EVALUASI PENERAPAN DAN PERBAIKAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PENDAPATAN JASA DAN PROSES PENAGIHAN PIUTANG JASA PADA PERUSAHAAN EKSPEDISI PT.SARANABHAKTI TIMUR

Pujianto
pujianto@uwp.ac.id
Rustianik
rustianik@uwp.ac.id
Mohammad Sodikin
sodikin@uwp.ac.id
Universitas Wijaya Putra

ABSTRAK

Tujuan utama pendirian usaha yaitu menghasilkan laba yang diperoleh melaului penjualan diantaranya penjualan tunai dan kredit yang memunculkan pos piutang. Pengelolaan penjualan kredit dan proses penagihan piutang yang kurang memadai akan merugikan perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengendalian internal atas pendapatan dan proses penagihan piutang yang memadai guna meminimalisir resiko seperti kredit macet bahkan piutang tak tertagih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi penerapan dan perbaikan sistem atas pendapatan jasa dan proses penagihan piutang jasa pada perusahaan penyedia jasa angkutan, perusahaan ekspedisi PT.Saranabhakti Timur. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian internal atas proses penagihan piutang belum efektif karena tidak adanya pengawasan, pemantauan dan pengecekan (controller) terhadap jalannya proses penagihan piutang. Penambahan seorang tenaga kerja sebagai controller pada sistem proses penagihan piutang akan sangat membantu dalam mengatasi masalah yang terjadi, supaya setiap tagihan - tagihan yang telah terjadi dapat segera cair atau pembayaran diterima dengan cepat.

Kata Kunci : Pengendalian Internal, Pendapatan, Piutang

I. PENDAHULUAN

PSAK 23 (revisi 2014) menyatakan bahwa pendapatan dapat diakui jika kemungkinan besar manfaat ekonomik sehubungan dengan transaksi tersebut akan 2 mengalir ke entitas. Sumber pendapatan dari perusahaan terdiri dari penjualan barang maupun jasa, penjualan merupakan faktor penting dari suatu perusahaan untuk tetap dapat bertahan dalam aktifitas bisnis. Dengan adanya kemudahan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada pelanggan melalui metode kredit menunjukkan bahwa peran faktor pendapatan dalam bidang usaha ini merupakan faktor vital yang membuat perusahaan saat ini berani mengambil resiko agar barang maupun jasanya dapat diterima oleh konsumen dengan memberikan kemudahan metode pembayaran. Adanya metode pembayaran secara kredit inilah muncul piutang usaha dari perusahaan kepada pelanggan dan menyebabkan perusahaan tidak dapat menghasilkan penghasilan secara langsung ke dalam kas perusahaan. Piutang usaha menurut Syakur (2015:104) piutang menunjukkan adanya klaim perusahaan kepada pihak (perusahaan) lain akibat kejadian di waktu sebelumnya dalam bentuk uang, barang, jasa atau dalam bentuk aktiva non kas lainnya yang harus di lakukan penagih (collect) pada tanggal jatuh temponya. Piutang usaha dapat berupa tagihan yang timbul karena penjualan barang dagangan, jasa atau penjualan aktiva lainnya yang dilakukan secara kredit dan transaksi-transaksi lain yang dapat menimbulkan klaim kepada pihak lain.Sehingga dengan kata lain dapat dikatakan piutang merupakan hak perusahaan kepada pelanggan berupa tagihan pembayaran atas dilakukannya suatu kesepakatan atas transaksi suatu barang maupun jasa.

Pembayaran melalui sistem kredit pada dasarnya dapat memberikan keuntungan bagi pihak perusahaan, hal ini dikarenakan proses pembayaran melalui sistem ini sangat digemari oleh para konsumen sehingga dapat memberikan peningkatan volume penjualan yang juga berimbas pada naiknya pendapatan penjualan dari perusahaan. Namun di sisi lain sistem pembayaran dengan sistem ini juga bukan tanpa masalah, banyak perusahaan yang mengalami kerugian akibat menerapkan sistem pembayaran dengan metode ini, kerugian perusahaan timbul dikarenakan adanya beberapa debitur yang tidak memiliki kemampuan dalam melaksanakan kewajibannya membayar utang pada pihak perusahaan. Oleh karena itu perusahaan yang menerapkan sistem pembayaran secara kredit ini perlu menerapkan sistem pengendalian internal yang handal untuk meminimalkan masalah yang terjadi akibat adanya piutang yang tak tertagih. Pengendalian internal menurut

PT. Sarana Bhakti Timur merupakan salah satu perusahaan yang berorientasi bisnis yang bergerak dalam bidang jasa ekspedisi pengiriman barang. Perusahaan ini melayani pengiriman barang ke Jayapura dan Balikpapan. Namun pemberian sistem pembayaran secara kredit oleh PT. Sarana Bhakti Timur kepada para pelanggannya bukan tanpa ada masalah, tidak jarang perusahaan ini mengalami keterlambatan pembayaran piutang oleh para pelanggan dikarenakan berbagai hal, baik adanya masalah yang dialami oleh pelanggan karena ketidakmampuan mereka dalam membayar kewajibannya maupun kurang adanya komunikasi yang intensif dari pihak perusahaan kepada pelanggan dalam upayanya menarik piutang kepada pelanggan. Besarnya piutang dan turunya pendapatan yang terjadi dalam perusahaan mengakibatkan buruknya laporan arus kas (cash flow) yang ada dalam perusahaan, laporan yang memberikankan informasi yang relevan tentang penerimaan dan pengeluaran kas suatu perusahaan pada suatu periode tertentu

Oleh karena adanya masalah-masalah dalam proses pendapatan dan penagihan piutang jasa dan pengendalian yang ditimbulkan atas transaksi pendapatan tersebut, maka penelitian ini akan membahas bagaimana proses pendapatan dan penagihan piutang pada PT. Sarana Bhakti Timur Surabaya, dan peneliti bermaksud mengadakan penelitian yang berjudul "EVALUASI PENERAPAN DAN PERBAIKAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PENDAPATAN JASA DAN PROSES PENAGIHAN PIUTANG JASA PADA PERUSAHAAN EKSPEDISI PT.SARANA BHAKTI TIMUR"

II. TINJAUAN TEORITIS

A. Pendapatan

Menurut PSAK 23 (revisi 2014), pedapatan adalah arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang timbul dari aktivitas normal perusahaan selama suatu periode bila arus masuk itu mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi penanam modal. Standar ini menyatakan bahwa arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang dapat diakui sebagai pendapatan hanya dapat terdiri dari manfaat ekonomi yang diterima dan dapat diterima untuk dirinya sendiri. Sehingga beberapa kondisi arus masuk bruto yang merupakan atas nama orang lain, tidak dapat diakui sebagai pendapatan.

PSAK 23 (revisi 2014) menyatakan pendapatan timbul dari transaksi dan kejadian

Penjualan barang, Penjualan jasa, Penggunaan aset entitas oleh pihak lain.

Pengukuran pendapatan menurut PSAK 23 (revisi 2014) dijelaskan dalam paragraf 9 dan 10, yaitu bahwa pendapatan diukur dengan nilai wajar imbalan yang diterima atau dapat diterima. Jumlah pedapatan yang timbul dari transaksi biasanya ditentukan oleh persetujuan antara entitas dengan pembeli atau pengguna aset tersebut. Jumlah tersebut diukur dengan nilai wajar imbalan yang diterima atau yang dapat diterima dikurangi jumlah diskon usaha dan rabat volume yang diperbolehkan oleh entitas.

PSAK 23 (revisi 2014) menyatakan bahwa pendapatan dapat diakui jika kemungkinan besar manfaat ekonomik sehubungan dengan transaksi tersebut akan mengalir ke entitas. Akan tetapi, jika ketidakpastian timbul atas kolektibilitas jumlah yang telah termasuk dalam pendapatan, maka jumlah yang tidak tertagih atau jumlah pemulihan yang kemungkinannya tidak lagi besar diakui sebagai beban, bukan sebagai penyesuaian terhadap jumlah pendapatan yang diakui semula

B. Piutang

Piutang usaha menurut Syakur (2015:104) piutang menunjukkan adanya klaim perusahaan kepada pihak (perusahaan) lain akibat kejadian di waktu sebelumnya dalam bentuk uang, barang, jasa atau dalam bentuk aktiva non kas lainnya yang harus di lakukan penagih (collect) pada tanggal jatuh temponya.
Piutang usaha (current receivable) dapat dibedakan menjadi 3 yakni: 1) piutang dagang (account receivable); 2) piutang wesel (notes receivable); dan 3) piutang lain-lain (non account and receivable)

Faktor-faktor yang mempengaruhi besar kecilnya investasi dalam piutang menurut Indrajit (2011) adalah : 1. Persentase Penjualan Kredit Semakin besar penjualan secara kredit maka semakin besar pula piutang yang akan diperoleh. Ketika perusahaan mengalami pertumbuhan penjualan maka tingkat investasi dalam piutang juga akan naik. 2. Ketentuan Penjualan Ketentuan penjualan mengidentifikasi kemungkinan diskon untuk pembayaran yang lebih awal, periode diskon, dan periode kredit total. Pada umumnya ketentuan penjualan dinyatakan dalam bentuk a/b, net c, yang menunjukkan bahwa pelanggan dapat mengurangi a persen bila tagihan itu dibayar dalam b hari, bila tidak maka harus dibayar dalam c hari. 13 3. Tipe Pelanggan Penentuan tipe pelanggan merupakan variabel yang menentukan dalam melihat kualifikasi pelanggan dalam mendapatkan kredit. Ketika perusahaan menerima pelanggan yang kurang layak kredit akan mengakibatkan biaya gagal bayar. 4. Usaha Penagihan Kunci mempertahankan kontrol atas penagihan piutang adalah fakta bahwa probabilitas gagal bayar meningkat seiring dengan umur tagihan. Kontrol atas piutang terfokus pada kontrol dan eliminasi piutang yang sudah lewat jatuh tempo. Kekuatan dan ketepatan waktu penagihan akan mempengaruhi periode tagihan yang sudah jatuh tempo tetapi masih lalai membayar. Sudah menjadi suatu kelaziman di dalam dunia usaha bahwa untuk memperlancar operasi dan perkembangan perusahaan dilakukan transaksi penjualan secara kredit sehingga pemberian piutang adalah juga demi memenuhi keinginan para pelanggan.

Kieso, et al (2012:350) menyatakan bahwa piutang usaha tak tertagih adalah kerugian pendapatan yang memerlukan, melalui ayat jurnal pencatatan yang tepat 15 dalam akun, penurunan aktiva piutang usaha serta penurunan yang berkaitan dengan laba dan ekuitas pemegang saham. Kerugian pendapatan dan penurunan laba diakui dengan mencatat beban piutang ragu-ragu (atau beban piutang tak tertagih). Beban piutang tak tertagih merupakan biaya bagi penjual yang memberikan kredit.

Ada 2 (dua) metode yang digunakan untuk menilai, mencatat, atau menghapus piutang usaha yang tidak dapat ditagih, yaitu metode hapus langsung (direct write-off method) dan metode pencadangan (allowance method) (Hery, 2013:187). 1. Metode Penghapusan Langsung (Direct Write-Off Method) Merupakan metode akuntansi untuk piutang dagang, dimana perusahaan menunggu hingga departemen kreditnya memutuskan bahwa akun piutang seorang pelanggan sudah tidak tertagihkan, kemudian mendebit Beban Piutang Tak Tertagih dan menkredit Piutang Dagang Pelanggan 2. Metode Penyisihan (Allowance Method) Merupakan metode pencatatan kerugian penagihan dengan dasar perkiraan, bukannya menunggu untuk tahu pelanggan mana yang tidak akan melunasi ke perusahaan

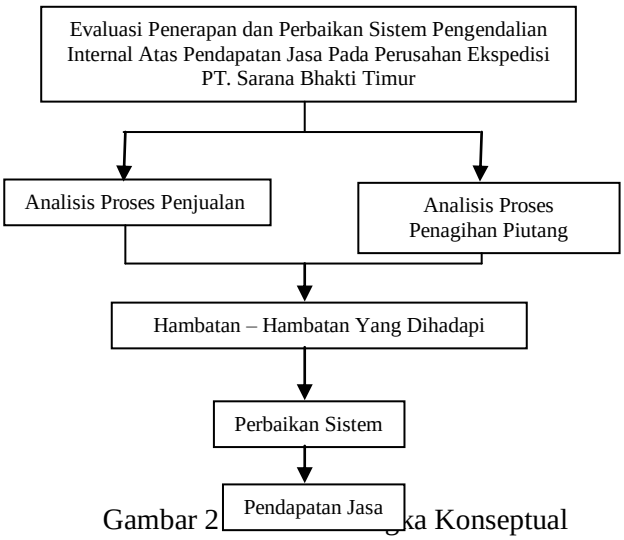
C. Pengendalian
Menurut Hery (2014: 159), menyatakan bahwa pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersediannya informasi

akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan. Menurut Sujarweni (2015:69), pengendalian internal adalah suatu sistem yang dibuat untuk memberi jaminan keamanan bagi unsur unsur yang ada dalam perusahaan. Menurut Institut Akuntan Publik Indonesia (IAIP)(2011:319) dalam bukunya Agoes (2012:100) "Pengendalian internal adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lain entitas yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai teteng pencapaian tiga golongan tujuan berikut 17 ini: (a) keandalan pelaporan keuangan, (b) efektifitas dan efisiensi operasi, dan (c) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku

Menurut Mulyadi (2014:164), unsur pokok sistem pegendalian internal adalah: 1. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas. Struktur Organisasi merupakan kerangka (framework) pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. 2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya. 3. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi. 4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Menurut Hery (2014: 162-169), prinsip-primsip pengendalian intern yang efektif antara lain: (1) penetapan tanggung jawab; (2) pemisahan tugas; (3) dokumentasi; (4) pegendalian fisik mekanik elektronik; serta (5) pengecekan independen atau verifikasi internal. Setiap pengajuan kredit yang dilakukan oleh calon pembeli haruslah diuji atau dievaluasi terlebih dahulu kelayakan kreditnya. Bagian penjualan tidak boleh merangkap 21 bagian kredit. Persetujuan pemberian kredit hanya boleh dilakukan oleh manajer kredit. (Hery, 2012:270)

Berdasarkan pada latar belakang masalah serta tinjauan teori, maka model dalam penelitian ini dibuat sebagai berikut :



Gambar 2 [illegible]ka Konseptual

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif . Prosedur penelitian yang digunakan peneliti dalam melakukan tahapan – tahapan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut : 1. Peneliti mengajukan permohonan penelitian ke perusahaan melalui Marketing Manager PT.Saranabhakti Timur. 2. Peneliti menjelaskan latar belakang, tujuan dan manfaat dari penelitian. 3. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara dan pengumpulan dokumen – dokumen perusahaan yang berhubungan dengan penelitian. 4. Peneliti mengolah data yang telah dikumpulkan dalam bentuk kajian. 5. Peneliti menyimpulkan hasil kajian penelitian

Dalam penelitian ini teknik 28 sampling yang digunakan dalam penelitian adalah Snowball sampling. Snowball sampling menurut sugiono (2016 : 300) adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama – lama menjadi besar. Karena dalam penelitihan ini peneliti sudah mendapatkan informasi yang lengkap dari satu narasumber informasi, maka dari itu peneliti tidak mengambil sumber informasi dari narasumber yang lain lagi.

Dalam usaha untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh peneliti, maka teknik dan instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : wawancara, dan dokumentasi.

Untuk menganalisa data yang diperoleh dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis analisis kualitatif yaitu teknik pengolahan data yang terdiri dari data subjek dan data dokumenter. Langakah-lagkah yang diambil untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah: 1. Meninjau sasaran pengendalian internal terhadap prosedur proses pendapatan pada PT. Saranabhakti Timur. 2.

Melakukan pemeriksaaan pendahuluan untuk mendapatkan data dan informasi yang bersifat umum dengan cara memahami latar belakang perusahaan dan prosedur penjualan dan proses penagihan piutang perusahaan tersebut. 3. Melakukan wawancara secara langsung dengan pemimpin dan karyawan bagian penjualan PT. Saranabhakti Timur untuk mendukung pelaksanaan penelitian. 34 4. Setelah data terkumpul, kemudian dianalisis untuk mengetahui sistem pengendalian internal pendapatan jasa dan proses penagihan piutang jasa di PT. Saranabhakti Timur. 5. Mengidentifikasi permasalahan yang dialami user dan kebutuhan akan sistem yang baru untuk mengatasi masalah ketidakefektifan penagihan piutang. 6. Melakukan perbaikan atas sistem flowchart sistem pengaendalian internal atas pendapatanjasa dan proses penagihan piutang jasa yang sedang dijalankan perusahaan. 7. Penarikan kesimpulan harus disesuaikan dengan keseluruhan hasil dari proses pengumpulan data. Kemudian seluruh temuan penelitian deskriptif dan disimpulkan sehingga diperoleh penjelasan tentang hasil evaluasi penerapan dan perbaikan sistem pengendalian internal atas pendapatan jasa dan proses penagihan piutang jasa pada PT. Saranabhakti Timur.

IV. Pembahasan

PT.Saranabhakti Timur (SBT) yang juga dikenal sebagai ekspedisi niaga, merupakan perusahaan jasa ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) untuk wilayah Indonesia Timur. Kegiatan usaha perusahaan meliputi Stuffing/stripping, land transport, dan warehousing.

A. Prosedur dan Siklus Pendapatan Jasa dan Proses Penagihan Piutang Jasa

Proses pendapatan jasa yang ada di perusahaaan ekspedisi PT.Saranabhakti Timur ini yaitu dengan penjualan kredit. Sesuai pernyataan Bapak Imam Harjuno, sebagai manager marketing.

"*Pendapatan PT ini berasal dari penjualan kredit. Piutang usaha pada PT.Saranabhakti Timur ini dimulai saat dari adanya pesanan atau penerimaan order dari customer, lalu persetujuan atas order tersebut, persetujuan atas pemberian kredit, pengiriman barang, pembuatan faktur penjualan, pembukuan piutang, penagihan dari piutang usaha, dan akhirnya mempengaruhi saldo kas dan bank*"

Bagian atau devisi yang terkait dalam siklus penjualan pada PT.Saranabhakti Timur terdiri dari: a). Bagian pemasaran atau devisi customer servis tujuan 44 b). Bagian input data proses (yang membuat surat jalan, packing list, faktur penjualan,pajak) c). Bagian admin dokumen (pengiriman semua dokumen terkait) d). Bagian keuangan (yang menangani piutang usaha) e). Bagian akuntansi (bagian pembukuan)

Bapak Imam Harjuno mengatakan, "*Pembayaran di PT ini memakai mata uang rupiah. Penagihan dimulai ketika barang diterima customer*". Berdasarkan pernyataan Beliau maka dapat disimpulkan dalam sistem penjualan kredit pada PT.Saranabhakti Timur ini melakukan cara pembayaran dengan menggunakan mata uang Rupiah. Proses penagihan dimulai setelah barang diterima oleh customer penerima.

Prosedur pembukuan piutang usaha dan uraian kegitan tiap organisasi yang terkait yang dilakukan oleh PT.Saranabhakti Timur dalam pembukuan piutang pelanggannya adalah sebagai berikut : 1). Bagian piutang usaha membuat laporan penagihan yang dalam formulir tersebut dicantumkan nomor surat jalan, nomor packing list, nomor invoice, nomor faktur, nama customer, pembayaran dengan cara tunai, atau cek giro, disertakan lampiran slip setoran bank tersebut juga print rekening koran perusahaan atas nilai nominaltersebut telah masuk disetor. 2). Kemudian bagian putang memberikan laporan penagihan tersebut untuk diinput oleh bagian input data proses,agar dapat dilakukan pembukuan piutang. Setelah diinput oleh bagian input data proses, bagian piutang usaha melakukan 47 pengecekan bahwa input data benardan melakukan otorisasi (aprover) pengkreditan atau membukukan piutang pelanggan. 3). Setiap akhir periode pada tiap bulannya perusahaan menutup pembukuannya. Disini bagian input data proses akan mencetak daftar umur piutang (aging) semua pelanggan. Dalam laporan aging ini tercantum saldo dari seluruh nilai nominal pelanggan yang masih menunggak pembayarannya. Laporan aging ini diberikan ke manajer keuangan, manager akuntansi, dan manajer pemasaran. 4). Bagian akuntansi (pembukuan) membuat laporan rekonsiliasi piutang agar mengetahui bahwa antara general ledger dengan aging cocok datanya dan akurat.

Agar usaha dapat berjalan dengan serhat PT.Saranabhakti Timur memakai dokumen – dokumen yang mendukung aktifitas perusahaan dan memakai sistem komputerisasi IES pada setiap jenis kegiatan yang berlangsung disetiap divisi yang ada. Hal ini sesuai dengan pernyataan staf keuangan PT Saranabhakti Timur, *"sistem transaksi di PT Saranabhakti Timur ini semua*

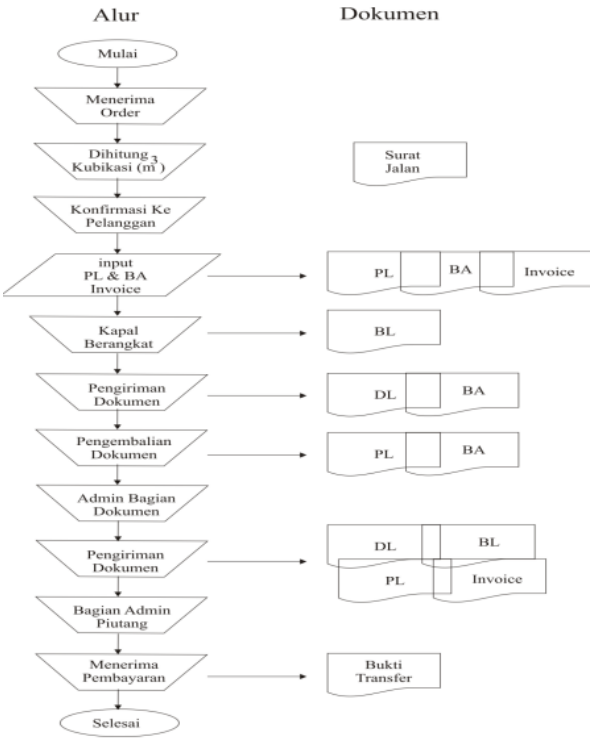
pakai komputerisasi IES. Jadi setiap kegiatannya bisa dipantau dengan mudah dan praktis termasuk kalau ada piutang yang tidak tertagih".

Selama ini penghapusan piutang yang tidak tertagih dilakukan dengan metode penghapusan langsung, karena informasi yang telah didapat dari berbagai divisi yang saling berkaitan, seperti salesman, kolektor, bagian keuangan yang telah berusaha untuk berkomunikasi dengan pelanggannya. Keterlambatan pelunasan piutang yang ada pada PT.Saranabhakti Timur terjadi karena tidak adanya kontrol kelengkapan dokumen yang dikirimkan ke customer, seringnya terjadi beberapa dokumen yang terlewatkan untuk dikirimkan. Tidak adanya list data dokumen yang sudah dikembalikan dari customer penerima, sehingga mempersulit untuk mengetahui data data dari dokumen yang sudah ditanda tangani customer penerima untuk dikirimkan ke customer pengirim dan ditagihkan.

b. Analisis Sistem Penjualan dan Proses penagihan piutang yang Digunakan Perusahaan Saat ini

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Imam Harjuno, sebagai manager marketing, yang telah bekerja di PT. Saranabhakti Timur kurang lebih tujuh Tahun. Menerangkan bahwa ada dua sistem pengiriman yang digunakan pada PT. Saranabhakti Timur ,yaitu port –port dan port – door. "*sistem pengiriman di PT. Saranabhakti Timur ini ada dua, yaitu port –port dan port – door. Yang paling sering dilakukan ya sistem Port – Door dimana sistem penjualan ini pakai sitem penjualan kredit. Masalah yang banyak terjadi juga di sistem ini yaitu pada saat penagihan piutang*."

Berikut adalah prosedur flowchart atas pendapatan jasa dan proses penagihan piutang jasa yang ada pada PT. Saranabhakti Timur.



Sistem penjualan dari pengiriman port – door berawal dari a). Perusahaan menerima order, Customer mengirim barang ke gudang niaga b). Bagian Admin gudang akan menghitung kubikasi volume dari barang tersebut. Admin akan membuatkan surat jalan yang berisi tentang nama pelanggan, alamat tujuan, jenis barang dan voume kubikasi barang, c). Customer akan menerima copy surat jalandan akan di informasikan jadwal keberangkatan kapal sesuai tujuan pengiriman d). Bagian admin surat jalan akan membuatkan Packing List dan Berita acara melalui sistem program perusahaan yang dinamakan IES (Integrate Ekspedisi System) e). Setelah Kapal berangkat pihak ekspedisi akan menerima dokumen yang bernama BL (Bill of Lading) yaitu dokumen pengangkutan barang yang didalamnya memuat informasi lengkap mengenai nama pengirim, nama kapal, data muatan, pelabuhan muat dan pelabuhan bongkar f). PL dan BA akan dikirimkan ke customer penerima dan ditandatangani sebagai konfirmasi kalau barang tersebut sudah sampai ditujuan dan diterima dengan kondisi baik. g). Setelah ditandatangani, customer penerima akan mengirimkan atau mengembalikan dokumen (PL dan BA) ke ekspedisi niaga lagi. h). Bagian Admin dokumen akan mencatat setiap dokumen (PL dan BA) yang sudah dikembalikan oleh customer penerima. dan menggabungkan PL, BA, Invoice dan BL untuk dikirimkan ke customer pengirim i). Dokumen (PL, BA, Invoice dan BL) dikirimkan ke customer pengirim untuk ditagihkan. j). Tiga hari

setelah dokumen dikirimkan, bagian admin piutang akan melakukan follow up untuk mengingatkan pada customer untuk segera melakukan pembayaran sesuai tagihan pada invoice yang ada. k). Customer akan melaukan pembayaran melalui pembayaran transfer dan akan mengirimkan bukti transfer piutang jasa tersebut. l). Bagian keuangan akan mencatat pembayaran sebagai pendapatan perusahaan. Sistem port – port ini biasanya digunakan pada customer dengan partai besar atau biasa disebut dengan pengiriman FCL (Full Container Load) yang berarti Pengirim menggunakan satu container penuh yang isi dari container tersebut dimiiki oleh satu pengirim.

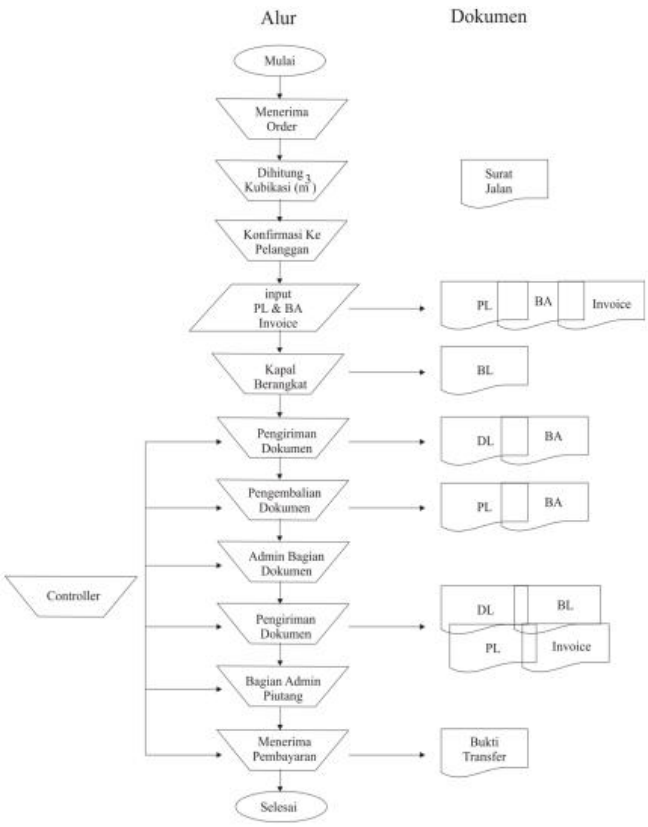
c. Hambatan – Hambatan Yang dihadapi dalam Pengendalian Internal Atas Pendapatan Jasa dan Proses Penagihan Piutang Jasa

Staf keuangan PT Saranabhakti Timur mengatakan, *"Waktu penerimaan piutang dari pelanggan tidak selalu tepat waktu karena perusahaan sudah lama berhubungan baik dengan pelanggan. Karena sistem kepercayaan itu akan membuat pelanggan agar tidak lari ke perusahaan lain. Padahal semua bagian sudah berusaha maksimal dalam menjalankan tugasnya,tapi masih saja ada hambatan"*.

Berdasarkan hasil kajian peneliti, beberapa hambatan yang dihadapi PT.Saranabhakti Timur antara lain a). Sistem piutang usaha yang eksisting saat ini belum efektif dalam mencegah terjadinya piutang usaha yang tidak tertagih, dikarenakan belum adanya aturan baku yang mengatur tentang pengendalian internal piutang. b). Kurangnya kontrol AR (Account Reveceible) pada penagihan piutang menyebabkan tagihan yang sudah jatuh tempo belum terbayar tidak dapat dirinci dengan jelas. Kurangnya Komunikasi yang baik dengan pelanggannya untuk mengingatkan batas tanggal pembayarannya. c). Tidak adanya informasi yang jelas dari staff marketing tentang pembayaran (term of payment) dari pelanggan atas piutangnya ke bagian yang memegang piutang, sehingga komunikasi antara pelanggan dan bagian piutang terjadi salah paham. d). Pemuktahiran data saldo piutang belum terjadwal dengan baik, sehingga masih ada data yang belum up to date ketika sewaktu – waktu dibutuhkan. e). Belum diterapkan aktivasi locking system, yaitu ketika ada pengguna jasa yang memiliki piutang yang belum tertagih atau memiliki saldo piutang yang besar, dimana rentan terjadinya piutang tak tertagih, maka pelayanan jasa ekspedisi tidak akan diberikan sebelum pengguna jasa tersebut melunasi kewajibannya. f). Tidak adanya pengawasan, pemantauan dan pengecekan (controler) terhadap jalannya proses penagihan piutang jasa

d. Perbaikan sistem Dalam Pengendalian Internal Atas Pendapatan Jasa dan Proses Penagihan Piutang Jasa

. Berdasarkan sitem penjualan melalui sitem pengiriman port – door, penulis mengajukan perbaikan sistem untuk menanggulangi masalah yang terjadi dengan adanya fungsi controller. Berikut gambar perbaikan sistem pengendalian internal atas pendapatan jasa dan proses penagihan piutang jasa pada PT.Saranabhakti Timur :



:

Adapun fungsi atau tugas sebagai controller adalah sebagai berikut: 1). Sebagai penanggung jawab atas kelengkapan dokumen – dokumen yang dikirimkan ke customer penerima dan customer pengirim. Controller harus mengecek dulu kelengkapan dokumen tersebut sebelum dikirimkan. 2). Membuat catatan setiap ada dokumen yang dikirimkan ke customer, dan pengembalian dokumen dari customer, sehingga akan mempermudah untuk mengetahui dokumen – dokumen dari customer mana yang belum di kirimkan dan dikembalikan. 3). Membuat analisa piutang usahahanya dengan informasi umur piutang (aging schedule) dari setiap customer yang

mempunyai piutang. Data tersebut memuat seluruh kode pelanggan, nama pelanggan, jatuh tempo, saldo nominal piutang per customer dan saldo total dari keseluruhan transaksi piutang. Saldo jatuh tempo dibagi berdasarkan umur, yaitu : a. Kelompok umur 1-30 hari b. Kelompok umur 30-60 hari c. Kelompok umur 60-90 hari d. Kelompok umur 90-120 hari Berdasarkan analisa jatuh tempo umur piutang tersebut diatas, perusahaan harus melakukan musyawarah lagi untuk melakukan tindakan apa yang harus dilakukan agar kondisi tersebut tidak berlarut – larut.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, kesimpulan atas Evaluasi penerapan dan perbaikan sistem pengendalian internal atas pendapatan jasa dan proses penagihan piutang jasa pada PT.Saranabhakti Timur adalah:

1) PT.Saranabhakti Timur tidak menerapkan pengendaian internal dalam piutangnya, hanya di siklus penjualan jasanya saja. Sehinggan banyak sekali terjadi hambatan – hambatan pada proses penagihan piutang yang menyebabkan kredit macet. 2) Pengendalian internal atas proses penagihan piutang yang ditetapkan di PT.Saranabhakti Timur pada umumya belum efektif sebab tidak adanya pengawasan, pemantauan dan pengecekan (controler) terhadap jalannya proses penagihan piutang jasa sampai terjadinya pendapatan jasa

Saran

1)Dengan adanya prosedur kebijakan kredi seharusnya pihak manajemen dapat menjalankan sebagaimana yang telah ditetapkan. Bahwa apabila piutang yang terlebih dahulu belum terbayar maka pengiriman barang berikutnya tidak dapat dikirimkan, apabila pngiriman barang berikutnya dikirim akan memperbanyak jumlah piutang. 2) Perlu adanya penambahan karyawan sebagai controller, yang bertugas sebagai pengawasan, pemantauan dan pengecekan terhadap jalannya proses penagihan piutang jasa sampai terjadinya pendapatan jasa. 3) Controller harus membuat analisa piutang usahahanya dengan informasi umur piutang (aging schedule) dari setiap customer yang mempunyai piutang. 4)Perlu dilakukan komunikasi yang lebih baik dan aktif antara admin piutang dengan customer, hal ini akan mempermudah dalam melakukan follow up disetiap penagiahan piutangnya.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi) Jakarta : Rineka Cipta. Moleong, Lexy J.2012. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Endan. 2016. Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas sistem Penggajian Karyawan Pelaksana pada PT.Perkebunan Mitra Ogan (Kebun Batanghari Leko). Jurnal Akuntansi Politeknik Sekayu, Vol V, No.2

Fensi, Imanuella. 2016.Analisis Sistem Akuntansi Penggajian Dalam Rangka Meningkatkan Pengendalian Intern. Jurnal EMBA, Vol 3, No.1.

Firste, Christiandimar. 2016. Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas Pada Perusahaan Kontraktor PT.Lumbung Berkat Indonesia. Jurnal EMBA, Vol 4, No.2.

Ikatan Akuntan Indonesia. 2014. Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan Nomor 23 Revisi 2010 : Pendapatan. Jakarta:

IAI Firste, Christiandimar. 2016. Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas Pada Perusahaan Kontraktor PT.Lumbung Berkat Indonesia. Jurnal EMBA, Vol 4, No.2.

P.P, Riskiki. 2016. Analisis Efektivitas sistem Pengendalian Internal Piutang dan Kerugian Piutang Tak Tertagih Pada PT. Surya Wenang Indah manado. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 31, No.1.

Rimayati, Sri. 2011. Analisis Pengendalian Piutang Terhadap Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT.XYZ. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

Soegiarto, Eddy. 2013. Audit Internal atas Persediaan Barang Dagangan Pada PT. Nusantara Indah Kia Mobil Samarinda. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.