

ANALISIS PENGENDALIAN INTERN PIUTANG USAHA PADA PT. MUTIARA MULTI FINANCE

Smitha Mosey¹, Linda A. O Tanor², Olviane Sumampouw³

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Manado, Tondano

e-mail: smithamosey8@gmail.com¹, lindatanor@unima.ac.id², olkesumampouw@unima.ac.id³

Diterima: 17-06-2021 Disetujui: 02-08-2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengendalian intern piutang di PT. Mutiara Multi Finance. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yakni metode penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah observasi dan wawancara, teknik analisis data dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam keseluruhan pengendalian intern terhadap piutang usaha pada PT. Mutiara Multi Finance berjalan cukup efektif, kendati demikian terdapat beberapa prosedur yang belum dijalankan dengan baik. Lingkungan pengendalian terhadap piutang usaha pada PT. Mutiara Multi Finance sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penerapan Standar Operasional dari perusahaan yang sangat baik. Penagihan piutang pada Perusahaan tidak dilakukan dengan baik sebab setiap anggota penagih hutang tidak memiliki tunjangan seperti asuransi atau sebagainya. Informasi dan komunikasi tentang piutang usaha telah diterapkan dengan sangat baik dan efektif. Dari segi informasi manajemen kepada bawahannya hingga pada informasi yang berasal dari kariawan kepada pimpinan perusahaan.

Kata kunci: Pengendalian Intern, Piutang usaha, PT. Mutiara Multi Finance

ABSTRACT

This study aims to determine how the internal control of accounts receivable at PT. Mutiara Multi Finance. In this research, the method used is descriptive research method. The data collection method used in this study is observation and interviews, the data analysis technique in this study is descriptive qualitative. The results showed that in the overall internal control of accounts receivable at PT. Mutiara Multi Finance is running quite effectively, although there are several procedures that have not been carried out properly. The control environment for accounts receivable at PT. Mutiara Multi Finance has been running well. This can be seen from the implementation of the company's very good Operational Standards. Collection of receivables at Company is not done well because each member of the debt collector does not have benefits such as insurance or so on. Information and communication regarding trade receivables has been implemented very well and effectively. In terms of management information to their subordinates to information from employees to company leaders.

Keywords: Internal Control, Account Receivable, PT. Mutiara Multi Finance

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha sangat mempengaruhi perkembangan perekonomian suatu negara. Perusahaan dituntut untuk tanggap terhadap kebutuhan konsumen, dikarenakan perkembangan konsumen yang semakin cerdas dalam memilih produk yang dibutuhkan terutama produk pakaian. Usaha mikro, kecil, dan menengah merupakan salah satu penggerak dalam perekonomian di Indonesia yang memiliki daya saing yang tinggi di era globalisasi. Usaha mikro, kecil, dan menengah menjadi salah satu bukti dari kegiatan ekonomi rakyat yang bertumpu pada kekuatan sendiri dan merupakan kelompok usaha yang menjadi tumpuan dan harapan untuk membantu perekonomian negara (Penanggulangan, 2009). Selain menjadi salah satu penggerak perekonomian, usaha mikro, kecil, dan menengah mampu membuka lapangan pekerjaan sehingga mendorong pertumbuhan pendapatan masyarakat serta mendorong pertumbuhan perekonomian Indonesia dalam mewujudkan stabilitas nasional (Weya et al., 2020).

Selain itu, usaha mikro, kecil, dan menengah adalah salah satu dasar ekonomi nasional yang harus memperoleh kesempatan utama, dukungan, perlindungan dan pengembangan seluas-luasnya sebagai bentuk keberpihakan pemerintah yang tegas kepada kelompok usaha ekonomi rakyat, tanpa mengabaikan peranan usaha-usaha besar.

Dalam usaha mikro, kecil, dan menengah terdapat faktor yang dapat menentukan keberhasilan usaha diantaranya sumber daya manusia, permodalan, mesin dan peralatan, pengelolaan usaha, pemasaran, ketersediaan bahan baku, dan informasi (Bismala, 2016). Meskipun usaha mikro, kecil, dan menengah memberikan kontribusi yang baik dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, usaha ini masih mengalami masalah-masalah seperti sulitnya mendapatkan pinjaman uang, sulit untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, sulit membagi tugas pada karyawannya, masih rendahnya kualitas barang yang dihasilkan, sulit mencapai pasar yang lebih besar, rendahnya penguasaan teknologi, dan lemahnya sistem pengendalian.

Perekonomian semakin maju dan dunia usaha berkembang pesat seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pada umumnya perkembangan ini selalu dihadapkan pada situasi persaingan dunia usaha yang semakin ketat sehingga perusahaan dituntut lebih bekerja keras untuk lebih meningkatkan kinerjanya guna mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan. Hal ini berpengaruh terhadap strategi perusahaan, baik dalam hal produktivitas maupun peningkatan efektifitas kerja. Setiap perusahaan harus siap menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, perusahaan yang mampu bersaing akan mengalami kebangkrutan.

Keberhasilan suatu usaha ditentukan dengan bagaimana perusahaan tersebut dapat membuat sistem informasi akuntansi yang tepat. Di Indonesia kebanyakan pengusaha kecil tidak menyelenggarakan dan menggunakan informasi akuntansi dalam pengelolaan usahanya (Hanum, 2013). Kegiatan yang paling penting pada suatu entitas yaitu penjualan dan penerimaan kas, karena dari penjualan akan menghasilkan keuntungan yang akan diperoleh suatu entitas sebagai sumber pendapatan. Semakin besar proporsi penjualan barang atau jasa secara kredit maka semakin besar investasi perusahaan dalam bentuk piutang (R. A. Siregar, 2020). Sistem informasi akuntansi penjualan kredit dan penerimaan kas dari piutang digunakan oleh entitas sebagai tujuan untuk menghasilkan laporan keuangan yang akurat.

Piutang merupakan klaim terhadap sejumlah uang yang diharapkan akan diperoleh pada masa yang akan datang (Wijayanti & Martono, 2019). Besarnya piutang usaha dalam sebuah perusahaan mengindikasikan bahwa sistem pengelolaan keuangan yang semakin kompleks dengan itu sistem pengendalian internal harus memadai (Tjodi, 2017). Kecurangan dalam bagian piutang bisa saja terjadi contohnya pada pencatatan piutang yang tidak mencatat pembayaran dari debitur dan mengantongi uangnya, menunda pencatatan piutang dengan melakukan *cash lapping*, melakukan pembukuan palsu atas mutase piutang, dan lain sebagainya.

Pengendalian intern merupakan salah satu cara yang digunakan dalam mengantisipasi

kecurangan seperti yang akan peneliti lakukan di *PT. Mutiara Multi Finance* Cabang Manado. (Coram pada Dewi, 2017) mengemukakan pendapat bahwa organisasi yang memiliki fungsi audit internal akan lebih dapat mendeteksi kecurangan akuntansi. Dalam menjalankan sistem pengendalian internal piutang perlu dibentuk bagian yang terlibat dalam kegiatan tersebut, yang mana setiap bagian harus berjalan sesuai dengan fungsinya masing-masing sebagaimana yang telah ditetapkan perusahaan (Adhariani, 2017).

PT. Mutiara Multi Finance Cabang Manado adalah Badan Usaha Milik Swasta yang bergerak dalam bidang pembiayaan kredit. Dalam hal ini, penjualan perusahaan adalah pemberian kredit, sehingga *PT. Mutiara Multi Finance* Cabang Manado memiliki piutang usaha yang tergolong besar. Pengendalian intern terhadap piutang usaha perusahaan pembiayaan adalah sumber pendapatan utama perusahaan. Jika tidak dikendalikan dengan sangat baik maka perusahaan akan mengalami kebangkrutan. Pengendalian intern yang baik sangat diperlukan agar kegiatan operasional lebih terorganisir sehingga dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Sistem pengendalian internal piutang usaha merupakan salah satu hal penting dalam menjamin keberhasilan setiap perusahaan dalam mengumpulkan keuntungan financial (Tahumang et al., 2017).

Menurut (Coso pada Hastuti et al., 2021) pengendalian internal adalah proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen, dan personel lainnya, dirancang untuk mendirikan jaminan yang wajar terkait pencapaian tujuan yang berkaitan dengan operasi, pelaporan, dan kepatuhan. Coso mengemukakan 5 komponen yang saling berhubungan satu dan yang lainnya untuk mencapai tujuan yaitu Lingkungan pengendalian, Penentuan resiko, Aktivitas pengendalian, Informasi dan komunikasi, Aktivitas pemantauan (Coso pada Hastuti et al., 2021).

Menurut (Wensen, 2016) Pengendalian internal dipandang sistem *social* yang memiliki wawasan khusus yang berbeda dalam organisasi perusahaan, sedangkan piutang ialah semua klaim dalam bentuk uang terhadap entitas lainnya, termasuk individu, perusahaan atau organisasi lainnya yang dimiliki perusahaan. Menurut (Sigar et al., 2018) Pengendalian internal merupakan suatu sistem yang dirangkai dalam mencakup seluruh proses organisasi mengelolah informasi secara akurat yang digunakan perusahaan untuk memberi jaminan keamanan dalam melindungi asset perusahaan, yang menjadi pusat perhatian dalam melakukan pengendalian internal atas piutang ialah bagaimana pengamanan yang akan efisien dan efektif dilakukan atas piutang usaha, baik dari segi pengamanan atas perolehan fisik kas, pemisahan tugas, sampai pada tersedianya data catatan akuntansi yang akurat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengendalian intern piutang usaha di *PT. Mutiara Multi Finance* cabang Manado.

METODE

Penelitian ini dilakukan di *PT. Mutiara Multi Finance* cabang manado yang beralamatkan Jl. Maesa No.28. Dalam penelitian ini menggunakan Metode kualitatif, memberikan gambaran atau penjelasan mengenai keadaan objek atau permasalahan yang diteliti dan membutuhkan data yang akurat (Tahumang et al., 2017). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif, penelitian kualitatif yang hanya menggambarkan satu parameter tertentu tanpa mempersalahkan apa, bagaimana, mengapa hal tersebut terjadi (Susanto et al., 2020). Dalam penelitian ini metode teknik analisis data yang digunakan adalah observasi dan wawancara, peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada *PT. Mutiara Multi Finance* cabang manado dan melakukan wawancara pada manajer dan karyawan yang bekerja. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan memilih data yang berhubungan dengan penelitian. Adapun tahapan dalam melakukan analisis data yaitu pengumpulan informasi, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian menetapkan corak dari suatu organisasi serta kesadaran pengendalian dari setiap anggota organisasi. Lingkungan pengendalian adalah dasar dari semua

komponen pengendalian intern yang menyediakan disiplin serta struktur lingkungan pengendalian yang mencakup integritas, nilai etika, komitmen terhadap kompetensi, partisipasi dewan komisaris atau komite audit, struktur organisasi, pemberian wewenang dan tanggung jawab serta kebijakan dan praktik dari sumber daya manusia.

Integritas dan Etika. Setiap karyawan *PT. Mutiara Multi Finance* Manado dituntut untuk bekerja dengan baik, memiliki integritas tinggi, serta etika yang baik. Integritas tinggi seperti setiap karyawan dituntut untuk selalu masuk kerja tepat pada waktunya yakni pukul 08:00. Karyawan selalu mengontrol kreditur dan mengingatkan kreditur untuk membayar utangnya dengan rutin sampai selesai. *PT. Mutiara Multi Finance* Manado adalah perusahaan pembiayaan yang menekankan bahwa setiap karyawan dituntut untuk bekerja dengan jujur serta berkomitmen untuk memajukan perusahaan serta berintegritas tinggi dengan melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing demi tercapainya tujuan dari perusahaan yakni menjadikan perusahaan *Mutiara Multi Finance* sebagai perusahaan pembiayaan yang terpercaya, independen dan bekerja berdasarkan ketentuan dan pengharapan dari Ridho Allah. Setiap Karyawan pada *PT. Mutiara Multi Finance* dituntut bekerja profesional sesuai dengan bidangnya melaksanakan kode etik perusahaan.

Komitmen untuk meningkatkan kompetensi. *PT. Mutiara Multi Finance* Manado selalu berkomitmen untuk meningkatkan kompetensi dari setiap anggota karyawan yang dimiliki. Oleh sebab itu, setiap anggota karyawan diberikan tugas sesuai dengan bidangnya. Dalam penerimaan karyawan, *PT. Mutiara Multi Finance* memberikan standar terhadap calon pelamar, yakni untuk petugas piutang akun, petugas perbaikan memiliki standar pendidikan terendah yakni D3 sesuai dengan bidangnya serta memiliki pengalaman bekerja pada bidang pengkreditan atau perusahaan yang berhubungan. Sedangkan pada bagian pemasaran dan admin serta teller, pihak *PT. Mutiara Multi Finance* memberikan standar pendidikan terakhir SMA/SMK dengan memiliki pengalaman bekerja atau pengalaman mengoperasikan program komputer. Standar-sandar tersebut dibuat agar anggota karyawan yang bekerja di *PT. Mutiara Multi Finance* memiliki kompetensi dalam bekerja. Sedangkan untuk meningkatkan komitmen dan kompetensi karyawan, maka pihak *PT. Mutiara Multi Finance* akan memberikan kenaikan jabatan serta bonus kepada setiap karyawan yang memiliki kinerja yang baik, hal tersebut berdampak pada kinerja setiap karyawan agar selalu kompetitif dalam bekerja untuk mencapai target yang hendak dicapai oleh *PT. Mutiara Multi Finance*.

Filosofi manajemen. *PT. Mutiara Multi Finance* memiliki filosofi dasar dalam mencapai tujuan dari perusahaan. Ada 3 filosofi yang terdapat pada manajemen *PT. Mutiara Multi Finance*. Filosofi yang harus dilaksanakan dan diperhatikan oleh setiap anggota karyawan yaitu yang pertama Dipercayai untuk selalu menjadi perusahaan yang dipercaya oleh para kreditur maka *PT. Mutiara Multi Finance* berkomitmen untuk meningkatkan kepercayaan dari pihak kreditur. Kepercayaan itu dibangun serta dibentuk dengan cara perusahaan menjalin kerja sama dengan pihak dealer-dealer, ramah, cepat dalam pelayanan dan pencairan barang. Serta yang utama adalah menjaga semua informasi pribadi yang diberikan oleh pihak kreditur kepada perusahaan. Kedua, Aman menjadi perusahaan yang bekerja di bidang keuangan, maka tingkat keamanan dari perusahaan itu perlu. Oleh sebab itu pihak *PT. Mutiara Multi Finance* memiliki filosofi bahwa perusahaan melakukan bisnis usaha dengan prinsip kehati-hatian (*prudential*) yang baik sehingga memberikan keamanan dan jaminan baik kepada pelanggan serta setiap orang yang berhubungan dengan perusahaan seperti pemegang saham dan pimpinan manajemen. Untuk membentuk karyawan agar berintegritas tinggi serta menjadikan perusahaan sebagai perusahaan yang aman dan dapat dipercaya maka setiap karyawan diberikan pelatihan rutin ke kantor pusat untuk membina dan membentuk setiap karakter dari karyawan. Sedangkan untuk karyawan yang melakukan pelanggaran seperti memanfaatkan keadaan kreditur untuk mengambil keuntungan, maka karyawan tersebut akan dipecat dan diproses secara hukum dengan demikian perusahaan akan berjalan dengan baik pihak kreditur beserta pemilik saham akan terasa aman. Ketiga, Ridho Allah Berkat dan rejeki sudah diatur oleh yang kuasa, kita manusia harus berusaha untuk mengembangkan berkat yang diberikan oleh Allah tersebut,

itulah prinsip kerja dari Persahaan dimana *Pt. Mutiara Multi Fiance* dijalankan sebagai IBADAH, karena setiap pengurus telah sepakat bahwa kesuksesan dan keberhasilan tentunya tidak luput dari campur tangan dari ALLAH. Jadi campur tangan Allah maksudnya bahwa karyawan harus bekerja dengan jujur, saat bekerja dan menemui nasaba harus jujur dalam melakukan penagihan. Dengan prinsip tersebut setiap karyawan bekerja dengan kejujuran.

Penentuan resiko piutang usaha

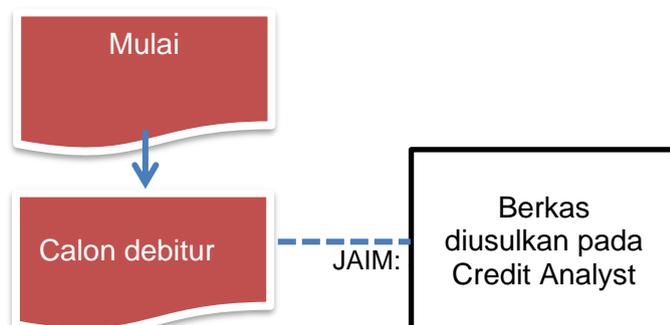
PT. Mutiara Multi Finance Manado dalam meminimalisir resiko piutang usaha tak tertagih maka sebelum menentukan pelanggan perusahaan telah membuat penentuan atau standar untuk menentukan pelanggan atau calon kreditur. Dalam operasional *PT. Mutiara Multi Finance* Manado memiliki satu ketentuan dalam menentukan pelanggan agar memperkecil resiko piutang tak tertagih yakni untuk mengendalikan resiko piutang usaha, maka dari pihak perusahaan *PT. Mutiara Multi Finance* dalam menentukan pelanggan atau kreditur memiliki kirteria tertentu. Kriteria pelanggan sangat menentukan seberapa mampu dan kuatnya seorang nasabah atau kreditur membayar utangnya secara rutin kepada perusahaan. Kriteria untuk mencegeah resiko piutang tak tertagih sudah ditentukan oleh perusahaan sejak awal dan sebelum nasabah melakukan transaksi. Dalam menentukan pelanggan *PT. Mutiara Multi Finance* Manado memiliki standar, yaitu: pertama Karakter (kepribadian) yakni *PT. Mutiara Multi Finance* Manado sebelum menerima calon kreditur melakukan penilaian. Penilaian yang dilakukan yakni menilai kepribadian dari setiap calon nasabah atau kreditur yang dilakukan oleh kolektor untuk mengetahui apakah calon nasabah mampu untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar hutang dengan lancar atau tidak. Kedua, Capacity (Kapasitas) yakni *PT. Mutiara Multi Finance* Manado menilai kapasitas pendapatan seperti slip gaji dengan barang yang hendak dibeli sehingga besarnya gaji dapat disesuaikan dengan barang yang hendak dibeli. Dari *PT. Mutiara Multi Finance* Manado biasanya memberikan usulan untuk para nasabah atau kreditur membeli barang dengan harga sesuai dengan gaji yang dimiliki sehingga ketika pembayarannya dapat berjalan dengan lancar dan dipermudah dikemudian hari apabila kreditur mengambil barang yang baru dan diberikan disekon harga lebih murah kepada kreditur. Ketiga, *Capital* Yakni pihak *PT. Mutiara Multi Finance* Manado melihat asset dan kekayaan yang dimiliki oleh calon creditor. Kekayaan atau asset seperti memiliki usaha sehingga pihak *PT. Mutiara Multi Finance* Manado dapat menentukan apakah calon kreditur layak atau tidaknya mengambil barang dengan jumlah yang besar sebab memiliki kemampuan untuk membayar.

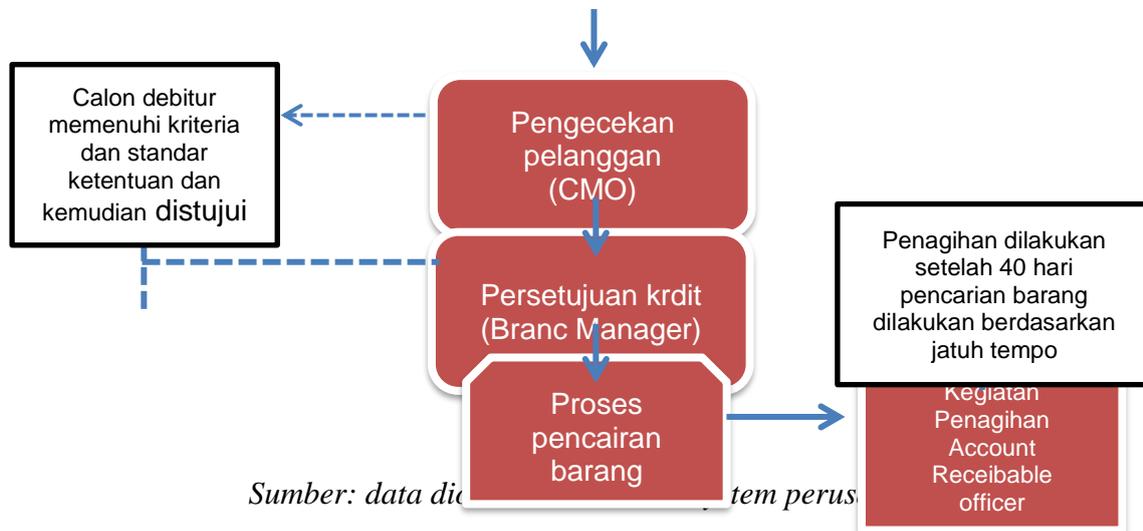
Selain untuk pelanggan, *PT. Mutiara Multi Finance* Manado juga memiliki standar pengendalian piutang bagi setiap karyawan yakni jika masing-masing *credit marketing officer* memiliki konsumen yang menunggak lebih dari 20 % maka akan diwajibkan untuk melakukan penagihan hingga selesai barulah dilakukan survei yang baru bagi konsumen yang baru mengusulkan untuk melakukan pekreditan.

Aktivitas pengendalian piutang usaha

Aktivitas pengendalian Piutang Usaha. Aktivitas persetujuan *PT. Mutiara Multi Finance* Manado dalam persetujuan pelanggan atau calon kreditur akan dilakukan oleh *credit analyst*, dan disetujui oleh *Branch Manager*. Sebelum melakukan penerimaan calon kreditur, pihak *credit analyst* melakukan survey terhadap kreditur apakah memenuhi kriteria atau ketentuan standar dari konsumen. Apakah konsumen telah memenuhi syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan yakni *Character, Capacity, dan Capital*. Jika calon kreditur memenuhi syarat tersebut maka akan dilakukan aktivitas persetujuan pelanggan.

Flow Chart bagian persetujuan

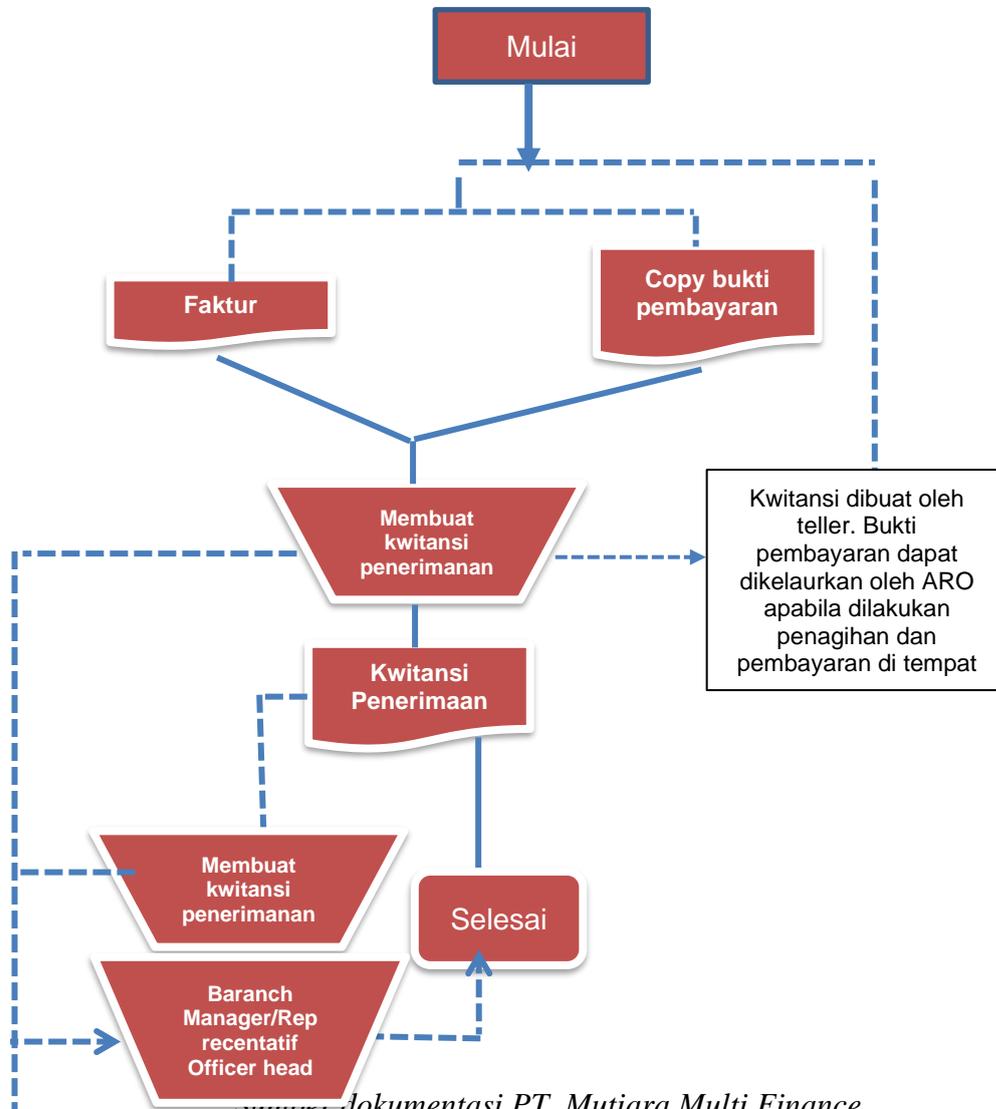




Dalam proses persetujuan, calon debitur mengusulkan berkas-berkas kredit kepada pihak manajemen, sebelum dilakukan persetujuan, maka data-data dari pihak pelanggan atau kreditur dilakukan analisis oleh *Credit Marketing Officer*. Petugas *Credit Marketing officer* PT. *Mutiara Multi Finance* Manado akan mengecek pelanggan apakah memenuhi kriteria karakter yakni memiliki karakter yang baik atau tidak serta *capacity* yakni, memiliki kapasitas untuk memenuhi kewajiban dalam melunasi utang atau tidak. Setelah syarat-syarat dan ketentuan tersebut terpenuhi maka usulan berkas diberikan kepada *Branch Manager* untuk disetujui, setelah pelanggan disetujui, maka akan langsung dilakukan aktivitas pencairan barang.

Barang yang telah dicairkan setelah 30 hari berdasarkan jatuh tempo yang ditentukan pelanggan atau kreditur melakukan pembayaran atau memenuhi kewajibannya. 40 hari berlalu dan pelanggan belum memenuhi kewajibannya maka dari pihak *Remedial Office*, *Account Receivable Officer* dan *Ar admin* akan mengingatkan pelanggan untuk membayar utangnya atau memenuhi kewajibannya. Setelah hari ke 50 setelah pencairan maka diberikan surat peringatan pertama, dan kedua. Dan di hari yang ke 60 maka surat peringatan ketiga diberikan kepada pelanggan dan dilakukan penagihan atau pengecekan yang dilakukan oleh *CreditMarketing Officer* beserta *Account Receivable office* untuk menagih utang dari nasabah atau mengecek alasan dari pelanggan sehingga tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar utangnya.

Aktivitas Penagihan dalam perusahaan yaitu selain standar untuk calon pelanggan yang diberikan oleh perusahaan, ada pula standar untuk pengendalian resiko piutang usaha dengan memberikan standar-standar bagi pelanggan yang sudah menjadi kreditur yakni: Adanya tanggal jatuh tempo, tanggal jatuh tempo diberikan oleh PT. *Mutiara Multi Finance* Manado kepada pelanggan atau kreditur agar pelanggan membayar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan, dan jika terlambat maka akan diberikan denda kepada pelanggan. Adanya nilai jatuh tempo, pada PT. *Mutiara Multi Finance* Manado, setiap pelanggan yang tidak membayar pada tanggal yang ditentukan maka akan diberikan denda atau nilai jatuh tempo. Nilai jatuh tempo diberikan kepada kreditur berupa beban yang harus dibayar karena keterlambatan dalam pembayaran sesuai dengan tanggal yang ditentukan. Pengeluaran SP 1 dan SP 2, PT. *Mutiara Multi Finance* akan memberikan surat peringatan kepada kreditur apabila tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar utangnya tepat waktu. Dan jika hal tersebut berjalan terus semakin lama dan surat peringatan pertama dan kedua tidak dihiraukan oleh kreditur maka, *Account Receivable Officer* akan mengunjungi rumah kreditur dan menanyakan segala macam hal kenapa kreditur tidak memenuhi kewajibannya dan masih belum memenuhi kewajibannya tersebut maka akan dilakukan penarikan kembali barang yang dibeli oleh kreditur hingga kreditur melunasi hutang-hutang yang belum dibayar tersebut.



Aktivitas dokumentasi piutang usaha pada perusahaan yaitu dokumentasi piutang usaha di mulai dari teller setelah proses pencairan barang. Barang dicairkan maka faktur penjualan dikeluarkan oleh teller setelah barang dicarikan. Kemudian nasabah yang melakukan kewajiban untuk membayar utangnya dan melakukan pembayaran secara langsung dikantor akan diberikan kwitansi pembayaran yang dikeluarkan oleh teler, pihak PT. Mutiara Multi Finance akan mengeluarkan bukti pembayaran yang dikeluarkan oleh Teller sebagai bukti pembayaran. Apabila pembayaran dilakukan berdasarkan penagihan maka yang mengeluarkan bukti pembayaran adalah *account receivable officer* dan bukti pembayaran diterima oleh teller, kemudian teller mengeluarkan kwitansi penerimaan sebagai bukti penerimaan pembayaran dari nasabah melalui ARO. Setelah itu bukti kwitansi dimasukkan kepada *Baranch Manager* sebagai pelaporan akhir operasional perusahaan.

Setelah pencairan barang dan penagihan maka aktifitas pengendalian selanjutnya yakni aktifitas pengendalian pendokumentasian. Pelanggan yang melakukan pembayaran secara rutin dan langsung dilakukan kasir dan mengeluarkan surat atau kwitansi penerimaan. Sedangkan

pelanggan yang tidak memenuhi kewajibannya, maka dilakukan penagihan setelah 60 hari jatuh tempo yang dilakukan dan dilakukan penagihan. Kwitansi penerimaan dibuat dilapangan setelah penagihan dan kemudian diberikan kepada kasir untuk kasir mengeluarkan kwitansi penagihan setelah dimasukkan kedalam data penerimaan perusahaan.

Aktivitas untuk mendokumentasikan piutang usaha, seperti bukti penerimaan yang dikeluarkan oleh *DCS Officer* menunjukkan berkurangnya piutang usaha, bukti penerimaan yang dikeluarkan oleh *Accounting Receivable Officer* yang menunjukkan berkurangnya piutang usaha, kuitansi penerimaan yang dikeluarkan oleh *teller* menunjukkan berkurangnya piutang usaha, kwitansi penerimaan yang dikeluarkan oleh *A/R Admin* menunjukkan berkurangnya piutang usaha, struk pembayaran pelunasan EDC yang dikeluarkan oleh *DCS* dan *Teller* menunjukkan berkurangnya piutang usaha. Form penerimaan angsuran yang dibuat oleh *DCS* merupakan rekapitulasi penerimaan kas dari pengurangan piutang usaha.

Informasi dan komunikasi

PT. Mutiara Multi Fiance memiliki sistem informasi. System informasi yang digunakan oleh PT. Mutiara Multi Finance yakni Sitem inforamsi Komputerisasi. Dimana semua data-data tercatat secara online maupun offline yang mana dapat diakses secara mudah oleh setiap bidang *officer*. Infomrasi tersebut berupa Informasi yang diperoleh dari *DCS* mengenai keadaan calon konsumen serta setiap konsumen yang sekarang. Informasi ini bertujuan apakah calon konsumen tersebut layak diberi kredit atau tidak dan konsumen yang mana layak untuk diperpanjang kredit atau tidak. Selain itu PT. Mutiara Multi finance memiliki informasi yang berasal dari *DCS* dan *CMO* tentang kondisi penjualan perusahaan dimana informasi ini bertujuan untuk mengetahui pasar serta seberapa besar minat orang untuk memilih PT. Mutiara Multi Finance dan Data tentang riwayat pembayaran calo debitur kepada pembiayaan lain. Informasi ini bertujuan untuk memastikan apabila calon debitur belum pernah melakukan penunggakan pada fincane lain selama periode angsuran.

Pengawasan dan Pemantauan Manajemen

PT. Mutiara Multi Finance telah menggariskan tanggung jawab kepada masing-masing personil secara jelas. Kelancaran piutang usaha menjadi tanggung jawab bagian tiap-tiap personil yang membidangi piutang usaha. Karena memang antara bagian yang satu dengan bagian yang lainnya saling berkaitan.

Struktur organisasi Pada PT. Mutiara Multi Finance cabang Manado pada fungsional dan operasiona perusaan suda dilakukan pemisahan dengan jelas tanpa ada rangkap tugas dari setiap bidang. Setiap Cabang dipimpin oleh seorang Kepala cabang yang bertugas secara penuh untuk melindungi keuangan kantor cabang dan mengontrol secara penuh jalannya cabang yang dia pimpin dan bertanggungjawab secara penuh kepada Direktur pusat.

Setiap tugas fungsional operasional tanggung jawab di masing-masing bidang diberikan kepada setiap kariawan untuk bertanggungjawab pada bidangnya. Untuk operasional piutang dilaksanakan oleh *Credit Marketing Officer* dimana setiap transaksi pengkreditan dilakukan dan dikontrol oleh *Credit marketing* dengan melaskanakan tugas pemasaran dan pengecekan calon creditor dan melakukan kontrol agar proses piutang tetap lancar dalam penagihan dan pembayaran utang nasabah terhadap bidang *remedial officer* *acount receivable officer* dan *admin semua*. Proses persetujuan nasabah yang mengusulkan kredit akan dilakukan analisis terlebih dahulu oleh pihak *Credit Marketing* dan kemudian dilaporkan kepada kepala cabang sebagai pemegang kontrol pada jalannya *PT. Mutiara Multi Finance* Cabang Manado.

Sistem wewenang dan otorisasi diberikan kepada setiap pimpinan atau kepala bidang. kepala cabang memiliki wewenang kontrol terhadap seluruh anggota dan bidang serta kelancaran dari cabang yang dipimpinya. Bagian pengkajian pelaporan keuangan agar dapat dipertanggungjawabkan oleh Kepala cabang diberikan wewenang dan tugas kepada *analisis kredit*. Bagian piutang dan kelancaran agar perusahaan tidak mengalami kerugian diberikan kontrol dan wewenang kepada *kepala piutang akun* yang membawahi dua bidang yang selalu melakukan pelaporan dengan rutin mengenai lancar atau tidaknya pelaksanaan kredit *account receivable offiicer*, *remedial officer* dan *admin semua*, yang bertugas untuk melakukan

pengawasan terhadap lancarnya pembayaran utang oleh pihak kreditur. Bagian pencatatan hasil transaksi pembayaran diberikan agar aman dan dipercaya diberikan kepada *admin semua* dan *kasir*.

Kontrol pada karyawan dilakukan sejak awal penerimaan. Dalam proses penerimaan dan penjarangan setiap bidang memiliki standar pendidikan dan pengalaman kerja agar dalam proses jalannya perusahaan, setiap karyawan memiliki etos kerja yang baik serta memiliki jiwa kompetitif untuk memberikan yang terbaik. Standar yang diberikan oleh *PT. Mutiara Multif Finance* Cabang Manado untuk setiap karyawan yang hendak bekerja seperti kepala piutang akun harus memiliki pendidikan terakhir S1 pada bidangnya dan memiliki pengalaman kerja kurang lebih 3 tahun pada bidangnya. Petugas piutang akun yang memiliki tugas terhadap kerugian perusahaan akan utang nasabah diberikan standar penerimaan dengan pendidikan Terakhir S1 dan pengalaman kerja pada bidangnya kurang lebih 3 tahun. Sedangkan bagian pemasaran dan admin semua biasanya *PT. Mutiara Multi Finance* Manado memiliki standar pendidikan SMA, SMK dan memiliki ketrampilan akan mengelola komputer dan program-progra didalamnya.

Selain standar karyawan yang diberikan, untuk meningkatkan kinerja setiap karyawan, maka pihak *PT. Mutiara Multi Finance* Manado memberikan bonus serta kenaikan jabatan kepada setiap karyawan yang berprestasi agas kinerja karyawan selalu baik dan memiliki jiwa kompetitif terhadap perkembangan dan kemajuan perusahaan.

Dari pembahasan pengendalian piutang pada *PT. Mutiara Multi Finance* Manado diatas, mulai dari menemukan calon konsumen yang baru hingga pada peluansan piutang usaha pada *PT. Mutiara Multi Finance* diketahui bahwa manajemen perusahaan memberikan perhatian yang baik terhadap pengendalian intern piurang usaha, baik dari segi pengelolaan hingga pengawasan piutang usaha tersebut.

Lingkungan pengendalian

Lingkungan pengendalian terhadap piutang usaha pada *PT. Mutiara Multi Finance* Manado sudah berjalan dengan sangat baik, hal tersebut dapat dilihat dari independensi komite audit yang berada langsung dibawah naungan dewan komisaris, begitu pula dengan konsep pengendalian yang diterapkan oleh jajaran *seccion head* sudah berjalan dengan baik pula. Tugas dan tanggungjawab dari *credit marketing officer* dalam mendapatkan calon konsumen yang merupakan kekuatan dasar bagi manajemen dalam menghasilkan keuntungan yang besar pagi perusahaan, karena semakin banyak jumlah piutang usaha perusahaan maka semakin besar bunga yang akan diperoleh. Namun dalam proses pelaksanaannya belum berjalan dengan baik. Banyak debitur yang kurang memenuhi syarat menyebabkan tingginya tunggakan sehingga dapat menyebabkan jumlah piutang tak tertagih semakin tinggi.

Penentuan resiko

Penentuan resiko *PT. Mutiara Multi Finance* Manado dalam aktifitas penentuan resiko dalam tugas dan tanggung jawab belum terlihat efektif sebab *A/R admin* dapat menerima pembayaran debitur. Hal ini dapat memungkinkan terjadinya kecurangan, yakni berupa *cash lapping* atau adanya transaksi palsu atas piutang usaha. Aktivitas pendokumentasian yang dilakukan tidak berjalan dengan efektif, hal ini dikarenakan bukti penerimaan yang dikeluarkan oleh DCS dan ARO tidak diserahkan ke baigan *collection* pada hari itu juga, hal ini dapat memungkinkan terjadinya kecurangan, yakni berupa *cash lapping*.

Aktivitas pengendalian

Aktivitas pengendalian pada *PT. Mutiara Multi Finance* sudah berjalan dengan baik. Dengan adanya struktur organisasi dan pengawasan yang baik dari pihak manajemen *PT. Mutiara Multi Finance* Manado, maka setiap aktivitas pada perusahaan berjalan sesuai fungsinya masing-masing.

Aktifitas informasi dan komunikasi

Aktivitas informasi dan komunikasi di perusahaan *PT. Mutiara Multi Finance* Manado sudah berjalan dengan efektif dan inforamsi dan komunikasi terhadap piutang usaha telah efektif, hal tersebut dapat dilihat dari akses yang mudah dan cepat dalam memperoleh data megenai piutang usaha dan menghubungi pihak-pihak yang bekaitan dengan piutang usaha.

Aktivitas pengawasan dan pemantauan

Aktivitas pengawasan dan pemantauan yang dilakukan pihak manajemen di PT. Mutiara Multi Finance Manado sudah berjalan dengan baik, hanya sering terjadi kelalaian sehingga terjadi penyelewengan dalam penagihan piutang dimana sering terjadi penyalahgunaan wewenang dimana ketika tidak berada dalam pengawasan, pihak penagih seperti depkolektor memanfaatkan keadaan para kreditur untuk mendapatkan keuntungan seperti memaksa pihak kreditur untuk memberikan sejumlah uang dengan jaminan barang yang di beli tidak akan ditarik dalam waktu dekat sampai pada pihak kreditur membayar setoran dan denda yang ditetapkan dari pihak perusahaan.

**Pengukuran piutang pada PT. Mutiara Multi Finance
Recivabel Turn Over (RTO)**

Tabel Hasil Perhitungan (RTO)

Tahun	Penjualan kredit	Rata-rata piutang	RTO	Perubahan RTO
2017	81.227.671.010	100.245.368.173	0,81	
2018	67.916.508.308	107.732.942.332	0,63	(0,18)
2019	74.436.155.253	102.041.520.859	0,73	0,10

Sumber: diolah (2020)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kinerja RTO pada PT. Mutiara Multi Finance mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Peningkatan tertinggi yakni pada tahun 2017 sebesar 0,81 dan mengalami RTO terendah pada tahun 2018 sebesar 0,63. Hal ini disebabkan karena tingkat penjualan kredit yang sangat rendah yaitu sebesar Rp. 67.916.508.308, yang diikuti oleh rata-rata piutang yang tinggi yaitu sebesar Rp. 107.732.942.332 sehingga mengakibatkan tingkat RTO perusahaan sangat rendah. Sedangkan pada di tahun 2019 peningkatan RTO mengalmi kenaikan sebesar 0,73 atau meningkat 0,10 kali. Hal ini disebabkan karena kredit perusahaan meningkat yaitu dari 67.916.508.308 menjadi 74.436.155.253. pada tahun 2019 perusahaan memperbaiki piutang dengan cara meningkatkan penjualan kreditnya dan mengurangi sedemikian piutang tak tertagih.

Average Colletion Periode (ACP)

Tabel Hasil perhitungan ACP

Tahun	RTO	ACP	Perubahan ACP
2017	0,81	445	-
2018	0,63	571	126
2019	0,73	494	(77)

Sumber: diolah (2020)

Dari tabel diatas maka dapat dilihat bahwa tingkat *Average collection periode (ACP)* PT. Mutara Multi Finance sangat dipengaruhi oleh tingkat recevable turn over (RTO) tahun bersangkutan. Semakin besar tingkat RTO perusahaan, maka semakin baik pula nilai ACPnya. Tingkat ACP perusahaan yang terbaik pada tahun 2017 yakni sebesar 445 hari, dimana tingkat perputaran piutangnya pun sangat tinggi. Sedangkan tingkat ACP terendah terjadi di tahun 2018 yakni mencapai 571 hari, dimana tingkat perputaran piutangnya pun sangat rendah yaini sebesar 0,63 kali. Dan pada tahun berikutnya yaitu tahun 2019 mengalami penurunan ACP menjadi 494 hari, hal tersebut menunjukkan bahwa pengendalian piutang usaha sudah lebih baik dari tahun sebelumnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari riset yang ditemukan di *PT. Mutiara Multi Finance* Manado yakni Lingkungan pengendalian terhadap piutang usaha pada *PT. Mutiara Multi Finance* Manado sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penerapan standar operasional perusahaan yang sangat baik. Penagihan piutang pada *PT. Mutiara Multi Finance* Manado tidak dilakukan dengan baik sebab setiap anggota penagih hutang tidak memiliki tunjangan seperti asuransi atau sebagainya. Informasi dan komunikasi tentang piutang usaha telah diterapkan dengan sangat baik dan efektif. Dari segi informasi manajemen kepada bawahannya hingga pada informasi yang berasal dari karyawan kepada pimpinan perusahaan. Pengukuran piutang dengan menggunakan *receivable turnover (RTO)* menunjukkan bahwa perusahaan mampu meningkatkan piutang dengan penjumlahan kredit sehingga mengurangi piutang tak tertagih dengan *RTO* di tahun 2019 sebesar 0,73 atau meningkat 0,10 kali dari tahun 2018 yakni 0,63. *Rasio Average Collection* di *PT. Mutiara Multi Finance* Manado yakni di tahun 2017 sebesar 445 hari untuk pengumpulan piutang di *PT. Mutiara Multi Finance* Manado dan terlama atau terbesar di tahun 2018 sebesar 571 hari untuk mengumpulkan piutang di *PT. Mutiara Multi Finance*.

Anjuran yang bisa didapat dari riset ini bersumber pada kesimpulan yakni diharapkan bagi pihak *PT. Mutiara Multi Finance* di Sulawesi Utara cabang kota Manado lebih melakukan evaluasi secara terus menerus agar sistem yang sudah ada menjadi lebih baik lagi dalam rangka dalam rangka melakukan perencanaan pengembangan sistem agar lebih meningkatkan peran dan fungsi demi pencapaian tujuan perusahaan. Pihak *PT. Mutiara Multi Finance* cabang Manado lebih meningkatkan lagi sistem prosedur penagihan piutang yang ada serta lebih diperhatikan dan teliti dengan baik agar dapat menjalankan prosedur penagihan piutang dengan lebih optimal, sehingga dapat berdampak baik dan dapat mengurangi piutang yang membengkak untuk periode-periode yang akan datang. Untuk peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dibuat bahan acuan atau sebagai perbandingan atau pertimbangan untuk memuat penelitian sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhariani, M. (2017). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PIUTANG PADA CV. VARIA RASA BANJARMASIN. *KINDAI*, 13, 290–300.
- Bismala, L. (2016). Model Manajemen Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk Meningkatkan Efektivitas Usaha Kecil Menengah. *Jurnal Enterpreuner Dan Entrepreneurship*, 5(1), 19–25.
- Dewi, G. A. K. R. S. (2017). PENGARUH MORALITAS INDIVIDU DAN PENGENDALIAN INTERNAL PADA KECURANGAN AKUNTANSI (Studi Eksperimen pada Pemerintah Daerah Provinsi Bali). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 77–92. <https://doi.org/10.23887/jia.v1i1.9984>
- Hanum, Z. (2013). Pengaruh persepsi pengusaha kecil atas informasi akuntansi keuangan terhadap keberhasilan perusahaan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 13(September), 217–250.
- Hastuti, H., Burhany, D. I., Rufaedah, Y. R., Mai, M. U., & Rochendi, H. R. (2021). Evaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Intern Piutang Pada Perguruan Tinggi Negeri (Suatu Studi Kasus). *Jurnal Riset Akuntansi*, 13(1), 75–87. <https://doi.org/10.34010/jra.v13i1.4454>
- Manisa, S. F., Manaroinsong, J., & Sumual, M. G. V. (2020). Akuntabilitas dan pengawasan terhadap pengelolaan alokasi dana desa (Studi kasus pada desa Tawalan Atas, Kecamatan Wori, Kabupaten Minahasa Utara). *Jurnal Akuntansi Manado*, 1(2), 8–12.
- Pelo, R. G., & Tanor, L. A. O. (2021). PERSEPSI WAJIB PAJAK USAHA MIKRO KECIL MENENGAH KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE. *Jurnal Akuntansi Manado*, 2(1).
- Penanggulangan, D. K. (2009). Peran UMKM dlm Penanggulangan Kemiskinan & Pengangguran (Prasetyo, 2008). *Akmenika Upy*, 2.
- Sigar, R., Tampi, D., & Tamengkel, L. (2018). Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT.

- Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 7(001), 24–32. <https://doi.org/10.35797/jab.7.001.2018.21122.24-32>
- Siregar, R. A. (2020). *Pengawasan Piutang Sebagai Sarana Menghindari Penyelewengan Pada Pt. Razza Prima Trafo*. 1(2).
- Siregar, R. M., Kawulur, A. F., & Moroki, F. O. (2021). Analisis Pengukuran Dan Pengakuan Akuntansi Persediaan Berdasarkan Psak No . 14 Pada Toko Blessing ' S. *Jurnal Akuntansi Manado*, 2(1), 41–50.
- Susanto, Zarefar, A., & Ali, F. (2020). Analisis Penerapan SAK ETAP pada Penyajian Laporan. *Jurnal Akuntansi Manado*, 13(1), 41–50.
- Tahumang, S., Ilat, V., & Runtu, T. (2017). Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada Pt. Hasjrat Abadi Toyota Cabang Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 241–250. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17549.2017>
- Tjodi, A. M., Saerang, D., & Kalalo, M. (2017). Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada PT. Bank Sulutgo Kcp Ranotana. *Jurnal EMBA ISSN : 2302-1174*, 5(2), 857–866.
- Wensen, A. C. (2016). Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada Pt Buana Finance Tbk Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(3), 536–545. <https://doi.org/10.35794/emba.v4i3.13669>
- Weya, K., Areros, W. A., & Tumbel, T. M. (2020). Analisis Perilaku Usaha Mikro Kecil (UMK) di Kabupaten Tolikara Propinsi Papua. *Productivity*, 1(3), 267–273. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/29736/28797>
- Wijayanti, M., & Martono, S. M. (2019). Analisis Piutang Dagang Dan Penerimaan Kas Dalam Upaya Peningkatan Efektivitas Pengendalian Piutang Cv. Diana Papua Motor. *Sosced*, 2(1), 19–25. <https://doi.org/10.32531/jsosced.v2i1.170>