 2022

Saudari Mildawati

Kepada

Yth, Ketua Panitia Ujian Skripsi

FEBI IAIN Palangka Raya

Di-

Palangka Raya

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Setelah membaca, memeriksa, dan melakukan beberapa perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudari:

Nama : **Mildawati**

Nim : **1704140004**

Judul : **SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL RISIKO
PIUTANG PADA PT MANDIRI UTAMA FINANCE
KOTA PALANGKA RAYA**


Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi pada program studi Akuntansi Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Pembimbing I


Jelita, S.H.I., M.S.I
NIP. 198301242009122002

Pembimbing II


Wehdawati, S.E., M.M
NIP. 198901012020122019

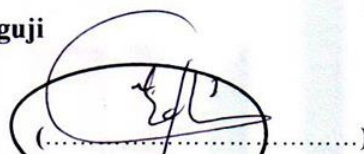
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL RISIKO PIUTANG PADA PT MANDIRI UTAMA FINANCE KOTA PALANGKA RAYA** oleh Mildawati, NIM: 1704140004 telah *dimunaqasyahkan* Tim *Munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 26 Mei 2022
Palangka Raya,

Tim Penguji

1. **Fadiyah Adina, M.Pd.I**
Penguji/Ketua Sidang

(.....)


2. **Sofyan Hakim, M.M., M.AP**
Penguji I

(.....)


3. **Jelita, M.SI**
Penguji II

(.....)


4. **Wehdawati, M.M**
Penguji/Sekretaris

(.....)


Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag
NIP. 197404232001121002

**STRATEGI PENGENDALIAN INTERNAL RISIKO PIUTANG PADA
PT MANDIRI UTAMA FINANCE
KOTA PALANGKA RAYA**

ABSTRAK

Oleh : Mildawati
NIM : 1704140004

Pandemi covid-19 yang telah berlangsung selama hampir dua tahun mengakibatkan pertumbuhan negatif pada perekonomian Indonesia. Salah satu sektor usaha yang terdampak covid-19 adalah PT Mandiri Utama Finance yang usahanya bergerak dibidang pembiayaan, bagi perusahaan yang bergerak dalam bisnis kredit piutang memiliki bagian terbesar dari aktiva lancar serta bagian terbesar dari total aktiva perusahaan. Permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pembiayaan piutang usaha pada pandemi ini ialah tidak berjalannya perjanjian pembiayaan dengan sebagaimana yang telah di perjanjikan. Penelitian ini difokuskan pada dua permasalahan yaitu: (1) strategi pengendalian internal piutang usaha; (2) kendala pada strategi pengendalian internal piutang usaha.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, subjek penelitian ini berjumlah 3 orang diantaranya 2 orang narasumber pegawai dari PT Mandiri Utama Finance dan 1 orang informan dari pengguna pembiayaan kredit. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, menggunakan metode pengabsahan data berupa triangulasi data.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, (1) PT Mandiri Utama Finance dalam pengendalian internal perusahaan yang baik dapat dikendalikan dengan audit internal yang tepat, SOP yang sesuai, manajemen organisasi yang bertanggung jawab, seleksi nasabah yang teliti, pemberian relaksasi untuk memberikan keringanan pembiayaan kredit nasabah. (2) strategi dalam bisnis pembiayaan kredit PT Mandiri Utama Finance kendala yang dihadapi adalah terjadinya peristiwa pandemi covid-19 yang mengakibatkan nasabah terlambat bayar dan musibah lainnya yang menjadi penghambat nasabah gagal bayar.

Kata kunci: strategi, piutang usaha, pengendalian internal, kendala

**RECEIVABLE RISK INTERNAL CONTROL STRATEGY AT
PT MANDIRI UTAMA FINANCE
IN THE CITY OF PALANGKA RAYA**

ABSTRACT

By: Mildawati
NIM: 1704140004

The covid-19 pandemic which has lasted for almost two years has resulted in negative growth in the Indonesian economy. One of the business sectors affected by covid-19 is PT Mandiri Utama Finance, whose business is engaged in trade receivables, for companies engaged in the credit credit business, they have the largest share of current assets and the largest share of total company assets. The problem that occurs in the implementation of the financing of accounts receivable during this pandemic is that the financing agreement does not run as agreed. This research is focused on two problems, namely: (1) internal control strategy of accounts receivable; (2) constraints on accounts receivable internal control strategy

This research is a field research using a qualitative approach, the subjects of this study amounted to 3 people including 2 employee resource persons from PT Mandiri Utama Finance and 1 informant from credit financing users. Data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation, using data validation methods in the form of data triangulation.

The results of this study state that, (1) PT Mandiri Utama Finance good company internal control can be controlled by appropriate internal audits, appropriate SOPs, responsible organizational management, careful customer selection, providing relaxation to provide relief from customer credit financing. (2) strategy in the credit financing business of PT Mandiri Utama Finance, the obstacles faced were the occurrence of the covid-19 pandemic which resulted in customers being late paying and other disasters that hindered customers from failing to pay.

Key word: strategy, accounts receivable, internal control, constraints

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"PENGENDALIAN INTERNAL RISIKO PIUTANG PADA PT MANDIRI UTAMA FINANCE KOTA PALANGKA RAYA"** dengan lancar. Shalawat dan salam kepada Nabi junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW, Khatamun Nabiyyin, para keluarga dan para sahabat serta seluruh pengikut beliau *ila yaumul qiyamah*.

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan baik dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan ribuan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr, H, Khairil Anwar, M.Ag. selaku rektor IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Dr. M.Ali Sibram Malisi, M.Ag. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
3. Ibu Dr. Itsla Yunisva Aviva, S.E.I.,M.E.I. selaku ketua jurusan Ekonomi Islam
4. Ibu Jelita. S.H.I., M.S.I sebagai dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga terselesaikan. Ibu Wehdawati, M.M sebagai dosen pembimbing II yang juga selalu membimbing peneliti dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, pikiran dan penjelasan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Dosen Pembimbing Akademik bapak Muhammad Riza Hafizi, M.Sc dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
6. Pihak PT Mandiri Utama Finance Kota Palangka Raya
7. Ayah dan Ibu peneliti yang telah memberikan dukungan moril, materil dan selalu mendoakan keberhasilan peneliti dan keselamatan selama menempuh pendidikan.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Palangka Raya, 9 Mei 2022

Mildawati
NIM 1704140004

PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL RISIKO PIUTANG PADA PT MANDIRI UTAMA FINANCE KOTA PALANGKA RAYA**” merupakan benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 9 Mei 2022

Peneliti,



Mildawati
NIM. 1704140004



MOTTO

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ حَتَّىٰ نَعْلَمَ الْمُجَاهِدِينَ مِنْكُمْ وَالصَّابِرِينَ وَنَبْلُوَنَّكُمْ

“Dan sungguh, kami benar-benar akan menguji kamu sehingga kami mengetahui orang-orang yang benar-benar berjihad dan bersabar diantara kamu, dan akan kami uji perihal kamu.”

(Qs. Muhammad Ayat 31)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil Alamin Rasa Syukur yang berlimpah kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan hamba nikmat yang tak terhingga, kesehatan, kekuatan dan kesabaran yang pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga hamba selalu pandai bersyukur atas semua kenikmatan dan cobaan, sehingga selalu lebih mengingat & dekat dengan-Mu ya Rab. Shalawat serta salam tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Shallahu'alaihi Wasallam.

- Teruntuk bapak yang tercinta dan mamak yang tercinta, terimakasih telah sabar dalam mendidik penulis dengan penuh kesabaran dan kasih sayang. Terima kasih atas doa, dukungan, dan motivasi yang tiada henti kalian berikan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Semoga kebaikan bapak dan mamak menjadi amal jariyah yang pada nantinya dapat membawa kebaikan serta keberkahan baik di dunia maupun diakhirat dan semoga dapat bahagia hingga peneliti sukses.
- Teruntuk Dosen Pembimbing saya, ibu Jelita, S.H.i., M.S.I, bapak Nur Fuadi Rahman, M.Pd dan ibu Wehdawati, S.E., M.M terima kasih saya ucapkan atas bimbingan serta arahannya selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga kebaikan bapak dan ibu menjadi amal jariyah yang pada nantinya dapat membawa kebaikan serta keberkahan baik di dunia maupun di akhirat.
- Teruntuk orang terdekat dan sahabat-sahabatku Isma Damaiyanti, Dona Karina Muhammad Azziriansyah terimakasih banyak selama ini telah bersedia kebersamaian, menyemangati, mendoakan, selalu siap membantu dikala aku mengalami kesulitan. Semoga kita tetap dalam lindungan Allah SWT.
- Teruntuk semua pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu, terimakasih telah turut memberikan kontribusi baik berupa doa, bantuan, dan dukungan semangat untuk saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala membalas semua kebaikan kalian.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	D	de titik dibawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah

ظ	<i>Zā'</i>	Z ·	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...,...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
هـ	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...“...	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena *Tasydīd* Ditulis Rangkap:

مُتَعَاقِدِينَ	Ditulis	<i>Muta'āqqidīn</i>
عِدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' Marbūtah* Di Akhir Kata.

1. Bila dimatikan, ditulis:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap

ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis:

نعمة الله	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

D. Vokal Pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah+ya" mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah+ya"mati	Ditulis	Ī
يجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

Fathah+ya" mati	Ditulis	Ai
بئكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal-Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan Dengan Apostrof.

انتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif +Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذو الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	x
PERSEMBAHAN.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR BAGAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9

B.	Landasan Teori.....	17
a.	Strategi Pengendalian	17
b.	Pengendalian Internal	18
c.	Pengendalian Internal Terhadap Piutang.....	20
d.	Piutang Usaha.....	24
e.	Teori Kendala.....	25
f.	Teori Perusahaan Leasing.....	26
g.	COSO-ERM	28
C.	Kerangka Pikir	33
BAB III METODE PENELITIAN		35
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
C.	Objek dan Subjek Penelitian.....	37
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	37
E.	Pengabsahan Data	42
F.	Teknik Analisis Data.....	43
G.	Sistematika Penulisan	44
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA		46
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	46
B.	Penyajian Data	50
C.	Analisis Data.....	65
BAB V PENUTUP		77
A.	Kesimpulan	77
B.	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Kredit dan Deposit	2
Gambar 1. 2 Kerangka COSO-ERM.....	4



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Terdahulu	15
Tabel 2. 2 Komponen Model Pengendalian Internal	19
Tabel 2. 3 Contoh Fungsi Otorisasi.....	21
Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	40



DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Struktur Kerangka Pikir Penelitian	34
---	----



BAB I

PENDAHULUAN

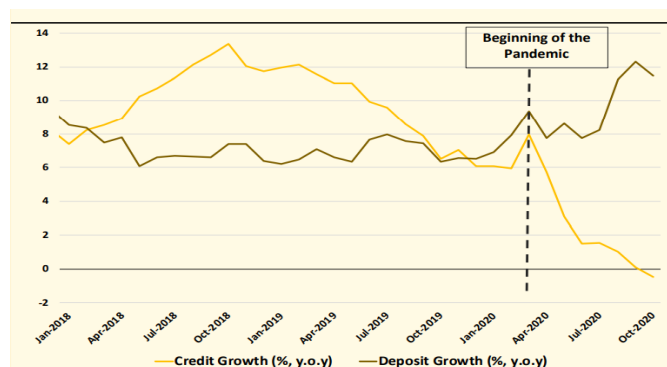
A. Latar Belakang

Pandemi covid-19 yang telah berlangsung selama hampir dua tahun mengakibatkan pertumbuhan negatif pada Indonesia. Perubahan pola konsumsi masyarakat seperti kecenderungan menyimpan uang seiring masih tingginya ketidakpastian ekonomi, ikut berkontribusi terhadap pertumbuhan negatif tersebut. Dilaporkan dalam seri analisis makroekonomi Indonesia Economic Outlook oleh LPEM FEB UI, selain pertumbuhan PDB yang negatif, Indonesia juga mengalami pertumbuhan kredit 0,89%¹.

Sektor perbankan memberikan tanda *fault lines* yang mulai muncul sejak awal pandemi. Jika melihat pada gambar 1.1 mengenai pertumbuhan Kredit dan Deposit, pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan drastis dan mencatatkan pertumbuhan negatif pertama sejak Krisis Finansial Asia tahun 1998². Secara keseluruhan, LPEM FEB UI memperkirakan pertumbuhan kredit masih akan lemah pada Triwulan-IV 2020 meskipun tren suku bunga rendah.

¹LPEM FEB UI, "2021: A *Pandemic Odyssey*", Seri Analisis Makroekonomi IEO Triwulan-1201, diakses dari: <https://www.lpem.org/id/macroeconomic-analysis-series-indonesia-economic-outlook-q1-2021/> (diakses pada tanggal 8 Agustus 2021)

² *Ibid*, h. 8



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Kredit dan Deposit

Dampak lainnya dari pandemi covid-19 yang berkepanjangan yakni tingkat inflasi terendah dalam sejarah. Indonesia mencatatkan angka inflasi tahunan pada bulan Desember 2020 sebesar 1,68% (y.o.y) akibat lesunya kegiatan ekonomi³. Penurunan inflasi menunjukkan pelemahan daya beli masyarakat. Dua kondisi yakni pertumbuhan kredit yang lemah dan daya beli yang lemah, berpotensi menyebabkan terlambat bayar terhadap kredit-kredit yang dilakukan sebelum masa pandemi. Dalam sisi akuntansi pada entitas bisnis, akun yang terpengaruh dalam resiko terlambat bayar tersebut adalah piutang usaha.

Salah satu sektor usaha yang terdampak covid-19 adalah usaha yang bergerak dibidang piutang usaha. Piutang usaha merupakan salah satu aset keuangan lainnya. Definisi dari piutang usaha adalah klaim yang dimiliki atas pelanggan atau pihak lain untuk uang, barang, dan jasa⁴. Piutang ini berasal dari transaksi penjualan dan pendapatan jasa secara kredit. Sedangkan bagi entitas perbankan, piutang adalah pinjaman yang diberikan kepada entitas lainnya dan diakui sebagai piutang pembiayaan

³ *Ibid*, h. 11

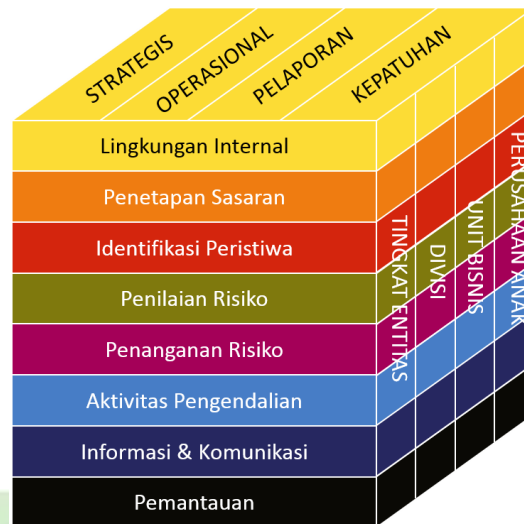
⁴ Ikatan Akuntansi Keuangan. "Akuntansi Keuangan berdasarkan SAK berbasis IFRS, Edisi Ketiga Buku I", IAI: Jakarta, Juni 2020. h. 299

atau pinjaman yang diberikan. Akun piutang usaha menjadi akun yang penting bagi perusahaan yang bergerak dalam bisnis kredit karena piutang memiliki bagian terbesar dari aktiva lancar serta bagian terbesar dari total aktiva perusahaan. Di dalam piutang mengandung resiko antara lain penjualan kepada pelanggan dengan reputasi kredit jelek, kegagalan menagih pelanggan, salah tagih, kesalahan posting piutang dagang, hingga kinerja yang buruk⁵. Keseluruhan resiko tersebut juga menyebabkan permasalahan pelambatan arus kas masuk untuk biaya operasional perusahaan. Oleh sebab itu, pengendalian internal merupakan kunci penting untuk mengendalikan resiko-resiko tersebut.

Resiko merupakan hal yang melekat dalam entitas bisnis, tidak bisa dihilangkan seluruhnya, namun bisa dikendalikan melalui pengendalian internal yang baik. COSO-ERM merupakan pedoman dan acuan bagi perusahaan untuk dapat mencapai manajemen yang efektif dan efisien⁶. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan COSO-ERM sebagai teori dan dasar pembuatan pertanyaan wawancara untuk menganalisis pengendalian internal PT Mandiri Utama Finance.

⁵ Krismiaji. "*Sistem Informasi Akuntansi, Edisi Keempat*", UPP STIE YKPN: Yogyakarta, September 2015. h. 232

⁶ Ibid, halaman 238.



Gambar 1.2 Kerangka COSO-ERM

Untuk mengatasi masalah tersebut, PT Mandiri Utama Finance merupakan salah satu perusahaan pembiayaan umum yang bergerak di bidang pembiayaan di kota Palangka Raya. Dalam melakukan pengelolaan kreditnya, PT Mandiri Utama Finance tidak terlepas dari masalah. Permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pembiayaan piutang usaha pada pandemi ini ialah tidak berjalannya perjanjian pembiayaan dengan sebagaimana yang telah di perjanjikan. Adapun tidak terlaksananya perjanjian ialah dikarenakan terdapat hak dan kewajiban yang tidak dapat dilaksanakan. Dimana hak dan kewajiban yang dimaksud adalah hak dari pihak perusahaan untuk menerima pembayaran perbulan dari konsumen sebagaimana yang telah tercantum dalam perjanjian pembiayaan. Selama pandemi covid-19 mengenai pembayaran tagihan setiap bulan konsumen cukup mengalami kesulitan. Kesulitan dalam hal ini dapat dilihat dari telatnya pembayaran tidak sesuai tempo sehingga terjadi penunggakan.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan pelaksanaan perjanjian pembiayaan mengalami kesulitan diantaranya adalah kondisi ekonomi dan kondisi keadaan yang sedang dibatasi untuk beraktifitas.

Timbulnya suatu piutang dari penjualan kredit harus diperhatikan secara efektif oleh suatu perusahaan demi kelangsungan kegiatan perusahaan agar piutang dapat ditagih. Penjualan kredit memiliki risiko tinggi yakni adanya keterlambatan penerimaan piutang bahkan ketidaktertagihan piutang. Untuk menghindari hal-hal yang dapat merugikan suatu perusahaan, PT Mandiri Utama Finance memiliki pengendalian internal yang baik untuk menunjang perusahaan dalam mengelola penjualannya. Dalam kondisi covid-19 pihak perusahaan harus dapat mengkaji lebih dalam konsumen/debitur yang mengajukan permohonan pembiayaan. Sebelum perusahaan memberikan pembiayaan perlu mengkaji terlebih dahulu melihat kemampuan dari konsumen tersebut. Sehingga dapat selektif memberikan pembiayaan guna menghindari timbulnya kerugian.

Dalam proses perjanjian pembiayaan kredit motor di PT Mandiri Utama Finance dilakukan dengan beberapa tahap diantaranya pengajuan permohonan, melengkapi persyaratan, tahapan survei, serta tahap persetujuan atau pemberian pembiayaan. Setelah semua tahap dilakukan selanjutnya pihak PT Mandiri Utama Finance memberikan suatu perjanjian buku yang telah dibuat oleh perusahaan pembiayaan yang selanjutnya ditanda tangani oleh kedua belah pihak perusahaan

pembiayaan beserta konsumen⁷. Adapun dalam perjanjian tersebut beberapa hal yang diatur ialah mengenai fasilitas pembiayaan, jaminan, serta lain-lain dimana didalamnya berupa berakhirnya perjanjian penyelesaian sengketa.

Selain itu, pihak perusahaan pembiayaan yaitu PT Mandiri Utama Finance Palangka Raya memberikan keringanan angsuran kredit terhadap debiturnya dengan melaksanakan relaksasi kredit. Tujuan dilakukannya relaksasi ini merupakan sebagian wujud kepedulian pihaknya kepada debitur yang mengalami kesulitan dalam pembayaran di karenakan dampak dari pandemi Covid-19. Dengan adanya pengendalian internal diharapkan mampu membantu perusahaan dalam mengatasi risiko-risiko dalam penjualannya. Risiko merupakan hal yang melekat dalam entitas bisnis, tidak bisa dihilangkan seluruhnya, namun bisa dikendalikan melalui pengendalian internal yang baik.

Dari hasil observasi peneliti, PT Mandiri Utama Finance melakukan sistem pengendalian internal dengan baik sehingga dapat meminimalisir kerugian selama pandemi covid-19. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian pada PT Mandiri Utama Finance salah satu perusahaan pembiayaan di Kota Palangka Raya dengan mengangkat judul **“Strategi Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada PT Mandiri Utama Finance Kota Palangka Raya”**.

⁷ Hasil observasi peneliti pada tanggal 24 Agustus 2021 di PT Mandiri Utama Finance

B. Batasan Masalah

Karena keterbatasan waktu dan luasnya ruang lingkup permasalahan yang ada maka dalam penelitian ini, peneliti hanya akan membahas permasalahan pengendalian internal risiko piutang pada PT Mandiri Utama Finance Palangka Raya yang berfokus pada jenis pembiayaan sepeda motor karena dalam pembiayaan kreditnya banyak mengalami permasalahan pembiayaan kredit yang terdampak akibat pandemi covid-19.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang peneliti uraikan diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimanakah strategi pengendalian internal piutang usaha pada PT Mandiri Utama Finance?
2. Apa saja kendala pada strategi pengendalian internal piutang usaha pada PT Mandiri Utama Finance?

D. Tujuan Penelitian

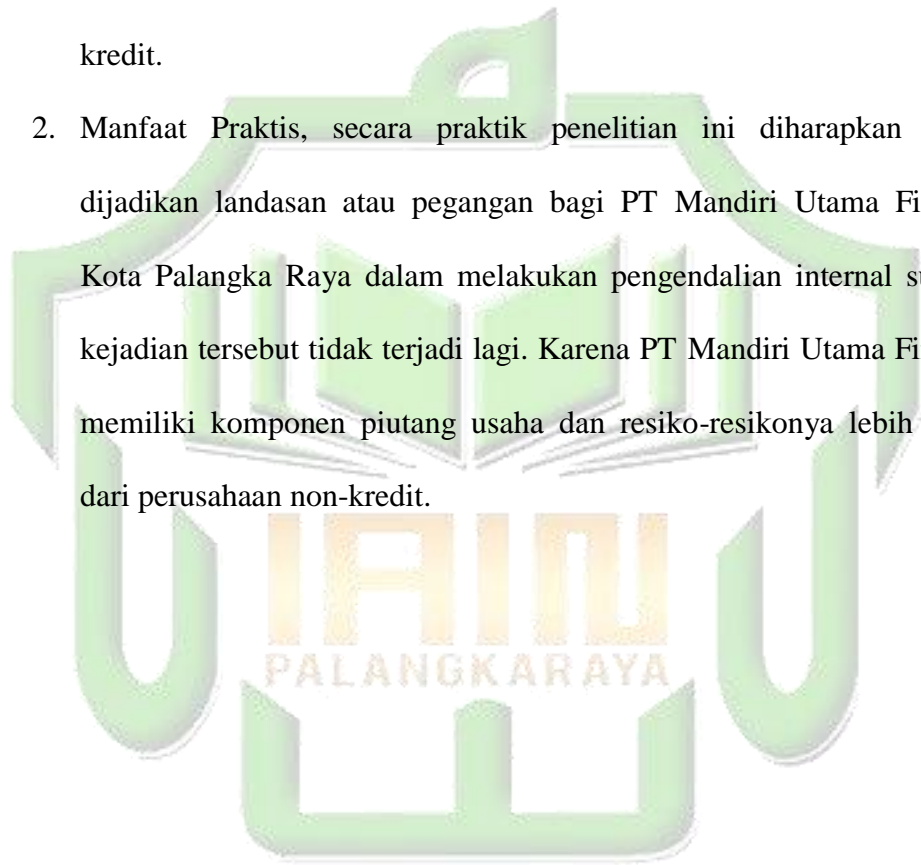
Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui strategi pengendalian internal terhadap piutang usaha di PT Mandiri Utama Finance.
2. Untuk mengetahui cara menyusun strategi pengendalian internal sebagai upaya pencegahan terlambat bayar yang di alami PT Mandiri Utama Finance.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan menambah dan mengembangkan wawasan pengetahuan serta meningkatkan pemahaman mengenai bagaimana pengendalian internal perusahaan kredit.
2. Manfaat Praktis, secara praktik penelitian ini diharapkan dapat dijadikan landasan atau pegangan bagi PT Mandiri Utama Finance Kota Palangka Raya dalam melakukan pengendalian internal supaya kejadian tersebut tidak terjadi lagi. Karena PT Mandiri Utama Finance memiliki komponen piutang usaha dan resiko-resikonya lebih besar dari perusahaan non-kredit.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian, peneliti melakukan kajian terhadap penelitian yang terdahulu. Bertujuan untuk sebagai penguat dalam proposal skripsi ini agar dapat menghubungkan berbagai sumber kajian yang relevan dengan penelitian dan juga agar memberi arahan agar tidak terjadinya plagiat dan kesamaan dalam penelitian yang sudah ada. Berdasarkan hasil pencarian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang berasal dari internet atau website, peneliti menemukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian peneliti, yaitu :

1. Penelitian yang di tulis Alvira Lotje Ivonne, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi pada tahun 2016, dengan judul “Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT. Buana Finance Tbl Manado”. Fokus penelitian tersebut adalah untuk mengetahui apakah sistem pengendalian intern terhadap piutang usaha sudah efektif dan sesuai dengan prinsip-prinsip pengendalian intern piutang usaha yang benar. Penelitian ini menggunakan teori manajemen keuangan, pengendalian intern, dan piutang usaha. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif yaitu metode analisis dengan terlebih dahulu mengumpulkan data yang ada kemudian diklarifikasi, dianalisis,

selanjutnya diinterpretasi sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai keadaan yang diteliti.

Dengan hasil penelitian bahwa penelitian yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa pengendalian intern piutang usaha yang diterapkan di PT⁸. Buana Finance Cabang Manado sudah berjalan cukup efektif dimana manajemen perusahaan sudah menerapkan konsep-konsep dasar dan prinsip-prinsip pengendalian intern.

Penelitian yang dilakukan oleh Alvira Lotje Ivonne memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Untuk keterkaitan peneliti dengan penelitian yang diteliti yaitu membahas sistem pengendalian internal terhadap piutang usaha. Manfaat penelitian ini mendukung penelitian yang peneliti lakukan dalam hal menerapkan pengendalian internal dalam piutang usaha.

2. Penelitian yang di tulis oleh Resky Inggriani, Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada tahun 2016, dengan judul : “Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT. Bussan Auto Finance (BAF) Manado”. Fokus penelitian tersebut adalah untuk mengetahui apakah pengendalian intern piutang usaha pada PT BAF Manado sudah berjalan dengan efektif. Penelitian ini menggunakan teori piutang, akuntansi piutang, dan pengendalian internal. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif yaitu metode

⁸ Alvira Lotje Ivonne, “*Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada PT Buana Finance Tbk Manado*”. Vol. 4, No. 3, September 2016, h. 201

dengan mengumpulkan data untuk menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian.

Dengan hasil penelitian bahwa penelitian yang peneliti lakukan dapat di simpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan dari unsur-unsur pengendalian internal menurut kerangka kerja COSO telah berjalan dengan baik⁹.

Penelitian yang dilakukan oleh Resky Inggriani memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Untuk keterkaitan peneliti dengan penelitian yang diteliti yaitu membahas pengendalian internal menurut kerangka kerja COSO. Manfaat penelitian ini mendukung penelitian yang peneliti lakukan dalam hal menerapkan pengendalian internal dalam piutang usaha dengan menggunakan COSO.

3. Penelitian yang di tulis oleh Andri Eko Putra, Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang pada tahun 2018, dengan judul: “Analisis Pengendalian Intern Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada CV Tiara Abadi Palembang”. Fokus penelitian tersebut adalah untuk mengetahui apakah sistem pengendalian internal piutang dalam meminimalisir piutang tak tertagih pada CV Bumi Tiara Abadi. Penelitian ini menggunakan teori pengendalian internal dan piutang usaha. Pada

⁹ Resky Anggriani , “Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT Bussan Auto Finance (BAF) Manado”. Vol 4. No. 1, Maret 2016, h. 536

penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan data sekunder.

Dari hasil penelitian bahwa penelitian yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan sistem pengendalian internal atas piutang pada CV Bumi Tiara Abadi belum cukup baik karena perusahaan hanya membuat kartu piutang dalam pencatatan piutang, perusahaan tidak meminta dan menggunakan rekening koran, perusahaan tidak membuat kwitansi¹⁰.

Penelitian yang dilakukan oleh Andri Eko Putra memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Untuk keterkaitan peneliti dengan penelitian yang diteliti yaitu membahas analisis pengendalian intern piutang usaha. Manfaat penelitian ini mendukung penelitian yang peneliti lakukan dalam hal dalam meminimalisir piutang tak tertagih.

4. Peneliti yang ditulis oleh Hartina Aprianti Bangsawan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Makasar pada tahun 2019, dengan judul “Analisis Pengendalian Intern Terhadap Piutang Pada PT. Bumi Karsa”. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana penerapan sistem pengendalian intern terhadap piutang pada PT. Bumi Karsa, penelitian ini menggunakan teori sistem pengendalian intern, piutang usaha, dan

¹⁰ Andri Eko Putra , “Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada CV Bumi Tiara Abadi Palembang”. Vol 14. No. 4, Januari 2018, h. 79

pengendalian internal menurut COSO (*Commitee of Sponsoring Oraganization of the Treadway Commission*). Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan cara wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu dengan mendiskripsikan faktor-faktor yang terdapat dalam SOP dan COSO.

Dengan hasil penelitian bahwa sistem pengendalian intern terhadap piutang pada PT¹¹ Bumi Karsa kini sudah efektif baik dari sisi prosedur maupun dari sisi penerimaannya. Kinerja yang sudah sesuai SOP dan juga memperhatikan lima konsep pengendalian internal, yaitu lingkungan pengendalian, penentuan risiko, kegiatan pengendalian, informasi, dan komunikasi, serta kegiatan pemantauan membuat piutang PT. Bumi Karsa bersifat likuid, bahkan piutang PT. Bumi karsa pada tahun 2018 dapat tertagih seluruhnya sesuai dengan nilai yang tercantum pada rencana penerimaan 2018.

Penelitian yang dilakukan oleh Hartina Aprianti Bangsawan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Untuk keterkaitan peneliti dengan penelitian yang diteliti yaitu membahas pengendalian internal terhadap piutang. Manfaat penelitian ini mendukung

¹¹ Hartina Aprianty Bangsawan “*Analisis Pengendalian Internal Terhadap Piutang Pada PT. Bumi Karsa*” (*Pada PT. Bumi Karsa*) Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019

penelitian yang peneliti lakukan dalam hal menganalisis pengendalian internal dalam piutang usaha.

5. Peneliti yang ditulis oleh Meta Mumu Idang, Fakultas Ekonomi Universitas Sukabumi pada tahun 2020, dengan judul “Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Penagihan Piutang Pada *Astra Credit Companies* Sukabumi”. Fokus penelitian tersebut adalah pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas penagihan piutang. Penelitian ini menggunakan teori pengendalian internal, komponen pengendalian internal, efektivitas penagihan piutang, dan syarat-syarat efektivitas penagihan piutang. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer yang responden dalam penelitian ini sebanyak 38 responden yang merupakan karyawan *Astra Credit Companies* Sukabumi.

Dengan hasil penelitian yang diolah peneliti menggunakan *SPSS 25.0 for windows*, berdasarkan uji analisis regresi linier sederhana diperoleh hasil bahwa pengendalian internal berpengaruh positif terhadap efektivitas penagihan piutang dan berdasarkan uji t diperoleh hasil bahwa secara parsial pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penagihan piutang¹².

¹² Meta Mumu Idang , “Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Penagihan Piutang Pada *Astra Credit Companies* Sukabumi”. Vol. No. 2, Desember 2020, h. 99

Penelitian yang dilakukan oleh Meta Mumu Idang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Untuk keterkaitan peneliti dengan penelitian yang diteliti yaitu membahas pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas dalam penagihan piutang. Manfaat penelitian ini mendukung penelitian yang peneliti lakukan dalam hal menerapkan pengendalian internal dalam piutang usaha.

Untuk memudahkan melihat persamaan dan perbedaan penelitian dengan penelitian dengan peneliti terdahulu, maka peneliti membuat tabel perbandingan penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Perbandingan Terdahulu

No	Nama, Judul, dan Tahun	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dengan penelitian ini
1	Alvira Lotje Ivonne, “Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT. Buana Finance Tbl Manado”, tahun 2016.	Deskriptif	Pengendalian internal piutang usaha pada PT. Buana Finance Cabang Manado sudah berjalan cukup efektif dengan manajemen perusahaan menerapkan konsep dasar dan prinsip pengendalian internal.	Kaitan dengan penelitian tersebut adalah mengenai pengendalian internal
2	Resky Anggriani, “Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT. Bussan Auto	Deskriptif	Pengendalian internal piutang usaha pada PT BAF telah berjalan dengan baik	

	Finance (BAF) Manado”, tahun 2016		
3	Andri Eko Putra, “Analisis Pengendalian Intern Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada CV Tiara Abadi Palembang”, tahun 2018	Deskriptif kualitatif	penelitian yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan sistem pengendalian internal atas piutang pada CV Bumi Tiara Abadi belum cukup baik
4.	Hartina Aprianti Bangsawan, “Analisis Pengendalian Intern Terhadap Piutang Pada PT. Bumi Karsa”, tahun 2019.	Deskriptif kualitatif.	Pengendalian internal piutang usaha pada PT BAF telah berjalan dengan baik
5.	Meta Mumu Idang, “Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Penagihan Piutang Pada Astra Credit Companies Sukabumi”, tahun 2020.	Kuantitatif	<i>Astra Credit Companies</i> menggunakan <i>SPSS 25.0 for windows</i> memperoleh hasil bahwa pengendalian internal terhadap penagihan piutang berpengaruh positif terhadap efektivitas dan signifikan penagihan piutang.

Sumber: Diolah oleh peneliti 2021

B. Landasan Teori

a. Strategi Pengendalian

Strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah ke depan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misi organisasi, menetapkan tujuan strategi dan keuangan perusahaan, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka menyediakan *customer value* terbaik. Beberapa langkah yang perlu dilakukan perusahaan dalam merumuskan strategi yaitu:

1. Mengidentifikasi lingkungan yang akan dimasuki oleh perusahaan di masa depan dan menentukan misi perusahaan untuk mencapai visi yang dicita-citakan dalam lingkungan tersebut.
2. Melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal untuk mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang akan dihadapi oleh perusahaan dalam menjalankan misinya.
3. Merumuskan faktor-faktor ukuran keberhasilan dari strategi-strategi yang dirancang berdasarkan analisis sebelumnya.
4. Menentukan tujuan dan target terukur, mengevaluasi berbagai alternatif strategi dengan mempertimbangkan sumber daya yang dimiliki dan kondisi eksternal yang dihadapi.
5. Memilih strategi yang paling sesuai untuk mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang.¹³

¹³ Bambang Hariadi, “*Strategi Manajemen*”, Jakarta: Bayumedia Publishing, 2005, h. 23

b. Pengendalian Internal

Pengendalian internal adalah rencana organisasi dan metode yang digunakan untuk menjaga atau melindungi aktiva, menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, memperbaiki efisiensi, dan untuk mendorong ditaatinya kebijakan manajemen. Setiap perusahaan selalu menginginkan perubahan dalam proses bisnisnya agar lebih baik dan cepat serta memperbaiki efisiensi operasi. Namun perusahaan akan menghadapi risiko dalam upaya melindungi atau menjaga aktiva dan diperlukan perubahan signifikan dalam kebijakan manajemen, diantaranya:

1. Pengendalian manajemen merupakan konsep yang lebih luas dibandingkan dengan pengendalian internal, yang memiliki karakteristik tanggung jawab manajemen, mengurangi terjadinya kesalahan, untuk mencapai tujuan organisasi, dan berorientasi kepada personel serta membantu karyawan mencapai tujuan organisasi dengan mengikuti kebijakan organisasi.
2. Pengendalian administrasi adalah pengendalian yang menjamin efisiensi operasional dan ketaatan kebijakan manajemen¹⁴.

Menurut *Statement On Auditing Procedures (SAP)* yang dikutip oleh Hartina Aprianty Bangsawan, internal kontrol adalah pengendalian internal mencakup rencana kerja organisasi, semua metode dan ukuran yang digabungkan dan dijalankan dalam suatu organisasi perusahaan. Untuk menggunakan aset (aktiva), mengecek ketepatan dan keterandalan

¹⁴ Krismiaji, "Sistem Informasi Akuntansi", Yogyakarta: UPP-STIM YKPN, 2015, h. 216

data akuntansinya, meningkatkan efisiensi operasi dan mendorong kepatuhan terhadap kebijaksanaan manajemen yang telah ditetapkan¹⁵.

Pengendalian internal didefinisikan sebagai sebuah proses karena pengendalian internal ini melekat dalam kegiatan operasional sebuah organisasi, dan merupakan bagian yang integral dari aktivitas dasar manajemen seperti perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan kegiatan organisasi. Pengendalian internal memberikan jaminan yang layak (bukan jaminan absolut) karena kemungkinan terjadinya *human failure*, kolusi, dan *management override*. Model pengendalian yang dihasilkan COSO memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan yang sebelumnya. Secara lengkap, model ini dapat dilihat pada tabel berikut¹⁶.

Tabel 2. 2 Komponen Model Pengendalian Internal

Komponen	Deskripsi
Lingkungan pengendalian	Tulang punggung sebuah perusahaan adalah karyawan – meliputi atribut individu, seperti integritas, nilai etika, dan kompetensi – dan lingkungan tempat karyawan tersebut bekerja. Mereka merupakan mesin penggerak organisasi dan merupakan fondasi untuk komponen lainnya.
Aktivitas pengendalian	Perusahaan harus menetapkan prosedur dan kebijakan pengendalian dan melaksanakannya, untuk membantu menjamin bahwa manajemen dapat menetapkan tindakan-tindakan yang

¹⁵ Hartina Aprianty Bangsawan “*Analisis Pengendalian Internal Terhadap Piutang Pada PT. Bumi Karsa*” (Pada PT. Bumi Karsa) Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019

¹⁶ Krismiaji, “*Sistem Informasi Akuntansi*”, Yogyakarta: UPP-STIM YKPN, 2015, h. 220

	diperlukan untuk menghadapi ancaman-ancaman yang muncul, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif.
Pengukuran risiko	Organisasi harus menyadari dan waspada terhadap berbagai risiko yang dihadapinya. Oleh karena itu, perusahaan harus menetapkan serangkaian tujuan, yang terintegrasi dengan kegiatan penjualan, produksi, pemasaran, keuangan, dan kegiatan lainnya sehingga organisasi dapat beroperasi sebagaimana mestinya. Organisasi harus pula menetapkan mekanisme untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko-risiko terkait.
Informasi dan komunikasi	Sistem informasi dan komunikasi mengitari kegiatan pengawasan. Sistem tersebut memungkinkan karyawan organisasi untuk memperoleh dan menukar informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan, mengelola, dan mengendalikan kegiatan organisasi.
Pemantauan	Seluruh proses bisnis harus dipantau, dan dilakukan modifikasi seperlunya. Dengan cara ini, sistem akan bereaksi secara dinamis, yaitu berubah jika kondisinya menghendaki perubahan.

Sumber: Krismiaji, "*Sistem Informasi Akuntansi*", h. 221

c. Pengendalian Internal Terhadap Piutang

Pengendalian internal piutang adalah salah satu cara yang perusahaan lakukan untuk mengantisipasi kemungkinan piutang tak tertagih, dengan adanya pengendalian piutang ini diharapkan perusahaan dapat meminimalisasi kerugian yang ditimbulkan dari piutang tak tertagih tersebut. Disamping itu piutang juga harus dikelola secara efisien, karena menyangkut laba atau tambahan laba dengan biaya yang timbul karena adanya piutang.

Piutang merupakan unsur yang sangat penting dan memerlukan kebijakan yang baik dari manajemen dan pengelolaannya. Selain dapat meningkatkan volume penjualan juga mengandung suatu risiko bagi perusahaan, yaitu risiko kerugian piutang seperti telatnya pembayaran penerimaan piutang, ini akan berdampak pada penerimaan kas perusahaan yang menjadi rendah dan mengakibatkan kinerja perusahaan yang akan semakin menurun¹⁷. Oleh karena itu, manajemen perlu menetapkan kebijakan umum yang harus diakui oleh para karyawan, berdasarkan diskripsi tugas, memberdayakan mereka untuk melaksanakan kegiatan dan membuat keputusan. Pemberdayaan ini, disebut otorisasi, adalah sebuah bagian penting dari sebuah prosedur pengendalian¹⁸

Tabel 2. 3 Contoh Fungsi Otorisasi

Jenis Transaksi	Contoh Fungsi Otorisasi
Order Penjualan	Persetujuan kredit pelanggan Persetujuan pengiriman barang Persetujuan retur dan potongan penjualan
Pembelian	Otorisasi untuk memesan barang atau jasa Otorisasi pengeluaran modal Pemilihan pemasok Penerimaan barang dari pemasok
Produksi	Persetujuan jenis dan kuantitas produk yang akan diproduksi Persetujuan pengeluaran bahan baku yang digunakan untuk produksi Persetujuan terhadap jadwal produksi Persetujuan terhadap produk jadi

¹⁷ Nika Silvia, "Pengendalian Internal Terhadap Piutang Pada PT.PLN (Persero) Rayon Kunarji"

¹⁸ Krismiaji, *Sistem Informasi Akuntansi*, Yogyakarta: UPP-STIM YKPN, 2015, h. 226

SDM/Penggajian	Persetujuan terhadap pengangkatan karyawan baru Persetujuan terhadap kenaikan kompensasi karyawan Persetujuan terhadap catatan waktu kerja karyawan Persetujuan terhadap potongan-potongan gaji
Penerimaan Kas	Pengesahan cek yang akan disetorkan ke bank Penghapusan piutang tak tertagih
Pengeluaran kas	Persetujuan terhadap faktur pembelian Persetujuan terhadap cek yang dibuat untuk membayar utang Persetujuan terhadap pengisian kembali dana kas kecil

Sumber: Krismiaji, "*Sistem Informasi Akuntansi*", h. 226

Piutang usaha suatu perusahaan pada umumnya merupakan bagian terbesar dari aktiva lancar serta bagian terbesar dari total aktiva perusahaan. Oleh karena itu pengendalian internal terhadap piutang usaha ini sangat penting diterapkan. Kecurangan dalam siklus kerja sangat sering terjadi sehingga dapat merugikan perusahaan. Kecurangan yang mungkin terjadi pada bagian piutang usaha adalah tidak mencatat pembayaran dari debitur dan mengantongi uangnya, menunda pencatatan piutang dengan melakukan *cash lapping*, melakukan pembukuan palsu atau mutasi piutang, dan lain sebagainya. Pengendalian internal merupakan salah satu cara yang digunakan dalam mengantisipasi kecurangan.

Dalam Al-Qur'an terdapat beberapa ayat yang dapat dikaitkan dengan praktek akuntansi. Berikut ini adalah beberapa ayat Al-Qur'an landasan akuntansi syariah:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُبَ
بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ
وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي
عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيَّهُ بِالْعَدْلِ ۚ

وَأَشْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۖ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّنْ
تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْبَ
الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْمَعُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ
ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۚ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۗ وَأَشْهِدُوا إِذَا
تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَلَّحُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ
وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٢٠٦﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau Dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, Maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, Maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, Maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. jika kamu lakukan (yang demikian), Maka Sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu. Asbabun Nuzul : Pada waktu rasulullah saw datang kemadinah pertama kali orang-orang penduduk asli biasa

menyewakan kebunnya dalam waktu satu, dua, atau tiga tahun. (Q.S. Al-Baqarah: 282)¹⁹

QS Al-Baqarah merupakan ayat terpanjang dalam Al-Qur'an dan secara jelas berisi perintah praktek pencatatan dalam transaksi ekonomi. Ayat ini merupakan ayat yang paling terang-terangan membahas praktek akuntansi. Terdapat 8 kata yang berakar dari kata mencatat dalam ayat tersebut, sedang mencatat merupakan bagian dari fungsi utama akuntansi.

d. Piutang Usaha

Piutang merupakan salah satu unsur dari aktiva lancar dalam neraca perusahaan yang timbul akibat adanya penjualan barang dan jasa atau pemberian kredit terhadap debitur yang pembayaran pada umumnya diberikan dalam tempo 30 hari (tiga puluh hari) sampai dengan 90 hari (sembilan puluh hari). Dalam arti luas, piutang merupakan tuntutan terhadap pihak lain yang berupa uang, barang-barang atau jasa-jasa yang dijual secara kredit.

Pengertian piutang menurut Soemarso S R yang dikutip oleh Nurkania adalah:

Perusahaan mempunyai hak klaim terhadap seseorang atau perusahaan lain dengan adanya hak klaim ini perusahaan dapat menuntut pembayaran dalam bentuk uang atau penyerahan aktiva atau jasa lain kepada pihak dengan siapa ia berpiutang. Sedangkan menurut Rudianto yang dikutip oleh Nurkania piutang adalah: "Klaim perusahaan atas uang, barang atau jasa kepada pihak lain akibat transaksi dimasa lalu."

¹⁹ Kementrian agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya: Q.S. Al-Baqarah: 282

Dari beberapa pengertian piutang diatas, dapat disimpulkan bahwa piutang adalah kepada pihak lain dengan jangka waktu yang telah ditentukan sebagai akibat adanya penjualan kredit usaha. Piutang juga merupakan klaim dalam bentuk uang terhadap perusahaan atau perseroan atau klaim terhadap pihak lain, agar pihak tersebut membayar sejumlah uang atau jasa dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Piutang usaha timbul akibat adanya penjualan secara kredit agar dapat lebih banyak menjual produk barang dan jasa. Istilah piutang meliputi semua klaim dalam bentuk uang terhadap entitas lainnya, termasuk individu, perusahaan atau organisasi lainnya. dalam kegiatan perusahaan yang normal, biasanya piutang akan dilunasi dalam jangka waktu kurang dari satu tahun sehingga digolongkan dalam aktiva lancar. Pengelolaan piutang bertujuan untuk melakukan penagihan, menyelesaikan piutang-piutang yang mengalami keterlambatan pembayaran, dan memutuskan untuk memberikan atau tidak penjualan barang atau jasa secara kredit kepada para pelanggan²⁰.

e. Teori Kendala

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pengertian kendala adalah halangan rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran. Hal yang memiliki arti yang berhubungan dengan kendala yaitu hambatan.²¹ Setiap perusahaan akan

²⁰ Nurkania Priyatna “*Fungsi Sistem Pengendalian Internal Piutang Terhadap Cash Flow Perusahaan Manufaktur*” (Pada CV.Exel Mandiri Malang) Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta, 2015

²¹ Kamus besar bahasa indonesia (diakses pada tanggal 19 april 2022)

menghadapi sumber daya dan permintaan yang terbatas atas setiap produk. Keterbatasan-keterbatasan ini disebut sebagai kendala. Teori kendala mengakui kinerja setiap perusahaan dibatasi oleh kendala-kendalanya. Hal ini menyebabkan teori kendala untuk mengembangkan pendekatan spesifik untuk mengelola kendala guna mendukung tujuan perbaikan yang berkelanjutan. Menurut teori kendala, jika hendak memperbaiki kinerja suatu perusahaan harus mengidentifikasi kendala-kendala, mengeksploitasi mereka dalam jangka pendek, serta menemukan cara untuk mengatasinya dalam jangka panjang.

Teori kendala mengakui kinerja setiap perusahaan dibatasi oleh kendala-kendalanya. Kemudian, teori ini dalam mengembangkan pendekatan spesifik untuk mengelola kendala guna mendukung tujuan perbaikan yang berkelanjutan. *The theory of constraint* TOC berfokus kepada tiga ukuran kinerja organisasi: *Throughput* adalah tingkat dimana suatu organisasi menghasilkan uang melalui penjualan. dengan meningkatkan *throughput*, meminimalkan persediaan, dan menurunkan beban operasi, tiga ukuran kinerja keuangan akan terpengaruhi laba bersih dari hasil atas investasi akan meningkatkan arus kas akan membaik.²²

f. Teori Perusahaan Leasing

Salah satu lembaga pembiayaan yang berkembang pesat saat ini adalah sewa guna usaha atau biasa disebut dengan *leasing*. Berdasarkan *pasal 1 angka 5 Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2009 Tentang*

²² Budi Kurniawan, "Teori Kendala Sebagai Alat Pengukuran Kinerja". Vol. 9, No. 4

Lembaga Pembiayaan dikatakan bahwa “sewa guna usaha (*leasing*) adalah kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan barang modal baik secara sewa guna usaha dengan hak opsi (*finance lease*) maupun sewa guna usaha tanpa opsi (*operation lease*) untuk digunakan oleh penyewa guna usaha selama jangka tertentu berdasarkan pembayaran secara angsuran.” Lembaga pembiayaan merupakan lembaga keuangan bersama-sama dengan lembaga perbankan. Lembaga pembiayaan kegiatan usahanya lebih menekankan pada fungsi pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal dengan tidak menarik dana secara langsung dari masyarakat sebagaimana perbankan.

Hubungan *lessor* dan *lessee* adalah hubungan timbal balik, menyangkut pelaksanaan kewajiban dan kenikmatan menggunakan fasilitas pembiayaan, untuk itu antara *lessor* dan *lessee* dibuat perjanjian/kontrak *leasing* atau suatu perjanjian pembiayaan. Bagi *lessor*, keuntungan yang hendak dicapai dalam perjanjian dengan *lessee*, dimana pembayaran oleh *lessee* atas penggunaan asset yang menjadi obyek *lease*, termasuk pengakuan *lessee* tentang penguasaan obyek oleh *lessee* yang kepemilikannya tetap dipegang oleh *lessor*, sehingga melahirkan hak secara hukum bagi *lessor*, bila terjadi wanprestasi oleh *lessee* untuk menjual atau menyita obyek *lease*.

Dengan menggunakan *leasing*, perusahaan yang kemampuannya kurang secara *financial*, dapat memperoleh barang modal dengan jalan sewa beli untuk langsung dapat digunakan untuk produksi, yang

pembayarannya dapat diangsur setiap bulan, triwulan atau enam bulan sekali kepada pihak *lessor*. Melalui pembiayaan *leasing* perusahaan dapat memperoleh barang-barang modal untuk operasinal dengan mudah dan cepat.²³

g. COSO Enterprise Risk Management (COSO-ERM)

Sejumlah *framework* telah disusun untuk membantu perusahaan mengembangkan sistem pengendalian internal yang baik. 3 diantaranya adalah:

1. *Framework* COBIT
2. *Framework* pengendalian internal COSO
3. *Framework Enterprise Risk Management (ERM) COSO*

ERM COSO rerangka ini merupakan sebuah dokumen untuk meningkatkan tata kelola korporat, memperluas elemen-elemen pada *framework* sebelumnya, dan memberikan fokus lebih luas pada subyek manajemen risiko perusahaan. ERM mendefinisikan risiko manajemen sebagai sebuah proses yang dipengaruhi oleh dewan direktur, manajemen, dan personil lain dalam perusahaan, diterapkan dalam penerapan strategi dan diterapkan menyeluruh dalam perusahaan, untuk mengidentifikasi potensi kejadian yang dapat mempengaruhi entitas dan mengelola risiko sebagai sebuah kebutuhan dalam rangka memberikan jaminan layak terhadap pencapaian tujuan entitas.

COSO ERM mengembangkan sebuah model untuk mengilustrasikan elemen-elemen ERM, model ERM memiliki 3 dimensi.

²³ Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Cat. I. Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal 1

Artinya bahwa setiap 8 risiko dan elemen pengendalian diterapkan ke dalam 4 tujuan ke seluruh bagian dalam organisasi. Baris-baris horizontal dalam delapan komponen pengendalian, yaitu:

1. *Internal environment*: yaitu berupa karakteristik atau kultur perusahaan. Lingkungan internal ini memberikan disiplin dan struktur, sekaligus merupakan fondasi bagi seluruh komponen lainnya. Secara esensial komponen ini sama dengan lingkungan pengendalian *framework* pengendalian intern COSO.
2. *Objective setting*: penetapan tujuan ini menjamin bahwa manajemen mengimplementasikan sebuah proses untuk mengformulasikan tujuan *strategic, operations, reporting, dan compliance* yang mendukung misi perusahaan dan konsisten dengan toleransi perusahaan terhadap risiko. Tujuan stratejik ditetapkan pertama sebagai sebuah fondasi bagi 3 tujuan lainnya. Tujuan ini memberikan pedoman bagi perusahaan untuk mengidentifikasi kejadian yang *risk-creating* dan menghitung serta merespon risiko tersebut.
3. *Event identification*: komponen ini menghendaki manajemen untuk mengidentifikasi kejadian yang mungkin mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk mengimplementasikan strateginya dan mencapai tujuannya. Selanjutnya manajemen harus menentukan apakah kejadian-kejadian menggambarkan risiko atau peluang.

4. *Risk assessment*: Mengidentifikasi risiko adalah meng-*assess* risiko guna menentukan cara mengelolanya dan bagaimana mereka mempengaruhi kemampuan untuk mencapai tujuannya.
5. *Risk response*: Manajemen menghubungkan risiko yang diidentifikasi dengan toleransi perusahaan terhadap risiko dengan memilih untuk: menghindari, mengurangi, berbagi, atau menerima apa adanya. Manajemen memilih sebuah pandangan risiko skala luas atau portofolio dalam meng-*assess* kemungkinan terjadinya risiko, pengaruh potensial, dan merespon alternatif berdasarkan analisis manfaat-pengorbanan.
6. *Control-Activity*: Aktivitas pengendalian terkait kebijakan dan prosedur ditetapkan dan diterapkan untuk membantu memastikan respon risiko dilakukan secara efektif.
7. *Information and communication*: informasi tentang perusahaan dan komponen ERM harus diidentifikasi, ditangkap, dan dikomunikasikan sehingga para karyawan dapat memenuhi tanggung jawabnya. Informasi harus mengalir seluruh jenjang dan fungsi dalam otoritas serta mengalir ke dan dari pihak-pihak ekstern. Para karyawan harus memahami peran mereka dan arti pentingnya ERM dan bagaimana tanggung jawab terhadap keduanya berkaitan satu sama lain. Komponen ini mempunyai kaitan dengan elemen *corresponding* dalam *framework* pengendalian internal.

8. *Monitoring*: Proses ERM harus dimonitor secara berkelanjutan (*on going basis*) dan dimodifikasi jika dianggap perlu. Hal ini dicapai melalui aktivitas manajemen berkelanjutan dan evaluasi terpisah. Jika ditemukan defisiensi, maka hal ini akan dilaporkan kepada manajemen²⁴.

COSO mengindikasikan ada 2 jenis risiko yaitu:

1. *Inherent risk*, yaitu risiko yang ada sebelum manajemen melakukan langkah-langkah untuk mengendalikan *likelihood* atau pengaruh sebuah risiko.
2. *Residual risk*, yaitu risiko yang ada setelah manajemen menerapkan pengendalian intern atau bentuk respon lain terhadap risiko.

Perusahaan harus menilai *inherent risk*, mengembangkan sebuah respon, dan menilai *residual risk*. Model ERM menunjukkan 4 cara untuk merespon risiko yaitu:

1. Mengurangnya. Cara paling efektif untuk mengurangi *likelihood* dan pengaruh risiko adalah menerapkan SPI yang efektif.
2. Menerimanya. Tidak melakukan tindakan untuk mencegah atau mengurangnya.
3. Membaginya. Mentransfer sebagian ke pihak lain melalui aktivitas seperti asuransi, *outsourcing*, atau *hedging*.

²⁴ Krismiaji, "Sistem Informasi Akuntansi", Yogyakarta: UPP-STIM YKPN, 2015, h. 241

4. Menghindarinya. Tidak melakukan aktivitas yang menimbulkan risiko. Hal ini dilakukan dengan cara menjual sebuah divisi, menghentikan sebuah produk, atau membatalkan rencana ekspansi.

Monitoring dapat dilakukan dengan serangkaian *event* yang berlangsung terus menerus atau menggunakan evaluasi terpisah. Metode kunci monitoring kinerja mencakup:

1. Melaksanakan evaluasi ERM
2. Menerapkan supervisi efektif
3. Menggunakan akuntansi pertanggungjawaban
4. Memonitor aktivitas sistem
5. Menelusur *software* yang dibeli
6. Melakukan audit periodik
7. Memperkerjakan konsultan keamanan dan karyawan *computer security*
8. Menugaskan ahli forensik
9. Meng-*install software* pendeteksi kecurangan
10. Mengimplementasikan *hotline* kecurangan²⁵

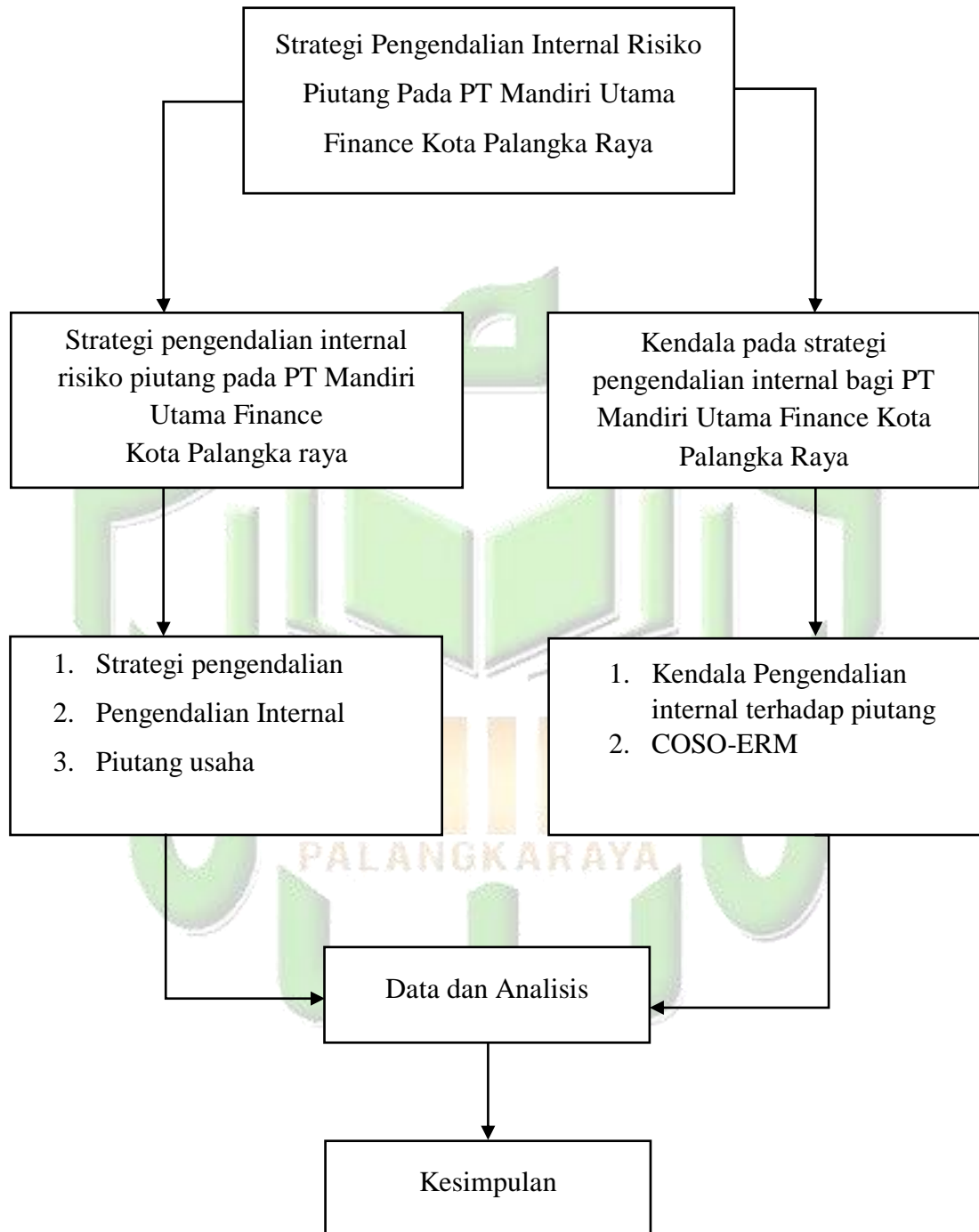
²⁵ Krismiaji, “*Sistem Informasi Akuntansi*”, Yogyakarta: UPP-STIM YKPN, 2015, h. 261

C. Kerangka Pikir

Pengendalian internal yang telah berjalan efektif akan memunculkan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan operasi serta mendorong kesesuaian dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pengembalian piutang dapat terwujud melalui prosedur pemberian kredit, agar prosedur kredit berjalan dengan lancar aman maka diperlukannya sistem pengendalian internal. Penerapan pengendalian internal ini untuk mengamankan, mengawasi dan melindungi catatan aktiva keuangan yang berkaitan dengan pendapatan yang salah satunya berupa piutang usaha.

Piutang merupakan unsur yang paling penting dalam neraca perusahaan. Strategi pengendalian internal yang cukup terhadap piutang ini penting, bukan saja untuk keberhasilan perusahaan tetapi juga untuk memelihara hubungan baik dengan para nasabah. Sistem pengendalian internal akan memadai apabila diterapkan dan dijalankan sebagaimana mestinya. Pengendalian yang memadai atas pengelolaan penagihan piutang usaha akan menjamin bahwa hasil penagihan piutang disetorkan tepat waktu. Kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah:

Bagan 2. 1 Struktur Kerangka Pikir Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan pengambilan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk menganalisis masalah yang diajukan, yaitu pendekatan yang berusaha memahami suatu fenomena melalui pemaknaan dari orang-orang yang terlibat di dalamnya.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif yang mengangkat sebuah fenomena yang terjadi dalam lingkup PT Mandiri Utama Finance Palangka Raya. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Adapun data tersebut ada yang berasal dari

dokumen pribadi, catatan lapangan, ucapan dan tindakan responden, dokumen dan lain -lain.²⁶

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu

Waktu yang diperlukan dalam pengambilan data adalah 3 bulan. Selama masa tersebut, peneliti juga mengolah data dan memastikan kekurangan data dapat diatasi dengan mewawancarai kembali informan, atau mengobservasi kembali di lokasi penelitian di PT Mandiri Utama Finance Kota Palangka Raya

2. Tempat

Penelitian dilakukan di PT Mandiri Utama Finance Kota Palangka Raya di Jl RTA Milono No.10 (km 2,5), Langkai, Pahandut yang menjadi objek penelitian. Alasan pemilihan lokasi tersebut karena PT Mandiri Utama Finance masih ada kendala yang dihadapi dalam perusahaannya sesuai hasil dari survey peneliti dengan karyawan PT Mandiri Utama Finance. Selain itu lokasi tersebut berdasarkan pengamatan peneliti aksesnya dapat dicapai dengan cepat dan mudah sehingga penelitian bisa dilakukan dengan lancar dan juga tempat penelitian cukup mewakili dari perusahaan pembiayaan lainnya untuk dilakukan pengambilan *sampling*.

²⁶Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabet, 2014, h. 1-3

C. Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian. Objek penelitian menjadi saran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban ataupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Objek dalam penelitian ini adalah strategi pengendalian internal pada piutang usahanya apakah sistem yang telah dilakukan sudah baik atau belum.

2. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah narasumber yang langsung terlibat dalam pengendalian internal, dan diharapkan mampu memberikan jawaban atas pertanyaan wawancara pendahuluan, peneliti memutuskan tiga orang narasumber dengan jabatan yang berbeda untuk menjawab pertanyaan wawancara, narasumber tersebut antara lain, subjek utama dalam penelitian adalah kepala Bidang Kolektor, Kepala Bidang Marketing, dan subjek tambahan informan adalah satu nasabah yang menggunakan pembiayaan kredit motor di PT Mandiri Utama Finance Kota Palangka Raya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan

data kemudian mengolah dan menarik kesimpulan. Dalam mendapatkan data, peneliti menggunakan beberapa teknik sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi penting dilakukan dalam penelitian kualitatif yang berfungsi menjadikan pengamatan peneliti sebagai bukti penelitian²⁷. Observasi dilakukan peneliti dengan mengunjungi subjek penelitian dan mengamati proses pencatatan transaksi piutang. Kemudian mendokumentasi hasil observasi ke lembar ringkasan observasi peneliti.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan peneliti dengan memilih paling tidak 3 orang yang memenuhi kriteria sebagai narasumber penelitian. Pertanyaan wawancara berpedoman pada kerangka COSO ERM 2004. Kerangka ini digunakan oleh entitas bisnis untuk menyediakan pandangan atas strategi dan peran manajemen risiko perusahaan dalam penetapan dan pelaksanaan strategi, meningkatkan keselarasan antara kinerja organisasi dan manajemen risiko perusahaan, serta mengakomodasi ekspektasi untuk tata kelola dan pengawasan yang lebih baik.

Komponen dalam COSO ERM 2004 yang akan digunakan dalam penelitian ada 4 komponen dari 8 komponen. Karena yang dibutuhkan dalam pengendalian ini hanya 4 komponen saja yang relevan karena terkait

²⁷ Sekaran, Uma dan Roger Bougie. *“Research Methods for Business.”* United Kingdom: John Wiley & Sons. 2013 h. 102

dengan *cost and benefit* yang mana paling penting untuk diterapkan. Sebab untuk mengaplikasikan suatu standar butuh biaya dan biaya itu harus berbanding sama minimal dengan manfaat yang diperoleh. Secara bertahap komponen itu juga akan dikembangkan atau ditambahkan bila perusahaan sudah siap menerapkan komponen yang baru. Pemenuhan salah satu atau bisa lebih dari satu ini dipertimbangkan karena pengimplementasian COSO ERM harus mengandung manfaat sekaligus efisiensi biaya. Peneliti tidak boleh memaksakan kedelapan kategori harus dimiliki oleh subjek penelitian. Keempat komponen tersebut adalah

1) *Risk assessment*

Mengidentifikasi risiko adalah meng-*assess* risiko guna menentukan cara mengelolanya dan bagaimana mereka mempengaruhi kemampuan untuk mencapainya.

2) *Risk response*

Manajemen menghubungkan risiko yang diidentifikasi dengan toleransi perusahaan terhadap risiko dengan memilih untuk: menghindari, mengurangi, berbagi, atau menerima apa adanya. Manajemen memilih sebuah pandangan risiko skala luas atau portofolio dalam meng-*assess* kemungkinan terjadinya risiko, pengaruh potensial, dan merespon alternatif berdasarkan analisis manfaat-pengorbanan.

3) *Control-Activity*

Aktivitas pengendalian terkait kebijakan dan prosedur ditetapkan dan diterapkan untuk membantu memastikan respon risiko dilakukan secara efektif.

4) *Monitoring*

Proses ERM harus dimonitor secara berkelanjutan (*on going basis*) dan dimodifikasi jika dianggap perlu. Hal ini dicapai melalui aktivitas manajemen berkelanjutan dan evaluasi terpisah. Jika ditemukan defisiensi, maka hal ini akan dilaporkan kepada manajemen.

Kemudian, daftar pertanyaan wawancara dan kode atas tema-tema dapat dirancang sebagai berikut;

Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

No.	Tema	Kode	Pertanyaan
1	Pengidentifikasian resiko - <i>Risk Assesment</i>	RA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah di sini mempunyai SOP dalam menyetujui kredit? 2. Berapa lama SOP tersebut dievaluasi untuk menyesuaikan dengan lingkungan bisnis perusahaan? 3. Siapa saja yang terlibat dalam perancangan, implementasi, dan evaluasi SOP tersebut? 4. Pernahkan terjadi kesalahan penyetujuan kredit sehingga menyebabkan terlambat bayar?

2	Respon terhadap Resiko - <i>Risk Response</i>	RR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja syarat yang harus dipenuhi jika ingin melakukan pembiayaan kredit? 2. Bagaimana prosedur pemberian pembiayaan kredit? 3. Bagaimana jumlah pembiayaan bermasalah sebelum dan sesudah terjadi pandemi covid-19? 4. Apakah dalam penerapan manajemen risiko harus menggunakan konsultan dalam pengendalian internal? 5. Apakah proses, struktur, dan prosedur manajemen risiko yang telah ditetapkan sudah berjalan dengan baik?
3	Aktivitas Pengendalian - <i>Control-Activity</i>	CA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan apa saja yang dilakukan oleh PT X untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah? 2. Apakah ada dampak dari terjadinya pembiayaan bermasalah setelah terjadinya pandemi covid-19? 3. Hambatan apa saja yang dialami dalam menangani pembiayaan bermasalah? 4. Bagaimana cara implementasi pengendalian internal dalam perusahaan? 5. Apabila pengendalian internal dalam perusahaan sangat buruk adakah cara untuk mengatasi permasalahan tersebut?
4	Pemantauan - <i>Monitoring</i>	MT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sistem pengawasan yang dilakukan oleh PT X pada pembiayaan

			<p>yang diberikan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Bagaimana monitoring dan evaluasi pengembangan perusahaan? 3. Adakah unit tertentu yang melaksanakan kegiatan pemantauan dalam kegiatan perusahaan? 4. Bagaimana monitoring proses pembiayaan kredit?
--	--	--	---

Sumber : Diolah oleh peneliti 2021

3. Dokumentasi

Dokumentasian dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan merekam inti sari, menyusun, dan mempelajari dokumen-dokumen yang valid. Analisis ini berfungsi mendukung hasil wawancara dan observasi. Dokumen dalam penelitian ini berupa standar operasional atau prosedur kredit.

E. Pengabsahan Data

Dalam pengabsahan data penelitian kualitatif, pengabsahan untuk memastikan keandalan dan validasi data dapat dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengujian data untuk menguatkan temuan dengan bukti dari dua atau lebih dari sumber yang berbeda²⁸. Terdapat empat macam teknik triangulasi, yaitu (1) triangulasi data/sumber (*data triangulation*), (2) triangulasi peneliti (*investigator*

²⁸ *Ibid*, h. 104

triangulation), (3) triangulasi metodologis (*methodological triangulation*), dan (4) triangulasi teoritis (*theoretical triangulation*).

Penelitian ini menggunakan triangulasi data/sumber. Triangulasi sumber merupakan teknik untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Penelitian ini akan memvalidasi temuan berdasarkan pernyataan yang sama dari informan yang berbeda

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini melakukan analisis data dengan langkah pertama yakni reduksi data²⁹. Reduksi data dimulai dari tahapan penyajian data berupa menyajikan transkrip wawancara dan menyusun data-data dokumen. Tahap ini berfungsi untuk menyusun dan menyortir catatan lapangan yang dikumpulkan dari pekerjaan lapangan dan pengumpulan data lainnya. Kedua pengkodean data berupa menyajikan data-data berdasarkan kode-kode untuk menarik alur cerita dan kesimpulan sementara. Pengkodean seperti tertera dalam table 3.1.

Kode tersebut merujuk pada tema-tema yang dibahas. Ketiga mengkategorikan data berdasarkan alat ukur COSO ERM untuk menciptakan narasi dan menyisipkan potongan dialog yang relevan agar dapat memperkuat argumentasi dalam narasi. Dari ketiga proses tersebut,

²⁹ Miles dan Huberman, “*Qualitative Data Analysis*”, SAGE: California, 2014.

peneliti akan menarik simpulan yang mengandung konsep *lesson learned* dan implikasi manajerial.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terbagi menjadi tiga bab, yang masing-masing adalah:

Pada BAB I Pendahuluan, pokok pembahasan terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian. Latar belakang masalah memuat satu substansi dasar yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini. Kemudian satu rumusan masalah dijawab pada hasil penelitian ini. Tujuan penelitian pada dasarnya sejalan dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang peneliti ajukan, sehingga kegunaan dari penelitian ini jelas dan dikhususkan pada satu pokok bahasan.

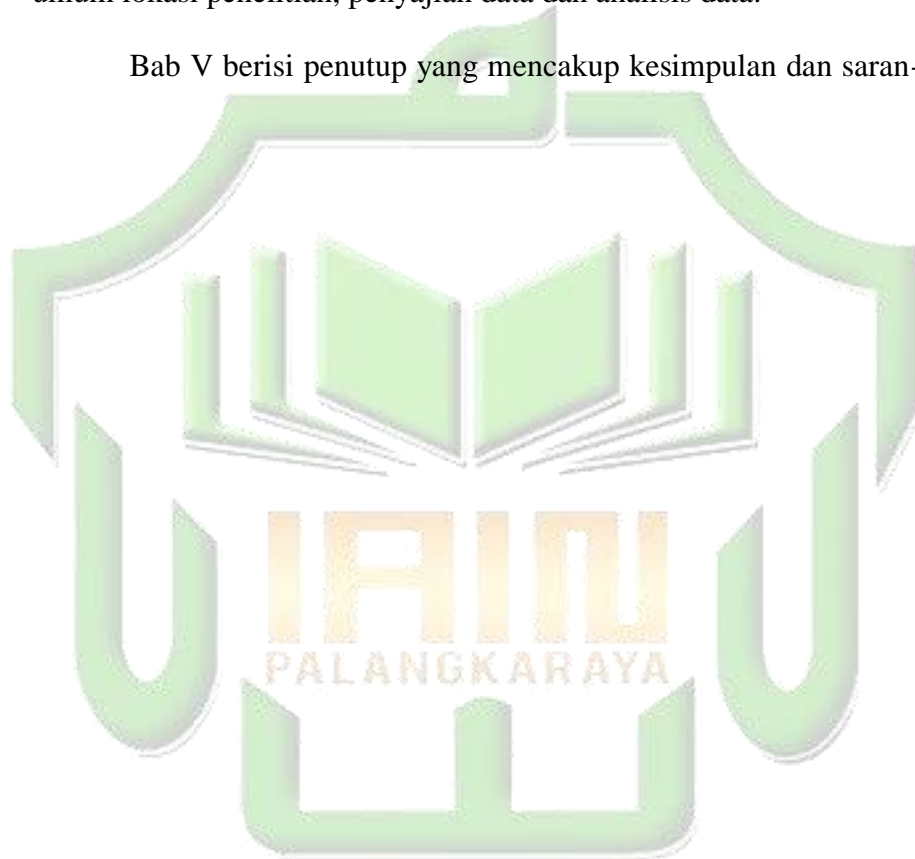
Selanjutnya BAB II tinjauan pustaka dan landasan teori, pokok pembahasan terdiri dari penelitian terdahulu, kajian teori dan kerangka pikir. Penelitian terdahulu yang peneliti bandingkan dengan penelitian ini ada tiga penelitian, yaitu berasal dari skripsi dan 2 dari jurnal.

Pada BAB III Metode Penelitian, peneliti mengulas tentang waktu dan tempat penelitian, jenis pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, keabsahan data dan analisa data, dan sistematika penulisan. Beberapa hal ini merupakan alat yang peneliti

gunakan untuk memadukan landasan teori yang peneliti kumpulkan dan data yang peneliti temukan, untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan dalam skripsi ini.

Bab IV berisi penyajian dan analisis data mencakup gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data.

Bab V berisi penutup yang mencakup kesimpulan dan saran-saran.



BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. PT Mandiri Utama Finance

PT Mandiri utama Finance merupakan perusahaan yang bergerak disektor pembiayaan yang berada di Kalimantan Tengah, Kota Palangka Raya. PT Mandiri Utama Finance ini adalah cabang dari Mandiri utama Finance yang berada di Kalimantan Tengah di Jl. RTA Milono No.10 (km 2,5), Langkai, Pahandut yang menjadi objek peneliti. Awal beroperasi PT Mandiri Utama Finance Palangka Raya ini pada awal tahun 2018³⁰.

2. Sejarah Perusahaan

PT Mandiri Utama Finance merupakan anak perusahaan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang bergerak di sektor pembiayaan multiguna untuk melayani masyarakat Indonesia dengan cara pembayaran secara cicilan (angsuran) per bulan. Mandiri utama Finance berdiri secara resmi pada tanggal 21 Januari 2015 dan telah terdaftar serta diawasi oleh Regulator Otoritas Jasa Keuangan Nomor 29/ POJK.05/2014.

Mandiri Utama Finance (MUF) merupakan perusahaan pembiayaan dimana merupakan salah satu anak perusahaan bank terbesar di Indonesia, yaitu Bank Mandiri Tbk. Orientasi bisnis Mandiri utama Finance adalah peningkatan volume nasabah beserta pembiayaan yang signifikan, dengan dukungan otomatisasi sistem yang terintegrasi. Sebagai

³⁰ Dibuat oleh peneliti dari hasil observasi pada tanggal 24 Agustus 2021

perusahaan induk, Bank Mandiri Tbk akan mendukung pengembangan bisnis seluruh perusahaan anak sebagai bagian dari strategi integrasi Mandiri Group melalui jaringan bisnis yang luas dengan basis nasabah yang besar untuk mensinergikan seluruh perusahaan anak di bawah Mandiri Group.

PT Mandiri Utama Finance (MUF) merupakan anak perusahaan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, salah satu bank terbesar di Indonesia. Mandiri utama Finance bergerak di sektor pembiayaan untuk kebutuhan kendaraan bermotor dan multiguna, berbasis konvensional dan pembiayaan berbasis unit usaha syariah. Tahun 2020, operasional Mandiri utama Finance telah didukung dengan dua tipe jaringan kantor, yaitu Kantor Cabang (KC) dan Kantor Selain Kantor Cabang (KSKC). Pada akhir Tahun 2020, jumlah jaringan kantor yang dimiliki oleh MUF adalah 63 KC dan 47 KSKC termasuk cabang Aceh yang sudah memiliki izin Kantor Cabang Unit Syariah (KCUS) dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengikuti Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 yang menerapkan prinsip Syariah untuk seluruh transaksi keuangan.

Pada akhir tahun 2020, Mandiri Utama Finance juga telah memiliki izin Unit Usaha Syariah (UUS) dari OJK dengan total KCUS sebanyak 22 dan KCUS sebanyak 30. Potensi pasar, jumlah dealer dan ketersediaan cabang PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di suatu daerah merupakan faktor

yang menjadi pertimbangan manajemen dalam menentukan pengembangan network³¹.

3. Visi dan Misi Perusahaan

Menjadi salah satu perusahaan pembiayaan PT Mandiri utama Finance memiliki visi dan misi yang jelas dalam menjalankan aktivitasnya diantaranya adalah

a. Visi

PT Mandiri utama Finance memiliki visi untuk “*Build to Compete with The Best, and to be The Most Reputable Company*”. PT Mandiri Utama Finance (MUF) didirikan untuk menjadi perusahaan pembiayaan yang terbaik dan memiliki reputasi.

b. Misi

PT Mandiri utama Finance memiliki misi untuk “*Brings Tomorrow Today*”. Sebagai perusahaan pembiayaan, Mandiri utama Finance mempunyai misi untuk membantu nasabah dapat mewujudkan keinginan atau impian memiliki kendaraan sekarang juga, tanpa harus menunggu lama melalui pembiayaan yang disediakan Mandiri Utama Finance³².

4. Nilai dan Budaya Perusahaan

Nilai-nilai budaya perusahaan yang di kembangkan di Mandiri Utama Finance, yaitu nilai budaya AKHLAK yang tercantum pada Surat Edaran PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Nomor KPS.HCE/PCE.235/2020 tertanggal 05 Agustus 2020 perihal “*Penerapan Nilai-Nilai Utama (Core*

³¹ <http://www.muf.co.id/sejarah-perusahaan/> (diakses pada tanggal 2 Januari 2022)

³² <http://www.muf.co.id/visi-misi/> (diakses pada tanggal 2 Januari 2022)

Values) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara “AKHLAK” di Lingkungan Mandiri Group”. Nilai-nilai budaya AKHLAK tersebut diyakini bersama dan dianggap sebagai pedoman utama bagi setiap karyawan perusahaan. Nilai-nilai itu memberikan arah (*direction*) mengenai mana-mana yang benar dan mana-mana yang salah, mana-mana yang harus dilakukan dan mana-mana yang tidak, mana-mana yang harus didorong dan diprioritaskan dan mana-mana yang tidak.

Berikut makna dari penerapan nilai-nilai utama Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara “AKHLAK” di Lingkungan Mandiri Group:

“A” Amanah : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan, memenuhi janji dan komitmen, bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan, berpegang teguh kepada nilai moral dan etika. “K” Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar, menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik. “H” Harmonis : Saling peduli dan menghargai perbedaan, menghargai setiap orang apapun latar belakangnya, suka menolong orang lain, membangun lingkungan kerja yang kondusif. “L” Loyal : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara, menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN dan Negara, rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar, patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika. “A” Adaptif : Terus berinovasi dan

antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan, cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik, terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi, bertindak proaktif. “K” Kolaboratif : Membangun kerja sama yang sinergis, memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah, menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

Di samping itu, nilai-nilai budaya juga harus menjadi “sumber energi” yang tak ada habisnya. Ia harus mampu memberikan motivasi bagi karyawan dalam menjalankan aktivitas kesehariannya. Agar bisa menjadi pondasi yang kokoh bagi terbentuknya behavior karyawan, *values* tersebut harus mudah dihapal dan dipahami oleh seluruh karyawan, mulai dari level manajemen puncak hingga para pelaksana di level terbawah. Nilai-nilai budaya perusahaan, sebagai apapun, tidak akan bisa dijalankan secara optimal jika tidak bisa dipahami dan dimengerti oleh seluruh karyawan di bawahnya³³.

B. Penyajian Data

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini tentang strategi pengendalian internal piutang usaha pada PT Mandiri Utama Finance Kota Palangka Raya, dalam wawancara peneliti menanyakan berdasarkan format pedoman wawancara atau pertanyaan peneliti yang tersedia (terlampir), selanjutnya oleh pihak yang di wawancara Bahasa yang

³³ <http://www.muf.co.id/nilai-budaya/> (diakses pada tanggal 2 Januari 2022)

mereka gunakan dalam menjawab pertanyaan penelitian antara lain dengan Bahasa Indonesia dan juga campur dengan Bahasa lokal. Untuk penyajian hasil penelitian, peneliti menyajikan data hasil wawancara dengan Bahasa Indonesia, hal ini dimaksud untuk mempermudah penjelasan yang disampaikan oleh narasumber.

Berikut peneliti menyajikan data hasil wawancara dengan para narasumber pegawai PT Mandiri Utama Finance Kota Palangka Raya yang memiliki jabatan sebagai kepala Bidang Kolektor dan Kepala Bidang Marketing. Lebih jelasnya berikut ini akan peneliti paparkan hasil wawancara yang telah dilakukan, sebagai berikut:

1. Strategi Pengendalian Internal Risiko Piutang

a. Subjek 1

Berikut adalah identitas narasumber pertama yang merupakan kepala Bidang Kolektor yang bekerja di PT Mandiri Utama Finance Palangka Raya.

Nama : BK

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 39

Profesi : Kepala Bidang Kolektor

Hasil wawancara yang diperoleh dari BK berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan pedoman wawancara atau pertanyaan peneliti yang tersedia sebagai berikut:

Dalam penelitian ini pertanyaan pertama yang diajukan peneliti adalah bagaimana audit internal yang diterapkan di PT Mandiri Utama Finance?

Audit internal yaitu tugasnya melakukan pemeriksaan, Mandiri Utama Finance memiliki audit internal yang dilaksanakan dalam 1 tahun 3 kali mulai dari proses diawal perjanjian sampai proses penanganan debitur macet, pada saat kondisi pandemi berbeda dengan kondisi normal. Kalau pada kondisi normal audit internal perusahaan per tiga kali dalam setahun melakukan kunjungan disetiap cabang-cabang MUF untuk melakukan pemeriksaan baik itu dokumen, kemudian proses sampai dengan penanganan dan juga melakukan verifikasi langsung ke debitur langsung untuk memastikan kesesuaian data yang di *failing* dengan kondisi debitur yang sebenarnya, dan pada kondisi pandemi ini audit internal perusahaan hanya dilakukan satu kali dalam setahun.³⁴

Maksud dari wawancara diatas menerangkan bahwa PT Mandiri Utama Finance telah melaksanakan Standar Pengendalian Internal sesuai dengan perusahaannya dengan adanya audit internal perusahaan untuk memeriksa kegiatan perusahaan apakah sudah sesuai SOP dan tidak melakukan pelanggaran.

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan peneliti adalah apakah Mandiri Utama Finance punya Standar Operasional Pelaksanaan?

Pasti ada untuk Standar Operasional Pelaksanaannya, disetiap perusahaan pasti memiliki Standar Operasional Pelaksanaan sesuai dengan perusahaannya masing-masing, kalau di Mandiri Utama Finance ada beberapa divisi mulai dari marketing, kredit, *operation*, dan yang terakhir *collection* yaitu penanganan untuk nasabah-nasabah macet kemudian juga penyelamatan aset. Jadi setiap divisi memiliki Standar Operasional Pelaksanaan masing-masing divisi yang sebagian juga saling berkaitan.³⁵

³⁴ Wawancara dengan bapak BK pada tanggal 24 Agustus 2021 pukul 15.58

³⁵ Wawancara dengan bapak BK pada tanggal 24 Agustus 2021 pukul 15.58

Maksud dari wawancara diatas menerangkan bahwa perusahaan memiliki Standar Operasional Pelaksanaannya dengan memberikan tugas dan tanggung jawab masing-masing kepada karyawan disetiap bidangnya agar pelaksanaannya sesuai dengan tujuan perusahaan tersebut..

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana manajemen organisasi di PT Mandiri Utama Finance?

Seluruh anggota bertanggung jawab dalam pelaksanaan strategi operasional mulai dari proses pengajuan kredit, kontrak kredit dengan debitur dan proses penanganan. Yang beranggotakan kepala cabang semua divisi seperti divisi marketing, kredit, *operation*, *collection* dan kemudian kepala cabang ini memiliki *supervisor* yang mengetuai masing-masing divisi tadi. Semakin banyak aset yang dimiliki dan juga target untuk penjualan yang dapatkan semakin banyak *supervisor-supervisor* yang mengetuai beberapa bagian.

Maksud pemaparan bapak diatas yaitu menerangkan bahwa semakin tinggi target penjualan maka semakin banyak *supervisor* yang mengetuai beberapa bagian untuk pelaksanaan target tersebut agar tercapai dan seluruh anggota bertanggung jawab atas setiap bidangnya untuk proses pengajuan kredit agar berjalan dengan baik.

Pertanyaan selanjutnya adalah bagaimana persyaratan pembiayaan kredit di PT Mandiri Utama Finance?

Untuk pengajuan kreditnya PT Mandiri Utama Finance memiliki syarat dan ketentuan mulai dari syarat umum yaitu melengkapi berkas seperti wajib Warga Negara Indonesia (WNI), minimal usia 25 tahun dan maksimal 50 tahun, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), slip gaji atau keterangan penghasilan, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan kendaraan yang diambil harus melalui dealer atau showroom (tidak termasuk penjual/perorangan). Kemudian pada tahapan survey proses ini yaitu mengumpulkan data yang diperlukan dari calon konsumen, melakukan verifikasi dan pengecekan data informasi dari calon konsumen atau pihak

ketiga seperti tetangga dan saudara tidak serumah, dan selanjutnya menjelaskan secara detail tentang isi kontrak. Proses ini juga meliputi validasi lingkungan tempat tinggal, dan cek kondisi kendaraan dengan cara melakukan gesek pada rangka mesin kendaraan yang akan dijaminkan. Selanjutnya dicocokkan nomor kendaraan tersebut dengan yang tertera di BPKB dan STNK kendaraan. Proses selanjutnya adalah tanda tangan kontrak yang menerangkan syarat dan ketentuan selama proses pembiayaan, setelah proses tersebut telah lengkap dan hasil dari survey tersebut dinyatakan valid dan sudah terverifikasi maka langkah selanjutnya pengajuan tersebut masuk kedalam tahapan komite. Dimana pengajuan calon konsumen tersebut dimusyawarahkan kembali dengan pihak terkait seperti pimpinan cabang, supervisor mobil atau motor dan superveyer yang langsung melakukan proses survey terhadap tempat tinggal serta kendaraan yang akan dijaminkan.³⁶

Yang dimaksud diatas yaitu menerangkan bahwa selama proses pengajuan kredit ada beberapa syarat dan ketentuan yang harus dilakukan diantaranya perlengkapan berkas-berkas pengajuan kredit yang sudah ditetapkan oleh PT Mandiri Utama Finance kemudian dilakukan tahap survey untuk menyesuaikan data dari calon konsumen apakah valid atau tidak kemudian pengajuan tersebut di verifikasi kembali oleh supervisor bagian persetujuan kredit.

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan peneliti adalah bagaimana proses pembayaran kredit yang diterapkan oleh PT Mandiri Utama Finance?

Untuk membayar tagihan dengan Mandiri Utama Finance nasabah itu dipermudah dalam proses pembayaran bisa dilakukan secara langsung (offline) melalui kasir Mandiri Utama Finance atau secara online melalui teller cabang Bank Mandiri, Mandiri internet, ATM, Mobile Banking, dan internet Banking. Kantor pos, Indomaret, Alfamart, Tokopedia, Bukalapak dan LinkAja yang dilakukan pembayaran angsuran sebelum jatuh tempo. Jika

³⁶ Wawancara dengan bapak BK pada tanggal 24 Agustus 2021 pukul 15.58

sudah jatuh tempo, pembayaran angsuran harus dilakukan di kantor Mandiri Utama Finance terdekat.³⁷

Maksud pemaparan wawancara diatas yaitu menerangkan bahwa untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan pembayaran kredit dari PT Mandiri Utama Finance memberikan dua alternatif yaitu bisa melakukan pembayaran online maupun offline.

b. Subjek 2

Berikut adalah identitas narasumber kedua yang merupakan kepala Bidang Marekting di PT Mandiri Utama Finance Palangka Raya.

Nama : BM

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 27

Profesi : Kepala Bidang Marketing

Hasil wawancara yang diperoleh dari BM berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan pedoman wawancara atau pertanyaan peneliti yang tersedia sebagai berikut:

Dalam penelitian ini pertanyaan pertama peneliti menanyakan apa tugas bidang marketing di PT Mandiri Utama Finance?

Untuk bidang marketing itu bertugas dibagian penjualan, relasinya ada dua yaitu kendaraan baru yang dari dealer contohnya daihatzu dan kendaraan bekas yaitu dari showroom biasanya mendapatkan orderan dari mereka. Marketing itu sales, misalnya yang mau ambil mobil kita bantu prosesnya. Sebagai marketing kita itu mencek jualan kita survei ke lokasi kerumah siapa kalau sudah di acc baru kita proses.³⁸

³⁷ Wawancara dengan bapak BK pada tanggal 24 Agustus 2021 pukul 15.58

³⁸ Wawancara dengan bapak BM pada tanggal 14 Desember 2021 pukul 10.05

Maksud pemaparan hasil wawancara tersebut adalah bidang marketing di PT Mandiri Utama Finance ini bertugas untuk melakukan penjualan dengan membantu nasabah yang ingin mengambil sebuah kendaraan untuk mencapai target penjualan perusahaan.

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana sistem pengendalian yang dilakukan oleh PT Mandiri Utama Finance pada pembiayaan yang diberikan?

Harus menilai karakter konsumen dengan melihat historis pinjaman sebelumnya, lalu harus melihat pekerjaan nasabah apakah bisa dikatakan mampu untuk melakukan pinjaman, dan melengkapi syarat berkas yang telah ditetapkan oleh PT Mandiri Utama Finance.³⁹

Maksud pemaparan bapak tersebut adalah bahwa dalam pemberian pembiayaan kredit PT Mandiri Finance melakukan tahap seleksi dengan sangat teliti terhadap nasabah yang akan diberikan pinjaman mulai dari karakter nasabah, pekerjaan dan penghasilan nasabah, historis nasabah, serta syarat dan berkas yang telah ditetapkan oleh PT Mandiri Utama Finance untuk pengajuan kredit.

Kemudian peneliti menanyakan pernahkah terjadi kesalahan persetujuan kredit?

Belum pernah, Penolakan pemberian kredit sering dilakukan di lokasi survei apabila syarat dan ketentuan tidak terpenuhi oleh nasabah maka marketing operational tidak segan untuk menolak persetujuan kredit nasabah tersebut.⁴⁰

³⁹ Wawancara dengan bapak BM pada tanggal 14 Desember 2021 pukul 10.05

⁴⁰ Wawancara dengan bapak BM pada tanggal 14 Desember 2021 pukul 10.05

Maksud pemaparan dalam hasil wawancara tersebut adalah bahwa dalam pemberian ijin kredit PT Mandiri Utama Finance memang benar-benar tegas dalam memberikan keputusan yang dipertimbangkan dari hasil survei yang tepat, hasilnya dapat diterima maupun ditolak.

Kemudian peneliti menanyakan strategi-strategi apa yang dilakukan agar penjualan tetap berjalan sesuai target? Bapak BM menjawab “Strategi yang dilakukan adalah harus pendekatan dengan beberapa *showroom* dan *dealer* untuk melakukan kerja sama.”⁴¹

Maksud pemaparan bapak BM dalam hasil wawancara tersebut adalah bahwa bagian Marketing Operasional tidak hanya menunggu nasabah untuk datang ke kantor ada pula strategi-strategi pendekatan yang Marketing Operasional yang lakukan yaitu melakukan kerjasama dengan beberapa *showroom* dan *dealer*.

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan peneliti adalah bagaimana cara mengatasi debitur yang mengalami kredit macet?

Cara mengatasi debitur yang mengalami kredit macet yaitu sebagian untuk debitur yang memang tidak memiliki kemampuan bayar mau tidak mau kita amankan aset jaminannya. Selain itu juga PT Mandiri Utama Finance juga telah mengikuti instruksi dari pemerintah untuk memberikan relaksasi kepada debitur kredit macet, namun tidak semua debitur diberi relaksasi karena perusahaan juga perlu memilih siapa yang bisa mendapatkan relaksasi tersebut.⁴²

Maksud dari wawancara diatas menerangkan bahwa ada cara atau pengendalian yang dilakukan PT Mandiri Utama Finance untuk mengatasi

⁴¹ Wawancara dengan bapak BM pada tanggal 14 Desember 2021 pukul 10.05

⁴² Wawancara dengan bapak BM pada tanggal 14 Desember 2021 pukul 10.05

debitur yang mengalami kredit macet yang pertama adalah debitur diberikan relaksasi untuk memberikan keringanan waktu pembayaran kepada debitur agar dapat membayar angsurannya, kedua mengamankan aset jaminannya agar perusahaan tidak mengalami kerugian penuh atas debitur yang tidak bertanggung jawab atas kreditnya.

Kemudian peneliti menanyakan kebijakan apa yang dilakukan oleh PT Mandiri Utama Finance untuk meminimalisir nasabah terlambat bayar? Bapak BM Menjawab “Yang dilakukan adalah selalu mengingatkan sebelum hari jatuh tempo satu hari atau dua hari sebelum pembayaran piutang.”⁴³

Hasil wawancara tersebut adalah bahwa sebelum jatuh tempo nasabah melakukan pembayaran pihak perusahaan PT Mandiri Utama Finance selalu mengingatkan nasabahnya biasanya tiga hari sebelum tanggal pembayaran

Kemudian peneliti menanyakan apa yang menjadi PR dari pembiayaan kredit PT Mandiri Utama Finance?

Yang masih menjadi PR yaitu biasanya susah dikendalikan debitur yang berpura-pura tidak mengerti apa yang sudah dia sepakati dengan perusahaan, misalnya debitur sudah mengalami penunggakan namun tetap mempertahankan walaupun sudah tidak punya kemampuan untuk membayar.⁴⁴

Maksud pemaparan diatas menerangkan bahwa ada satu kendala yang masih menjadi PR di PT Mandiri Utama finance yang masih susah

⁴³ Wawancara dengan bapak BM pada tanggal 14 Desember 2021 pukul 10.05

⁴⁴ Wawancara dengan bapak BM pada tanggal 14 Desember 2021 pukul 10.05

dikendalikan adalah debitur yang tidak bertanggung jawab dan pura-pura tidak paham akan perjanjian yang sudah disepakati diawal perjanjian kredit yang mengakibatkan perusahaan mengalami kesulitan dalam mencapai target penjualan.

c. Informan/Subjek Tambahan

Berikut adalah identitas informan yang merupakan penjual pentol dan gorengan di sekolah SMP Negeri 8 Palangka Raya.

Nama : DT

Jenis Kelamin : Laki-laki

Umur : 40

Profesi : Penjual pentol dan gorengan

Hasil wawancara yang diperoleh dari DT berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan pedoman wawancara atau pertanyaan peneliti yang tersedia sebagai berikut:

Pertanyaan pertama yang diajukan peneliti adalah bagaimana pengalaman bapak selama melakukan pembiayaan kredit di PT Mandiri Utama Finance?

Pengalaman saya selama menggunakan jasa pembiayaan kredit di PT Mandiri Utama Finance adalah yang pertama seharusnya saya tidak bisa membeli motor baru karena uang yang saya punya tidak cukup, karena ada pembiayaan kredit akhirnya saya bisa punya motor baru dengan uang yang sedikit waktu itu. Jadi sangat membantulah bagi saya yang kurang mampu yang ingin membeli kendaraan. Uang saya buat bayar uang muka dan sisanya saya bisa bayar angsuran perbulan sesuai kemampuan saya bayarnya dan itu sangat membantu sekali.⁴⁵

⁴⁵ Wawancara dengan bapak DT pada tanggal 23 Januari 2022 pukul 09.33

Maksud dari wawancara diatas menerangkan bahwa PT Mandiri Utama Finance telah memberikan dampak baik kepada masyarakat dalam program nya yaitu pembiayaan kredit yang diberikan yang bisa membantu meringankan beban masyarakat yang ingin memiliki kendaraan baru.”

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan peneliti adalah apakah SOP dan manajemen organisasi PT Mandiri Utama Finance sudah berjalan dengan baik?

Sudah berjalan dengan baik, karena dari awal saya pengajuan kredit itu sampai lunas pembayarannya pelayanannya disana baik pegawainya juga ramah kalau saya tidak paham itu dijelaskan dengan rinci oleh karyawannya tentang pinjaman kredit saya. mulai dari awal pengajuan persyaratan tertulisnya juga tidak ribet, pada saat tahap survey juga mereka sopan dan bertanggungjawab dalam tugasnya saat penagihan mereka juga sopan santun dan menagih sesuai SOP yang berlaku dan tidak semena-mena. Dan aturan-aturan yang diberikan mereka itu sangat tegas dan toleransi untuk nasabahnya.⁴⁶

Maksud pernyataan diatas adalah SOP dan Manajemen Organisasi yang ada di PT Mandiri Utama Finance sudah berjalan dengan baik.

Pertanyaan selanjutnya adalah apakah bapak pernah mengalami terlambat bayar dan apa sebabnya?

Pernah, penyebabnya adalah pada saat pandemi dan terjadinya PPKM yang diterapkan pemerintah untuk pembatasan beraktivitas dan saat itu pendapatan saya menurun. untuk setoran pertama dan kedua saya masih mampu membayar kredit saya. Namun setelah terjadinya pandemi dan anak sekolah diliburkan untuk sekolah akibatnya saya tidak mampu bayar kredit karena pendapatan saya menurun akibat peristiwa tersebut.⁴⁷

⁴⁶ Wawancara dengan bapak DT pada tanggal 23 Januari 2022 pukul 09.33

⁴⁷ Wawancara dengan bapak DT pada tanggal 23 Januari 2022 pukul 09.33

Maksud dari wawancara tersebut adalah sebelum pandemi bapak DT mampu untuk membayar kreditnya perbulan namun setelah terjadinya pandemi covid-19 bapak DT mengalami penurunan penghasilan akibat dari PPKM yang anak sekolah juga diliburkan sehingga dalam setoran selanjutnya bapak DT tidak mampu membayar angsuran.

Tindakan apa yang dilakukan PT Mandiri Utama Finance saat bapak mengalami terlambat bayar?

Sebelum pandemi saat anak-anak masih sekolah pendapatan saya tiap hari masih normal saya masih mampu bayar, setelah pandemi covid-19 anak sekolah diliburkan pendapatan saya tak menentu saya jadi terlambat bayar angsuran dan saya dapat peringatan SP 1 dan SP2 dari PT Mandiri Utama Finance, biasanya juga sebelum jatuh tempo pembayaran saya dapat telfon dan SMS dari karyawan penagih setoran bulanan. Tapi pada saat pandemi kemarin nasabah dapat keringanan untuk mengajukan relaksasi untuk meringankan angsuran perbulannya. Jadi dengan adanya itu saya masih mampu untuk bayar sampai lunas kredit saya.⁴⁸

Maksud dari wawancara diatas adalah PT Mandiri Utama Finance dalam pengendalian piutangnya memiliki cara untuk penagihan piutangnya, yang pertama dilakukan adalah selalu mengingatkan nasabah sebelum jatuh tempo pembayaran kredit melalui telfon atau SMS dan kedua memberikan keringanan kepada nasabah yang terdampak covid-19 melalui relaksasi agar kreditur yang mengalami penurunan pendapatan tetap mampu membayar angsurannya.

2. Kendala Pada Strategi Pengendalian Internal Risiko Piutang

a. Subjek 1

⁴⁸ Wawancara dengan bapak DT pada tanggal 23 Januari 2022 pukul 09.33

Berikut adalah narasumber pertama yang merupakan kepala Bidang Kolektor yang bekerja di PT Mandiri Utama Finance Palangka Raya. Hasil wawancara yang diperoleh dari BK berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan pedoman wawancara atau pertanyaan peneliti yang tersedia sebagai berikut:

Pertanyaan pertama yang diajukan peneliti adalah apakah selama pandemi pembayaran kredit ada masalah?

Pasti, semisalnya dampak dari PPKM yang dilakukan pembatasan oleh pemerintah terhadap aktivitas masyarakat diluar mulai dari kegiatan usaha semuanya dibatasi. Dan hal itu semua berdampak terhadap penghasilan dari usaha debitur, sementara saat pengajuan kredit kita juga liat debitur yang kita kasih fasilitas-fasilitas itu memiliki kemampuan bayar dengan memiliki usaha yang didapat setiap bulan atau tidak. Karena itu menjadi tolak ukur untuk melakukan persetujuan kredit mulai dari kapasitas, kelayakan debitur mulai dari tempat tinggal yang akan diverifikasi. Jadi pada masa pandemi banyak kendala-kendala yang dihadapi, karena ketika debitur mengalami kendala perusahaan juga ikut mengalami kendala. Karena akibat PPKM ini kemampuan bayar debitur pun berkurang.⁴⁹

Maksud pemaparan bapak diatas yaitu menerangkan bahwa pada masa pandemi hampir semua masyarakat dan perusahaan ikut terdampak akibat covid-19 ini dikarenakan oleh aturan yang diterapkan pemerintah untuk membatasi beraktivitas yang mengakibatkan pendapatan usaha-usaha mengalami penurunan. Dampaknya bagi PT Mandiri Utama Finance adalah para debitur yang mengalami kesulitan bayar kredit akibat kurangnya pemasukan pendapatan akibat pandemi. Apabila debitur mengalami

⁴⁹ Wawancara dengan bapak BK pada tanggal 24 Agustus 2021 pukul 15.58

kendala otomatis perusahaan juga ikut terdampak dan mengalami kendala dalam peristiwa tersebut.

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan peneliti adalah bagaimana perbedaan sebelum pandemi dan sesudah pandemi?

Kalau untuk perbandingannya itu sangat jauh, kalau sebelumnya itu mungkin presentase kemacetan dari 100% debitur yang kita miliki, misalnya presentase kemacetan pada saat sebelum pandemi itu sekitar 2% bahkan bisa sampai tidak ada yang menunggak untuk cabang baru di Palangka Raya PT Mandiri Utama Finance ini baru beroperasi di tahun 2018 awal. Tapi setelah pandemi tingkat kemacetannya jadi naik misalnya sekitar 10% lebih.⁵⁰

Maksud dari wawancara diatas menerangkan bahwa PT Mandiri Utama Finance sebelum dan sesudah terjadi pandemi itu jelas sangat berbeda jauh. Perbedaannya adalah sebelum pandemi PT Mandiri Utama Finance ini bisa dikatakan tidak memiliki kendala kegagalan bayar kredit dan setelah terjadi pandemi PT Mandiri Utama Finance mengalami kendala kegagalan bayar meningkat sekitar 2% dari sebelum pandemi.

b. Subjek 2

Berikut adalah narasumber kedua yang merupakan kepala Bidang Marketing di PT Mandiri Utama Finance Palangka Raya. Hasil wawancara yang diperoleh dari BM berdasarkan pertanyaan yang sudah ditentukan peneliti sesuai dengan pedoman wawancara atau pertanyaan peneliti yang tersedia sebagai berikut:

Pertanyaan pertama yang diajukan peneliti adalah kendala apa saja yang di alami PT Mandiri Utama Finance selama pembiayaan kredit?

⁵⁰ Wawancara dengan bapak BK pada tanggal 24 Agustus 2021 pukul 15.58

Pembiayaan kredit yang terjadi pada masa pandemi, pandemi virus corona memberikan dampak besar bagi seluruh sektor industri, termasuk perusahaan pembiayaan PT Mandiri Utama Finance. Pandemi covid-19 menyebabkan jumlah pendapatan masyarakat berkurang dan permasalahan tersebut juga berpengaruh bagi pembiayaan kredit PT Mandiri Utama Finance.⁵¹

Maksud dari wawancara tersebut adalah bahwa memang sangat berdampak sekali pandemi covid-19 ini bagi PT Mandiri Utama Finance bahkan hampir semua masyarakat dan usaha terdampak akibat pandemi covid-19.

Kemudian yang ditanyakan peneliti adalah bagaimana perbedaan pembiayaan kredit selama pandemi dan sebelum pandemi?

Cukup signifikan tentu mengalami penurunan, namun waktu awal pandemi covid 19 di PT Mandiri Utama Finance memang tidak melakukan penjualan karena memang di stop dari pusat jadi setelah akhir tahun 2020 sudah mulai normal dalam penjualan dengan mengalami masa pemulihan selama 1 tahun.”⁵²

Maksud pemaparan bapak BM dalam hasil wawancara tersebut adalah bahwa PT Mandiri Utama Finance sempat mengalami kesusahan dalam penjualan yang diakibatkan dari pandemi covid-19 selama awal masuknya pandemi covid-19 dan mampu menstabilkan kembali dalam 1 tahun terakhir.

Kemudian peneliti menanyakan apa saja kendala yang sering dihadapi nasabah dalam pembiayaan kredit?

Yang sering terjadi adalah uang pembayaran terpakai, ada musibah, usaha mengalami penurunan pemasukan dan nasabah yang tidak bertanggung jawab dengan piutangnya seperti kabur-

⁵¹ Wawancara dengan bapak BM pada tanggal 14 Desember 2021 pukul 10.05

⁵² Wawancara dengan bapak BM pada tanggal 14 Desember 2021 pukul 10.05

kaburan, menghilang saat dihubungi tidak mengangkat telfon dan tidak membuka pintu disaat ditagih.⁵³

Maksud dari wawancara tersebut adalah bahwa banyak faktor yang biasanya dialami para nasabah yang mengalami terlambat bayar antara lain uang pembayaran terpakai, terjadi musibah (kecelakaan, sakit, meninggal, dll), usaha mengalami penurunan pemasukan, dan nasabah yang sengaja tidak bertanggung jawab atas kreditnya.

C. Analisis Data

Pada analisis data hasil penelitian ini peneliti terlebih dahulu memaparkan pelaksanaan penelitian yang diawali dengan survey ke lokasi penelitian dan menentukan subjek yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini dengan kriteria bekerja di PT Mandiri Utama Finance Kota Palangka Raya dan memiliki jabatan yang sesuai dengan peneliti. Peneliti menentukan kriteria tersebut sebagai dasar bahwa informasi dan data yang di ambil dapat dipertanggung jawabkan. Selanjutnya peneliti melakukan pendekatan kepada setiap subyek yang telah ditentukan sebagai responden sebelum melakukan wawancara agar wawancara dapat berjalan dengan baik dan dapat berjalan dengan lancar sesuai harapan peneliti. Data hasil wawancara disajikan berdasarkan hasil wawancara dengan masing-masing responden sesuai dengan pertanyaan yang terlampir. Setelah hasil wawancara tersaji dengan runtut dan teratur maka dilakukan analisis hasil penelitian sesuai dengan teori-teori yang ada. Peneliti menganalisis hasil

⁵³ Wawancara dengan bapak BM pada tanggal 14 Desember 2021 pukul 10.05

penelitian dengan cara membahas dan mengkaji sesuai dengan dua rumusan masalah, yaitu bagaimanakah strategi pengendalian internal piutang usaha pada PT Mandiri Utama Finance dan apa saja kendala pada strategi pengendalian internal piutang usaha pada PT Mandiri Utama Finance. Berikut hasil analisis yang dimaksud:

1. Strategi Pengendalian Internal Risiko Piutang Pada PT Mandiri Utama Finance

Pengendalian internal yang diterapkan oleh PT Mandiri Utama Finance sudah berjalan dengan baik bisa dilihat dari hasil penelitian yang peneliti sajikan. Pengendalian internal merupakan sistem yang diterapkan oleh suatu perusahaan yang dijadikan sebagai pedoman didalam melakukan kegiatan operasional yang mana semua sistem tersebut harus dijalankan oleh semua anggota perusahaan dengan tujuan untuk menghasilkan laporan keuangan yang akurat dan dapat dipercaya, efisiensi dan efektivitas kegiatan operasi, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan. Adapun proses pengendalian internal yang digunakan dalam penelitian ada 4 komponen COSO ERM yang diterapkan di PT Mandiri Utama Finance dalam proses pengendalian internal perusahaannya yaitu

1. Pengidentifikasian risiko (*risk assesment*) yang diterapkan di PT Mandiri Utama Finance yaitu adanya Satuan Pengawasan Internal (SPI) yang berhubungan langsung dengan Komite Audit yang melakukan fungsi pengawasan/pengendalian/pemeriksaan internal, baik pemeriksaan umum maupun khusus yang bertujuan untuk menjamin kepatuhan pusat-pusat

pertanggungjawaban terhadap aturan dan tata kerja, sistem prosedur, serta kebijakan perusahaan. Bukan hanya itu, perilaku SDM manajemen diseluruh tingkatan terhadap operasi secara umum dan konsep pengendalian secara khusus dari pimpinan dan semua karyawan di pusat maupun di proyek telah mencerminkan etos kerja yang baik selama proses pengajuan pencairan piutang serta pengakuan piutang usaha.

Untuk menilai pengendalian internal terhadap kredit bermasalah pada PT Mandiri Utama Finance maka digunakan penilaian terhadap stuktur organisasi, sistem wewenang dan prosedur, dan Sumber Daya Manusia (SDM).

- a. Struktur organisasi, PT Mandiri Utama Finance memiliki struktur organisasi yang baik dan lengkap disertai dengan SOP yang jelas sehingga setiap anggota perusahaan mengetahui batasan mereka sendiri dalam melakukan tugas dan wewenangnya. Dengan adanya struktur yang jelas pada suatu perusahaan juga dapat mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan pada setiap anggotanya. Adapun hubungan antara atasan dan bawahan memiliki komunikasi yang efektif sehingga membuat karyawan yang lain dapat berkerja tanpa dibawah tekanan.
- b. Sistem wewenang dan prosedur, adanya kesesuaian otorisasi dengan wewenang dalam melakukan kegiatan operasional perusahaan, hal ini terlihat dari pemberian persetujuan untuk setiap pembiayaan atau transaksi diotorisasi oleh beberapa pihak sesuai dengan wewenangnya.

- c. Sumber Daya Manusia (SDM), karyawan yang selalu cekatan, cepat dan selalu tepat waktu dalam melakukan tugasnya tentunya akan meningkatkan kinerja dari karyawan dari perusahaan.
2. Respon terhadap risiko (*risk response*) yang diterapkan di PT Mandiri Utama Finance yaitu Pengendalian internal terhadap alur pemberian kredit terhadap nasabah PT Mandiri Utama Finance adalah sebagai berikut:
 - a. Permohonan kredit, pertama-tama konsumen datang ke *dealer* yang telah berkerjasama dengan perusahaan atau juga bisa saja mendatangi langsung kantor cabang/*showroom* dan memberikan jenis motor apa yang ingin di kredit.
 - b. Pengisian aplikasi/*form*, yang diberikan oleh *dealer* yang berisikan data pribadi mengenai konsumen serta jenis barang yang diambil yang nantinya akan diserahkan oleh *customer service* perusahaan yang sudah ditempatkan untuk menerima pelanggan di setiap masing-masing *dealer*.
 - c. Proses verifikasi dan validasi dokumen, *customer service* mengecek kembali kevalidatan data dan melakukan wawancara dengan konsumen.
 - d. Cek database konsumen, *customer service* memberikan hasil data dan wawancara ke bagian kredit yaitu COC (*code of conduct*), kemudian menyalinnya ke dalam *form* perjanjian kontrak berupa kerja CAC (*costumer acquisition cost*). CAC melakukan *entry* data secara langsung ke sistem milik perusahaan yang sifatnya online.

- e. Penilaian hasil SIP (*smart identification profile*), Pengujian statistic melalui *risk management dept* terhadap historis database konsumen dengan penilaian berupa *platinum, gold, dan bronze*.
- f. Pengecekan atau survey, pada hasil SIP dilakukan proses verifikasi dengan 2 proses yaitu kunjungan secara langsung ke alamat konsumen oleh *field verifier/surveyor* dan melalui telepon oleh CAC gunanya untuk memastikan kebenaran apakah data yang diberikan oleh konsumen yang telah diolah itu sesuai dengan keadaan konsumen yang sebenarnya. Apabila hasil survey telah didapatkan kemudian laporan tersebut dimasukkan ke dalam aplikasi perjanjian kontrak berupa kertas *form check list* verifikasi yang nantinya akan diberikan kepada *credit section head*.
- g. Analisis kredit, *credit section head* menerima kertas *form check list* verifikasi untuk dianalisa olehnya dan memberikan persetujuan terhadap permohonan pembiayaan konsumen, apabila pembiayaan yang diminta diatas 20 juta maka perlu persetujuan oleh pimpinan cabang namun apabila dibawah 20 juta maka persetujuan dapat langsung dilakukan oleh *credit section head* untuk kemudian diproses.
- h. Pengikatan keputusan kontrak perjanjian pembiayaan konsumen, apabila permohonan pembiayaan disetujui maka dikeluarkan surat *purchase order (PO)* oleh CAP.

- i. Pengiriman unit kendaraan/barang kepada konsumen, dealer menerima PO sebagai tanda persetujuan pembiayaan, dan kemudian dealer meyerahkan kendaraan bermotor kepada konsumen.
- j. Pengiriman berkas tagihan dari dealer ke PT Mandiri Utama Fianance, penagihan oleh dealer disertai dengan lampiran bukti pembelian motor yang kemudian di kirim ke PT Mandiri Utama Fianance. Bukti penagihan diterima oleh PT Mandiri Utama Fianance yang kemudian dimasukkan dan dilampirkan ke dalam aplikasi perjanjian kontrak yang telah berisi data konsumen. CAP mengecek kembali kevalidatan kedalam aplikasi perjanjian kontrak berupa kertas validasi dan *checklist* dokumen.
- k. Pencarian dana secara sistem, CAP melakukan proses pencarian dana secara sistem kemudian diberitahukan kepada finance HO.
- l. Finance HO memproses dan mencairkan dana ke rek. Dealer.
- m. Penagihan dari PT Mandiri Utama Fianance kepada konsumen, bagian *collection* akan melakukan penagihan kepada konsumen setiap bulannya setiap tanggal jatuh tempo sebanyak jumlah angsuran yang diambil konsumen. Pada bagian *collection* di perusahaan ada terbagi menjadi 2 bagian bagian penagihan yaitu CR 1 dan CR 2. CR 1 adalah bagian *collection* yang melakukan penagihan untuk kredit yang masih kategori lancar atau konsumen yang melakukan pembayaran tepat waktu sedangkan apabila pembayaran konsumen sudah melewati waktu lebih dari 30 hari maka penagihan akan diambil alih oleh bagian CR2.

Untuk pembayaran kreditnya PT Mandiri Utama Finance memiliki beberapa cara yakni dengan cara bayar angsuran via online dan offline. Bayar angsuran dapat dilakukan melalui mesin ATM, Mobile Banking, dan internet Banking. Cara bayar angsuran di PT Mandiri Utama Finance juga bisa dilakukan di kantor pos, Indomaret, Alfamart, Tokopedia, Bukalapak dan LinkAja.

3. Aktivitas pengendalian (*control activity*) yang diterapkan di PT Mandiri Utama Finance yaitu dalam melakukan pemberian kredit perusahaan menetapkan prinsip mengenal nasabah yaitu 5C yang terdiri dari 1.*character* (karakter) menganalisa indikasi risiko aspek karakter dilihat dari reputasinya, hubungan bisnisnya, dan bagaimana hubungan dengan Bank, 2.*capacity* (kapasitas) lihat pengalaman debitur dalam mengelola usaha dan perkembangan usaha selama ditangani, 3.*capital* tingkat risiko yang siap ditanggung oleh pemilik, keseriusan menjalankan usaha dan pembayaran kredit, 4.*condition* kondisi industry dan kondisi ekonomi, 5.*collateral* sebagai *second way-out* jika debitur wanprestasi dan secara psikologis mengikat keseriusan debitur menjalankan usaha dan membayar kewajiban kredit. ini merupakan hal yang penting dalam melakukan analisis *credit* agar perusahaan mampu mengetahui kemampuan dari konsumennya dalam melakukan pembayaran. Dalam hal ini menyelesaikan kredit yang dianggap bermasalah perusahaan menggunakan cara penarikan terhadap barang yang dikredit, pelanggan terhadap barang

yang dijaminan serta menempuh jalur hukum hal ini merupakan upaya dari perusahaan untuk melakukan upaya penyelamatan kredit.

Selain itu PT Mandiri Utama Finance juga menerapkan kebijakan restrukturisasi pembiayaan yang menjadi kebijakan salah satu yang diatur POJK ini yang dilaksanakan berdasarkan prinsip kehati-hatian, manajemen resiko, dan tata kelola perusahaan yang baik. restrukturisasi pembiayaan yang diberikan kepada debitur yang terkena dampak covid-19 menjadi upaya dalam peringanan pembayaran ansuran debitur. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir peningkatan kredit macet yang menjadi salah satu dampak yang terjadi pada kegiatan usaha pembiayaan kredit

4. Pemantauan (*monitoring*), PT Mandiri Utama Finance merupakan salah satu perusahaan pembiayaan umum yang bergerak dibidang pembiayaan di Kota Palangka Raya, diketahui bahwa manajemen perusahaan memberikan perhatian baik terhadap pengendalian internal terhadap piutang pada PT Mandiri Utama Finance baik dari segi pencatatan, pengelolaan hingga pengawasan risiko piutang. Pengendalian risiko piutang PT Mandiri Utama Finance ditandai dengan adanya independensi Komite Audit Internal yang dibawah oleh Dewan Komisaris yang bertugas melakukan fungsi pengawasan mencakup riview terhadap sistem pengendalian internal perusahaan dan efektivitas fungsi audit internal.

Pelaksanaan audit internal yang dilakukan PT Mandiri Utama Finance dilaksanakan dalam 1 tahun 3 kali mulai dari proses diawal perjanjian sampai proses penanganan debitur macet, pada saat kondisi

pandemi berbeda dengan kondisi normal. Kalau pada kondisi normal audit internal perusahaan per tiga kali dalam setahun melakukan kunjungan disetiap cabang-cabang MUF untuk melakukan pemeriksaan baik itu dokumen, kemudian proses sampai dengan penanganan dan juga melakukan verifikasi langsung ke debitur langsung untuk memastikan kesesuaian data yang di *failing* dengan kondisi debitur yang sebenarnya, dan pada kondisi pandemi ini audit internal perusahaan hanya dilakukan satu kali dalam setahun.

2. Kendala Pada Strategi Pengendalian Internal Risiko Piutang PT Mandiri Utama Finance

Lembaga pembiayaan dianggap sebagai salah satu alternatif pembiayaan dari lembaga keuangan non bank yang lebih *fleksibel*, hal ini disebabkan oleh karena lembaga pembiayaan menyesuaikan bidang usahanya dengan kebutuhan konsumen. Salah satu kegiatan usaha lembaga pembiayaan yang saat ini sedang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat ialah sewa guna usaha (*leasing*), dimana sewa guna usaha kecil, menengah, maupun usaha besar mengalami kesulitan permodalan.⁵⁴

Dalam perkembangannya kegiatan PT Mandiri Utama Finance Palangka Raya para nasabah yang ingin membeli kendaraan motor atau mobil menggunakan jasa dari pembiayaan kredit dari program yang ditawarkan perusahaan. Karena tidak semua masyarakat mampu membayar tunai sekaligus, oleh sebab itu PT Mandiri Utama Finance

⁵⁴ Joy Octorina Dwi Santy “Implementasi Restrukturisasi Pembiayaan Kendaraan Bermotor Pada Mitsui Leasing Capital Indonesia” (Pada PT Mitsui Leasing Capotal) Skripsi: Fakultas Hukum Universitas sriwijaya Palembang, 2020

memberikan pembiayaan kendaraan bermotor dengan menggunakan pembiayaan secara angsuran. Peralihan hak milik atas kendaraan bermotor tersebut akan terjadi apabila pembayaran telah diselesaikan pada angsuran terakhir, dengan memerhatikan ketentuan pada perjanjian yang dibuat sebelumnya. Pembayaran angsuran kendaraan bermotor oleh masyarakat selaku debitur merupakan perjanjian pembiayaan antara debitur dan *leasing* selaku kreditur. Namun pada saat ini pemenuhan pembayaran kredit tersebut terkendala dikarenakan penyebaran *corona virus 2019* (covid-19) antar manusia sangat cepat yang juga berdampak pada penghasilan masyarakat.

Kasus covid-19 di Indonesia pertama kali dilaporkan pada tanggal 2 Maret 2020. Tidak dapat dipungkiri bahwa adanya covid-19 berdampak besar pada seluruh industri pembiayaan termasuk PT Mandiri Utama Finance Palangka Raya. Kebijakan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang ditetapkan oleh pemerintah berpotensi mengganggu bisnis perusahaan PT Mandiri Utama Finance. Perusahaan PT Mandiri Utama Finance harus mampu berinovasi untuk dapat bertahan ditengah kondisi perekonomian yang semakin menurun. Tantangan terbesar yang dihadapi PT Mandiri Utama Finance adalah bagaimana perusahaan dapat menjaga arus kas perusahaan selama masa pandemi yang pastinya minat pembeli juga mengalami penurunan. Menghadapi dampak pandemi, kini perusahaan harus menjalankan jurus-jurus tambahan dengan kondisi perekonomian yang semakin menantang.

Untuk menghadapi masalah tersebut perusahaan menerapkan kebijakan restrukturisasi pembiayaan yang menjadi kebijakan salah satu yang diatur POJK ini yang dilaksanakan berdasarkan prinsip kehati-hatian, manajemen resiko, dan tata kelola perusahaan yang baik. restrukturisasi pembiayaan yang diberikan kepada debitur yang terkena dampak covid-19 menjadi upaya dalam peringanan pembayaran ansuran debitur. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir peningkatan kredit macet yang menjadi salah satu dampak yang terjadi pada kegiatan usaha pembiayaan kredit.

Dalam kondisi covid-19 pihak perusahaan harus dapat mengkaji lebih dalam debitur yang mengajukan permohonan pembiayaan. Sebelum perusahaan memberikan pembiayaan perlu mengkaji terlebih dahulu melihat kemampuan dari debitur tersebut. Sehingga dapat selektif memberikan pembiayaan guna menghindari timbulnya kerugian. Dalam proses perjanjian pembiayaan kredit di PT Mandiri Utama Finance dilakukan dengan beberapa tahap diantaranya pengajuan permohonan, melengkapi persyaratan, tahapan survei, serta tahap persetujuan atau pemberian pembiayaan. Setelah semua tahap dilakukan selanjutnya pihak PT Mandiri Utama Finance memberikan suatu perjanjian buku yang telah dibuat oleh perusahaan yang selanjutnya ditandatangani oleh kedua belah pihak. Adapun dalam perjanjian tersebut beberapa hal yang diatur ialah mengenai fasilitas pembiayaan, jaminan, serta lain-lain dimana didalamnya berupa berakhirnya perjanjian penyelesaian sengketa.

Selain itu untuk pengendalian COSO ERM yang digunakan organisasi untuk membantu mengelola risiko kendala dalam strategi pengendalian internal piutang usaha PT Mandiri Utama Finance yang merupakan *risk assessment* : perusahaan harus mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menciptakan risiko bisnis dan bisnis harus menentukan bagaimana caranya mengelola risiko tersebut, *risk response* : manajemen memilih respon risiko (menghindar, menerima, mengurangi, mengalihkan) dan merancang aksi yang dapat menyesuaikan risiko dengan selera dan toleransi risiko organisasi, *control activities* : untuk mengurangi terjadinya kecurangan, manajemen harus merancang kebijakan dan prosedur untuk mengidentifikasi risiko tertentu yang dihadapi perusahaan, *monitoring* : sistem pengendalian internal harus dipantau secara berkala apabila terjadi kekurangan yang signifikan harus segera dilaporkan kepada manajemen puncak dan dewan komisaris.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. PT Mandiri Utama Finance Palangka Raya telah melakukan pengendalian internal dengan baik dan efektif, dapat dilihat dari audit internal yang melakukan pengawasan mencakup review terhadap sistem pengendalian internal perusahaannya dan juga adanya SPI yang berhubungan langsung dengan audit internal yang melakukan fungsi pengawasan /pengendalian/pemeriksaan internal. Bukan hanya itu, perilaku SDM manajemen diseluruh tingkatan terhadap operasi secara umum dan konsep pengendalian secara khusus dari pimpinan dan semua karyawan dipusat maupun di proyek telah mencerminkan etos kerja yang baik selama proses pengajuan pencairan piutang serta pengakuan piutang. Dan dalam tahap seleksi nasabah pembiayaan kredit sebelum perusahaan memberikan pembiayaan perlu mengkaji terlebih dahulu melihat kemampuan dari konsumen tersebut sehingga dapat selektif memberikan pembiayaan guna menghindari timbulnya kerugian. Selain itu, pihak perusahaan PT Mandiri Utama Finance Palangka Raya memberikan keringanan angsuran kredit terhadap debiturnya yang mengalami kesulitan dalam pembayaran dikarenakan dampak covid-19. Dengan adanya pengendalian internal diharapkan

mampu membantu perusahaan dalam mengatasi risiko-risiko dalam penjualannya. Risiko merupakan hal yang melekat dalam entitas bisnis, tidak bisa dihilangkan seluruhnya, namun bisa dikendalikan melalui pengendalian internal yang baik.

2. Perusahaan pembiayaan dalam melakukan pengelolaan kreditnya tidak terlepas dari beberapa masalah. Permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pembiayaan piutang usaha pada masa pandemi ini ialah tidak berjalannya perjanjian pembiayaan dengan sebagaimana mestinya yang telah diperjanjikan. Kesulitan dalam hal ini dapat dilihat dari telatnya pembayaran tidak sesuai tempo sehingga terjadi penunggakan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan pelaksanaan perjanjian pembiayaan mengalami kesulitan diantaranya adalah kondisi ekonomi dan kondisi keadaan yang sedang dibatasi untuk beraktifitas. Untuk menghindari hal-hal yang dapat merugikan perusahaan, PT Mandiri Utama Finance memiliki pengendalian internal yang baik untuk menunjang perusahaan dalam mengelola penjualannya.

B. Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran dan peneliti untuk perusahaan dan peneliti selanjutnya:

1. Untuk PT Mandiri Utama Finance

Sebaiknya PT Mandiri Utama Finance diharapkan merapatkan lagi strategi pengendalian piutang usahanya dari berbagai situasi agar dapat meminimalisir tingkat kredit macet di PT Mandiri Utama Finance.

2. Untuk peneliti selanjutnya

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya dalam meneliti terkait atau memperdalam substansi penelitian dengan melihat sudut pandang yang berbeda.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Bambang, Hariadi. *Strategi Manajemen*, Bayumedia Publishing. 2005

Hans, Rosita, dkk. *Akuntansi Keuangan berdasarkan SAK berbasis IFRS*. Jakarta: IAI Publishing. 2020

Jogiyanto, *Filosofi & Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomika*. BPFE: Yogyakarta. 2017

Krismiaji. *Sistem Informasi Akuntansi*, Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. 2015.

Miles, Huberman. *Qualitative Data Analysis*. SAGE: California. 2014

Nika Silvia, *Pengendalian Internal Terhadap Piutang Pada PT.PLN (Persero) Rayon Kunarji*. Gagas Media. 2014

Sekaran, Uma, Roger Bougie. *Research Methods for Business*. United Kingdom: John Wiley & Sons. 2013

Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet. 2014

Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Cat. I. Sinar Grafika, 2008

B. Skripsi

Hartina Aprianty Bangsawan, “*Analisis Pengendalian Internal Terhadap Piutang Pada PT. Bumi Karsa*” Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019

Nurkania Priyatna “*Fungsi Sistem Pengendalian Internal Piutang Terhadap Cash Flow Perusahaan Manufaktur Pada CV.Exel Mandiri Malang*” Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta, 2015

Joy Octorina Dwi Santy “*Implementasi Restrukturisasi Pembiayaan Kendaraan Bermotor Pada Mitsui Leasing Capital Indonesia*” Skripsi: Fakultas Hukum Universitas sriwijaya palembang, 2020

C. Jurnal

Meta Mumu Idang ,*“Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Penagihan Piutang Pada Astra Credit Companies Sukabumi”*. Vol. No. 2, Desember 2020

Alvira Lotje Ivonne, *“Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada PT Buana Finance Tbk Manado”*. Vol. 4, No. 3, September 2016

Resky Anggriani , *“Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT Bussan Auto Finance (BAF) Manado”*. Vol 4. No. 1, Maret 2016

Andri Eko Putra , *“Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada CV Bumi Tiara Abadi Palembang”*. Vol 14. No. 4, Januari 2018

Budi Kurniawan, *“Teori Kendala Sebagai Alat Pengukuran Kinerja”*. Vol. 9, No. 4

D. Internet

LPEM FEB UI, “2021: A Pandemic Odyssey”, Seri Analisis Makro ekonomi IEO Triwulan-12021, diakses dari:
<https://www.lpem.org/id/macroeconomic-analysis-series-indonesia-economic-outlook-q1-2021/>, (diakses pada tanggal 8 Agustus 2021)

<http://www.muf.co.id/> (diakses pada tanggal 2 Januari 2022)

<https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/kendala.html> (diakses pada tanggal 19 april 2022)