



**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN PIUTANG
DALAM MENGHINDARI PIUTANG TAK
TERTAGIH PADA PT PERTAMINA LUBRICANTS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

FAHREZA PUTRI Z
1925100380

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : FAHREZA PUTRI Z
NPM : 1925100380
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN PIUTANG
DALAM MENGHINDARI PIUTANG TAK TERTAGIH
PADA PT PERTAMINA LUBRICANTS

MEDAN, MEI 2021

Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Rahima Br. Purba, SE., M.Si., AK., CA.

Dekan Fakultas Sosial Sains



Dr. Onny Medaline, S.H., M.Kn

Dosen Pembimbing I

Wan Fachruddin, S.E., M.Si., AK., CA., CPA

Dosen Pembimbing II

Dr. Rahima Br. Purba, SE., M.Si., AK., CA



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

PERSETUJUAN UJIAN

NAMA : FAHREZA PUTRI Z
NPM : 1925100380
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN PIUTANG
DALAM MENGHINDARI PIUTANG TAK TERTAGIH
PADA PT PERTAMINA LUBRICANTS

MEDAN, MEI 2021

KETUA

(Anggi Pratama Nasution, S.E., M.Si)

ANGGOTA I

(Wan Fachruddin, S.E, M.Si., AK.,CA.,CPA)

ANGGOTA II

(Dr. Rahima Br. Parba, SE., M.Si., AK., CA)

ANGGOTA III

(Nina Andriany Nasution, S.E., AK., M.Si)

ANGGOTA IV

(Dr. Suhendi, S.E., M.A)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : FAHREZA PUTRI Z
NPM : 1925100380
Fakultas/Program Studi : SOSIAL SAINS/AKUNTANSI
Judul Skripsi : ANALISIS SISTEM PENGEMDALIAN
PIUTANG DALAM MENGHINDARI PIUTANG
TAK TERTAGIH PADA PT PERTAMINA
LUBRICANTS

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Unpab untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apa pun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan,

Mei 2021



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fahreza Putri Z
Tempat/Tanggal lahir : Medan, 13 Agustus 1995
NPM : 1925100380
Fakultas : SOSIAL SAINS
Program Studi : AKUNTANSI
Alamat : Jalan KL Yos Sudharso No 8-10 Medan Barat

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal ini tersebut, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Mei 2021



Fahreza Putri Z



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fakultas Ekonomi UNPAB, Jl. Jend. Gatot Subroto Km, 4,5 Medan Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR*

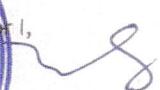
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : FAHREZA PUTRI Z.
 Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN / 13 Agustus 1995
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1925100380
 Program Studi : Akuntansi
 Konsentrasi : Akuntansi Sektor Bisnis
 Jumlah Kredit yang telah dicapai : 122 SKS, IPK 3.72
 Nomor Hp : 082277732931
 Dengan ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut :

Judul
Analisis Sistem Pengendalian Piutang dalam Menghindari Piutang Tak Tertagih pada PT Pertamina Lubricants Sales Region IO

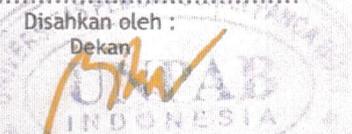
Diisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

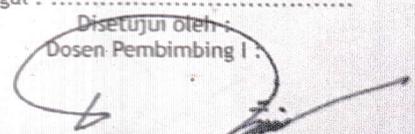
Yang Tanda Tangan
 Rektor I,
 Cahyo Prasojo, S.E., M.M.)

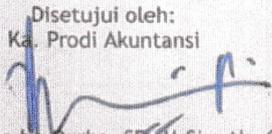


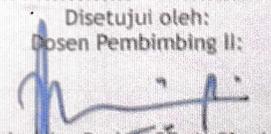

Medan, 18 Januari 2021
 Pemohon,

 (Fahreza Putri Z.)

Tanggal :
 Disahkan oleh :
 Dekan

 (Dr. Bambang Widjanarko, SE., MM.)

Tanggal :
 Disetujui oleh :
 Dosen Pembimbing I :

 (Wan Fachrudin, SE., M.Si., Ak., CA.)

Tanggal :
 Disetujui oleh :
 Ka. Prodi Akuntansi

 (Dr. Rahima br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA.)

Tanggal :
 Disetujui oleh :
 Dosen Pembimbing II :

 (Dr. Rahima br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA.)

No. Dokumen: FM-UPBM-18-02	Revisi: 0	Tgl. Eff: 22 Oktober 2018
----------------------------	-----------	---------------------------



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061) 30106060 PO.BOX.1099 Medan.
Email : admin_fe@unpab.pancabudi.org <http://www.pancabudi.ac.id>

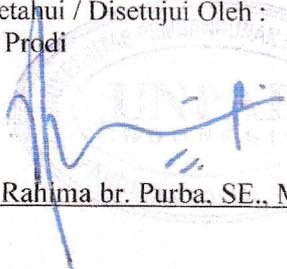
BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL/SKRIPSI

UNIV / PTS : UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Fakultas : Sosial Sains
Dosen Pembimbing : Wan Fachruddin, SE., M.Si., AK., CA.
Nama Mahasiswa : Fahreza Putri Z.
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Akuntansi
No. Stambuk / NPM : 1925100380
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN PIUTANG DALAM MENGHINDARI PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT PERTAMINA LUBRICANTS

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
2/11-2020	<p>Pengajuan judul skripsi - direjeted, reason: harus ada masalah yang akan dibahas maka mencentakan permasalahan terkait tagihan outstanding Customer</p> <p>Judul skripsi yang diajukan : "Analisis Pengaruh Pembiayaan Kredit terhadap Penjualan Pelumas di PT. Pertamina Lubricants Sales Region I". menjadi → "Analisis Sistem Pengendalian Piutang dalam Menghindari Piutang Tak Tertagih pada PT. Pertamina Lubricants."</p>		
11/01-2021	<p>Pengajuan Proposal dan permintaan persetujuan Htd pada form pengajuan judul</p>		

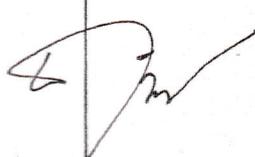
Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
18/01-2021	<p>Revisi Proposal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Data piutang 3 tahun terakhir disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. 2. Bab 2 masukan pengertian & unsur JPI dari COSO, topik tentang piutang dan Sistem Pengendalian Internal 3. Revisi latar belakang menceritakan masalah piutang tak tertagih selama 3 tahun 4. Review total piutang selama 2017-2019 secara setahun-setahun, total piutang yang lamban selama setahun atau data aging setiap tagihan per tahun 		
26/01-2020	<p>Revisi Proposal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisi Latar Belakang menjelaskan tabel dari grafik kaitkan piutang tak tertagih. 2. Revisi Kerangka Konseptual. 3. Revisi Rumusan Masalah 		

Medan,
Diketahui / Disetujui Oleh :
Ka. Prodi

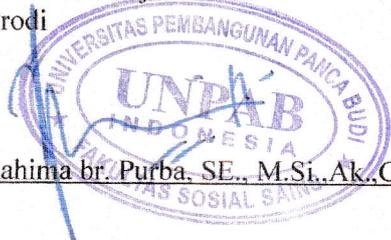

Dr. Rahima br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA

Dosen Pembimbing


Wan Fachrudin, SE., M.Si., AK., CA.

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
04/ Feb' 2021	<p>dan Tujuan penelitian.</p> <p>4. Revisi lay out penulisan proposal.</p> <p>Masukan tambahan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teori perhitungan piutang standart yang sehat menurut Kasmir 2. Teori cara penghapusan piutang, Peningihan Piutang. 3. Teknik Analisis Data masukan 3 aspek : SC, RTO, dan JPI. ↓ diambil menggunakan data tankan JAP pertama. 		

Medan,
Diketahui / Disetujui Oleh :
Ka. Prodi


Dr. Rahima br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA

Dosen Pembimbing


Wan Fachruddin, SE., M.Si., AK., CA.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend.Gatot Subroto Km.4.5 Telp.(061) 30106060 PO.BOX.1099 Medan.
Email : admin_fe@unpab.pancabudi.org <http://www.pancabudi.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL/SKRIPSI

UNIV / PTS : UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Fakultas : Sosial Sains
Dosen Pembimbing : Dr. Rahima br. Purba, SE., M.Si.,Ak.,CA
Nama Mahasiswa : Fahreza Putri Z.
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Akuntansi
No. Stambuk / NPM : 1925100380
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN PIUTANG DALAM MENGHINDARI PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT PERTAMINA LUBRICANTS

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
25/1-2021	- Cover + kata pengantar disesuaikan dgn konsep proposal. - pengantar diperbaiki - landasan teori ditambah. - tabel diperbaiki		
4-2/2021	Ac Sempit		

Medan.

Diketahui / Disetujui Oleh :
Ka. Prodi

Dr. Rahima br. Purba, SE., M.Si.,Ak.,CA

Dosen Pembimbing II

Dr. Rahima br. Purba, SE., M.Si.,Ak.,CA



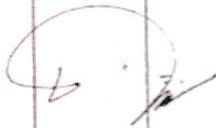
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061) 30106960 PO BOX. 1099 Medan.
Email: admin_fa@unpab.pancabudi.org http://www.pancabudi.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

UNIV / PTS : UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Fakultas : Sosial Sains
Dosen Pembimbing I : Wan Fachruddin, SE., M.Si., AK., CA.
Nama Mahasiswa : Fahreza Putri Z.
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Akuntansi
No. Stambuk / NPM : 1925100380
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN PIUTANG DALAM MENGHINDARI PIUTANG TAK TER TAGIH PADA PT PERTAMINA LUBRICANTS

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
26 3, 2021	- Masukkan Jobdesk terkait dengan Struktur Organisasi		
31 3, 2021	- Narasikan Latarbelakang masalah terkait tabel Feromena - teori / penelitian terdahulu di update. - Kerangka Konsep diuraikan terkait hubungan piutang dagang dengan perputaran piutang dan SE prinsip kredit - Saldo piutang 2016 Akhir - Jumlah Karyawan bagian per- sihan.		
1 4, 2021	- Hasil penelitian per variabel harus diulasakan dengan kondisi di lapangan - Masukkan perhitungan perputaran piutang dagang.		

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
<p>2 4 2021</p>	<p>- pembahasan kaitkan dengan teori yang diambil terkait dengan variabel</p> <p>- Kesimpulan dan saran kaitkan dengan pembahasan</p> <p>Ace Sidang Mien Hieu</p>		

Medan,

Diketahui,

Ka. D.



Dr. Rahmatul Huda, M.Si., Ak., CA

Dosen Pembimbing I

Wah Fachruddin, SE., M.Si., Ak., CA.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp. (061) 30106060 PO. BOX. 1099 Medan.
Email : admin_fe@unpab.pancabudi.org <http://www.pancabudi.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL/SKRIPSI

UNIV / PTS : UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Fakultas : Sosial Sains
Dosen Pembimbing I : Wan Fachruddin, SE., M.Si., AK., CA.
Nama Mahasiswa : Fahreza Putri Z.
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Akuntansi
No. Stambuk / NPM : 1925100380
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN PIUTANG DALAM MENGHINDARI
PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT PERTAMINA LUBRICANTS

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
27/5/21	- Di revisi sesuai Instruksi alpmgI terkait dengan Rona Dekon sebelumnya dengan Dekon yang baru (Dr. Bambang Wijayarko, SE., MPA di ganti oleh Dr. Onny Medelone, S.H., M.kn)		
3/6/21	- Acc jilid lux		

Medan,

Diketahui / Disetujui Oleh :

Ka. Prodi

Dr. Rahima br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA

Dosen Pembimbing I

Wan Fachruddin, SE., M.Si., AK., CA.

Ace Sempro.
09/10-2021



3
Ace Sempro
Dipin 4

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN PIUTANG DALAM
MENGHINDARI PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT
PERTAMINA LUBRICANTS**

PROPOSAL

Oleh : **FAHREZA PUTRI Z.**

NPM : 1925100380

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2020**

Acc Sidang.
05/04-2021.



Acc Sidang
Misa Hianu

2/4-2021



**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN PIUTANG DALAM
MENGIHINDARI PIUTANG TAK TERTAGIH PADA
PT PERTAMINA LUBRICANTS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

FAHREZA PUTRI Z.
NPM : 1925100380

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**

✓
121
Acc jilid Lux



04
106
Acc jilid lux.
2021

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN PIUTANG
DALAM MENGHINDARI PIUTANG TAK
TERTAGIH PADAPT PERTAMINA LUBRICANTS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

FAHREZA PUTRI Z
1925100380

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**

Permohonan Meja Hijau

FM-BPAA-2

Medan, 08 Juni 2021
Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
Fakultas SOSIAL SAINS
UNPAB Medan
Di -
Tempat

Yang hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FAHREZA PUTRI Z.
Tempat/Tgl. Lahir : Medan / 13 Agustus 1995
Nama Orang Tua : ZULKIFLI
No. M : 1925100380
Jurusan : SOSIAL SAINS
Program Studi : Akuntansi
No. HP : 082277732931
Alamat : Jalan Kuini Sentang Gg Besaudara no 1 Kec Kisaran Timur
Kab Asahan

Yang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Analisis Sistem Pengendalian Piutang Hindari Piutang Tak Tertagih pada PT Pertamina Lubricants Sales Region I, Selanjutnya saya menyatakan :

- Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
 - Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah ujian meja hijau.
 - Telah tercap keterangan bebas pustaka
 - Terselip surat keterangan bebas laboratorium
 - Terselip pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
 - Terselip foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkrip sebanyak 1 lembar.
 - Terselip pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
 - Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (berwarna dan penjiilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangi dosen pembimbing, prodi dan dekan
 - Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
 - Terselip surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
- Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
 - Bersedia melunaskan biaya-biaya yang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan rincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	1,000,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,750,000
Total Biaya	: Rp.	2,750,000

Ukuran Toga : **M**

Mengetahui/Disetujui oleh :

Hormat saya



Denny Medaline, SH., M. Kn
Dekan Fakultas SOSIAL SAINS

FAHREZA PUTRI Z.
1925100380

Mengetahui :

- Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
 - Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
 - Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.

SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa saurat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13/R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.



Disini Muhandani Ritonga, BA., MSc

No. Dokumen : PM-UJMA-06-02	Revisi : 00	Tgl Eff : 23 Jan 2019
-----------------------------	-------------	-----------------------

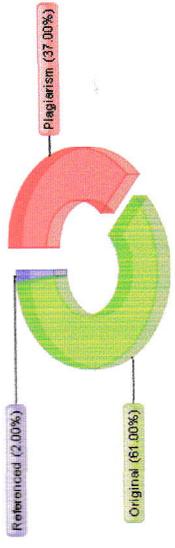
Analyzed document: **FAHREZA PUTRI_Z_1925100380_AKUNTANSI.docx** Licensed to Universitas Pembangunan Panca Budi_License03

- [Comparison](#) [Presets](#) [Rewrite](#) [Detected language](#)
- [Check type](#) [Internet Check](#)



Initial document body analysis

[Klasifikasi chart](#)



[Distribution graph](#)



[Top sources of plagiarism: 32](#)

- [23%](#) [4044](#) 1. http://ejprints.undip.ac.id/58959/2/BAB_II.pdf
- [21%](#) [3482](#) 2. <https://ejournal.stiesgamaibergatis.ac.id/index.php/jurnal-ek/download/105/105/>
- [9%](#) [1475](#) 3. <https://repository.widyadarmas.ac.id/online/issn/1123456789/issue/123456789/Bab%202.pdf?sequence=9>



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

SURAT BEBAS PUSTAKA
NOMOR: 4035/PERP/BP/2021

Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan saudara/i:

: FAHREZA PUTRI Z.

: 1925100380

Semester : Akhir

: SOSIAL SAINS

Prodi : Akuntansi

Yang terhitung sejak tanggal 19 April 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku sekaligus mendaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 19 April 2021

Diketahui oleh,
Kepala Perpustakaan,



Sugiarjo, S.Sos., S.Pd.I

Revisi : 01 Tgl. Efektif : 04 Juni 2015

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

M : FAHREZA PUTRI Z.
M : 1925100380
at/Tgl. Lahir : Medan / 13 Agustus 1995
at : Jalan Kuini Sentang Gg Besaudara no 1 Kec Kisaran Timur Kab Asahan
P : 082277732931
Orang Tua : ZULKIFLI/IDA SUTRISNI
as : SOSIAL SAINS
am Studi : Akuntansi
: Analisis Sistem Pengendalian Piutang dalam Menghindari Piutang Tak Tertagih pada PT Pertamina Lubricants
Sales Region I

ma dengan surat ini menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa data yang tertera diatas adalah sudah benar sesuai dengan ijazah pendidikan terakhir yang saya jalani. Maka dengan ini saya tidak akan melakukan penuntutan kepada UNPAB. Apabila ada kesalahan pada ijazah saya.

ianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan dibuat dalam keadaan Jika terjadi kesalahan, Maka saya bersedia bertanggung jawab atas kelalaian saya.

Medan, 08 Juni 2021

Yang Bertanda Tangan Pernyataan



ABSTRAK

FAHREZA PUTRI Z

Analisis Sistem Pengendalian Piutang Dalam Menghindari Piutang Tak Tertagih Pada PT Pertamina Lubricants

2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi analisis seleksi pemberian kredit dengan prinsip 5C, menganalisis perputaran piutang dagang dan implementasi dari konsep sistem pengendalian internal terhadap piutang dagang pada PT Pertamina Lubricants Sales Region I. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yaitu dengan mengumpulkan dan menganalisis data, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas sesuai dengan judul yang telah dipaparkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dapat menjelaskan bahwa Analisis Aplikasi 5C sudah diterapkan dengan baik adapun *point* penting yang harus diperbaiki yakni pendekatan karakter calon debitur yang lebih luas, seperti mencari informasi dari relasi debitur. Perputaran piutang dagang PT Pertamina Lubricants dianggap belum maksimal dalam mengelola piutang dagangnya karena masih dibawah standar yang ditetapkan yakni 15 kali sedangkan hasil rata-rata piutang dagang masih 1.5 kali, penulis menyarankan kepada PT Pertamina Lubricants untuk memberikan penghargaan berupa insentif secara bertahap berdasarkan persentase penagihan piutang, pemberian insentif tersebut dapat merangsang semangat pekerja terkait penagihan piutang dagang. Untuk hasil terkait Sistem Pengendalian Internal piutang dagang pada PT Pertamina Lubricants sudah berjalan dengan baik, dimana manajemen perusahaan sudah menerapkan konsep dasar dan prinsip – prinsip pengendalian internal menurut COSO, tetapi masih memerlukan beberapa perbaikan. Perbaikan yang perlu dilakukan antara lain adalah memberikan *rewards* kepada tenaga kerja *outsourcing* yang membantu administrasi operasional bila penagihan berjalan lancar dan sesuai dengan kebijakan perusahaan, sebaliknya memberikan *punishment* bilamana komitmen dalam bekerja tidak berjalan sesuai dengan visi dan misi perusahaan, menjalankan pengenaan denda kepada *customer* sesuai pada kontrak kerja sama pengadaan pelumas yang telah disetujui bersama dan melakukan penambahan SDM karyawan tetap bagian penagihan agar tidak terjadinya tumpang tindih pekerjaan/lebih fokus sesuai dengan uraian tanggung jawab pekerja fungsinya masing-masing.

Kata kunci : Prinsip 5C, Perputaran Piutang, Sistem Pengendalian Internal (COSO), Piutang Dagang

ABSTRACT

FAHREZA PUTRI Z

Accounts Receivable Control System Analysis in Avoiding Doubtful Accounts at PT Pertamina Lubricants.

2021

This study aims to determine and evaluate the analysis of credit granting selection with the 5C principle, analyze the turnover of trade receivables and the implementation of the concept of internal control system trade receivables at PT Pertamina Lubricants Sales Region I. The method used in this study is descriptive qualitative research methods, namely by collect and analyze data, so that it can provide a clear picture according to the title that has been presented. Data collection techniques used were interviews and documentation. The results of this study can explain that the 5C Application Analysis has been applied well as for the important point that must be improved, namely the wider character approach of prospective debtors, such as seeking information from debtor relations. PT Pertamina Lubricants' accounts receivable turnover is considered not maximal in managing its accounts receivable because it is still below the set standard, which is 15 times, while the average yield of accounts receivable is still 1.5 times, the author suggests PT Pertamina Lubricants to give awards in the form of incentives in stages based on the percentage of receivables billing, the provision of these incentives can stimulate the morale of workers regarding the collection of accounts receivable. The results related to the Internal Control System for accounts receivable at PT Pertamina Lubricants have been running well, where the company's management has implemented the basic concepts and principles of internal control according to COSO, but still requires some improvements. Improvements that need to be done include giving rewards to outsourcing workers who help operational administration if billing runs smoothly and in accordance with company policy, on the other hand, giving punishment if work commitments do not go according to the company's vision and mission. Imposing fines on customers in accordance with the company policy according to cooperation contracts for the procurement of lubricants that have been mutually approved and adding more human resources to employees remain in the billing section so that there is no overlap of work / more focus in accordance with the description of the responsibilities of the workers for their respective functions.

Keywords: Principle 5C, Receivable Turnover, Internal Control System (COSO), Trade Receivables

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat mengajukan proposal ini yang disusun guna memenuhi syarat pembuatan skripsi. Adapun judul yang penulis ajukan adalah sebagai berikut : **“Analisis Sistem Pengendalian Piutang dalam Menghindari Piutang Tak Tertagih pada PT Pertamina Lubricants.”**

Selama penelitian dan penyusunan laporan proposal ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan SE., M.M., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Bapak Dr. Bambang Wijdanarko, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Ibu Dr Rahima br. Purba, SE., M.Si., AK. CA., selaku ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Bapak Wan Fachruddin, SE.,M.Si., AK., CA., CPA., selaku Dosen Pembimbing 1 (satu) yang telah banyak memberikan masukan, memberi dukungan tulus dan sabar meluangkan waktunya untuk berdiskusi serta membimbing penulis.
5. Ibu Dr Rahima br. Purba, SE., M.Si., AK. CA., yang telah bersedia menjadi Dosen Pembimbing 2 (dua) dan banyak memberikan masukan, dukungan dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis.

6. Zulkifli, S.P., dan Ida Sutrisni selaku Ayah dan Mama yang kasihnya sepanjang masa menemani dan menjadi saksi hidup penulis.
7. Pihak-pihak terkait di PT Pertamina Lubricants yang sudah membantu penulis dalam penelitian ini dan juga mendukung membuat dashboard monitoring penagihan *Account Receivable*.

Penulis juga menyadari bahwa kesalahan dalam pengetikan maupun penyampaian dalam penulisan proposal ini yang disengaja maupun yang tidak disengaja oleh penulis yang mempunyai keterbatasan. Terimakasih.

Medan, Mei 2021

Fahreza Putri Z
Penulis

2.3 Kerangka Konseptual	48
BAB III : METODE PENELITIAN	50
3.1 Pendekatan Penelitian	50
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	51
3.2.1 Lokasi Penelitian	51
3.2.2 Waktu Penelitian	51
3.3 Jenis dan Sumber Data	52
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	53
3.4.1 Variabel Penelitian	53
3.4.2 Definisi Operasional.....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data	54
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN	58
4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Profil Perusahaan	58
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	60
4.1.3 Tata Nilai Perusahaan	60
4.1.4 Logo Perusahaan	61
4.1.5 Produk Pelumas PT Pertamina Lubricants.....	62
4.1.6 Struktur Organisasi PT Pertamina Lubricants.....	64
4.1.7 Deskripsi Pekerjaan Karyawan Tetap PT Pertamina Lubricants Sales Region I	65
4.1.8 Lokasi Perusahaan.....	82
4.1.9 Analisis Syarat dan Seleksi Pemberian Kredit dengan prinsip 5C	83
4.1.10 Analisis Perhitungan Rasio Perputaran Piutang (RTO)	87
4.1.11 Analisis Sistem Pengendalian Internal (COSO)	89
4.2 Pembahasan.....	96
4.2.1 Proses syarat dan seleksi pemberian kredit kepada Customer PT Pertamina Lubricants Sales Region I	96
4.2.2 Analisis Rasio Piutang Tak Tertagih Pada PT Pertamina Lubricants Sales Region I	96
4.2.3 Implementasi dari sistem pengendalian internal piutang dalam penjualan pelumas Pada PT Pertamina Lubricants Sales Region I	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	44
Tabel 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	51
Tabel 3.2 Daftar Responden Karyawan Tetap PT Pertamina Lubricants	52
Tabel 3.3 Defenisi Operasional Variabel	54
Tabel 4.1 Daftar Persentase Piutang Dagang pada PT Pertamina Lubricants	88
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Piutang (<i>Receivable Turn Over</i>) PT Pertamina Lubricants.....	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Daftar Persentase Piutang Tak Tertagih pada PT. Pertamina Lubricants Tahun 2017-2019	7
Gambar 2.1 Bagan Alir Dokumen dari Sistem Penjualan Kredit	25
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	49
Gambar 4.1 Logo PT Pertamina Lubricants	61
Gambar 4.2 Bagian Struktur Organisasi PT Pertamina Lubricants Sales Region I.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dasar berdirinya suatu perusahaan adalah untuk meningkatkan nilai perusahaan melalui peningkatan pemilik dan pemegang saham yang berprioritas untuk memperoleh keuntungan, hal ini berlaku dalam dunia usaha, baik disektor swasta maupun sektor milik negara. Seiring memperoleh keuntungan maka perusahaan tersebut bagaimana mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, memberikan dana CSR sebagian dari keuntungan, memiliki nama baik dan pengembangan investasi jangka pendek maupun jangka panjang sehingga perusahaan mampu berkembang dengan kompetitif dan pihak manajemen perusahaan harus bekerja keras untuk menjadi perusahaan yang besar dan sukses. Untuk menjadi berkembang dengan besar dan sukses diperlukan adanya suatu strategi bisnis. Strategi yang bisa diambil adalah pihak perusahaan melakukan penjualan secara kompetitif misalnya dengan melakukan penjualan kredit, pemberian diskon, bersaing harga, pengembangan relasi, dan lainnya. Namun tidak bisa kita hindari dalam pemberian penjualan secara kredit karena hampir semua perusahaan melakukan penjualan secara kredit untuk menarik minat kepada pelanggan yang berkeinginan dalam memenuhi kebutuhannya.

Penjualan secara kredit akan tetap menguntungkan perusahaan karena lebih menarik bagi calon *customer* dibandingkan dengan penjualan secara tunai sehingga hal ini memiliki dampak terhadap volume penjualan menjadi meningkat yang

berarti menaikkan pendapatan perusahaan. Penjualan secara kredit juga menjadi tugas utama perusahaan untuk serius dalam memilih *customer* karena sering kali mendatangkan kerugian, yaitu apabila perusahaan tidak dapat mengendalikan / mencontrol terhadap piutang sehingga berdampak terhadap debitur yang belum memiliki kemampuan untuk memenuhi kewajibannya dengan tepat waktu sesuai telah disepakati. Hal ini dapat berdampak terhadap kerugian bila tidak tertagih maupun tidak tepat waktu pembayaran bila dilihat dari sisi perputaran modal kerja kurang baik dan dari sisi pelaporan keuangan dalam akuntansi, bila piutang tersebut belum tertagih-tertagih maka perusahaan akan menghapus piutang tersebut agar dilaporkan keuangan dapat mencerminkan yang sesungguhnya dengan jurnal beban piutang tak tertagih pada piutang usaha.

Menurut Maryadi (2016) mengatakan bahwa perusahaan akan lebih menyukai transaksi penjualan yang dapat dilakukan secara tunai, karena perusahaan akan segera menerima kas dan kas tersebut dapat segera digunakan kembali untuk mendapatkan pendapatan selanjutnya dan menghindari risiko yang timbul akibat transaksi secara kredit namun pihak lain yaitu para *customer* umumnya lebih menyukai bila perusahaan dapat melakukan penjualan secara kredit. Jangka waktu yang disepakati untuk piutang biasanya selama 30 sampai dengan 45 hari. Piutang dalam akuntansi memiliki pengertian yang lebih sempit, yaitu sebuah tuntutan pada pihak luar perusahaan (*customer*) yang harus menyelesaikan utang dengan sejumlah uang tunai melalui pemindah bukuan atau menggunakan Giro/Cek.

Perusahaan biasanya tetap melayani pembelian secara kredit agar penjualan dan pendapatan perusahaan meningkat. Maka pemberian fasilitas kredit untuk memenuhi kebutuhan konsumen merupakan suatu piutang usaha yang harus

ditagih ketika tiba jatuh temponya. Piutang merupakan klaim dalam bentuk uang, barang atau jasa kepada pelanggan atau pihak-pihak lainnya. Piutang Dagang (*Account Receivable*) yang diharapkan tertagih dalam jangka waktu satu tahun atau siklus usaha normal diklasifikasikan sebagai aktiva lancar, akan tetapi kadang-kadang seluruh Piutang Dagang (*Account Receivable*) diklasifikasikan sebagai aktiva lancar tanpa memandang jangka waktu tertagihnya. Dalam kasus demikian jumlah Piutang Dagang (*Account Receivable*) yang jangka waktu penagihannya lebih dari satu tahun atau siklus usaha normal, harus diungkapkan dalam catatan atas laporan keuangan.

Pengendalian terhadap piutang merupakan suatu yang mutlak dilakukan oleh perusahaan. Sistem pengendalian piutang yang baik akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam menjalankan kebijakan penjualan secara kredit. Demikian pula sebaliknya, kelalaian dalam pengendalian piutang bisa berakibat fatal bagi perusahaan, misalnya banyak piutang yang tak tertagih karena lemahnya kebijakan pengumpulan. Pengendalian internal adalah salah satu cara yang digunakan untuk mengantisipasi kecurangan dan mengantisipasi kemungkinan piutang tak tertagih. Dengan adanya pengendalian piutang dapat meminimalisasi kerugian yang diakibatkan piutang tak tertagih. Pengendalian internal perusahaan merupakan suatu rencana organisasi dan metode bisnis yang dipergunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, menjaga aset, memberi informasi yang akurat, mendorong mematuhi peraturan dan ketentuan manajemen yang telah ditetapkan.

Dalam berbisnis, piutang tak tertagih mengganggu kelancaran bisnis disebabkan *Cash flow* jadi macet dan berakibat ke aspek lainnya. Dalam

pembiayaan ini pasti ada namanya piutang antara pihak perusahaan dengan nasabah yang melakukan pembiayaan secara kredit. Selain itu secara sederhana pengertian piutang menurut Munawir (2011) mengatakan bahwa “Piutang dapat diartikan sebagai hak seseorang atas orang lain disebabkan adanya proses pinjam-meminjam pada masa lampau.

Piutang adalah klaim kepada pelanggan atau pihak lain berupa uang, barang atau jasa”. Prosedur pencatatan piutang bertujuan untuk mencatat mutasi piutang perusahaan kepada setiap debitur. Mutasi piutang disebabkan oleh transaksi penjualan kredit, penerimaan kas dari debitur, retur penjualan, dan penghapusan piutang. Dalam akuntansi piutang, secara periodik dihasilkan pernyataan piutang yang dikirimkan kepada debitur. Pernyataan piutang ini merupakan unsur pengendalian intern yang baik dalam pencatatan piutang, catatan piutang perusahaan diuji ketelitiannya dengan menggunakan tanggapan yang diterima dari debitur sehingga dapat menimbulkan citra yang baik di mata para debitur mengenai keandalan pertanggung jawaban keuangan perusahaan.

Piutang merupakan unsur penting dalam neraca. Prosedur yang wajar dan cara pengamanan yang cukup terhadap piutang penting bukan saja untuk keberhasilan perusahaan, tetapi juga untuk memelihara hubungan yang memuaskan dengan pelanggan.

PT Pertamina Lubricants merupakan anak perusahaan PT Pertamina (Persero), yang didirikan pada 23 September 2013 dengan akta nomor 35 tahun 2013 dihadapan notaris Lenny Janis Ishak, S.H, yang merupakan pemisahan (*spin-off*) Unit Bisnis Pelumas PT Pertamina (Persero) pada 30 Oktober 2013. PT Pertamina Lubricants didirikan sebagai pelaksanaan amanat Undang-Undang No. 22 Tahun

2001 Tentang Minyak dan Gas. Tujuan pendirian Anak perusahaan adalah untuk meningkatkan kekuatan bisnis Perseroan di bidang usaha pelumas pada masa mendatang, melalui cakupan bisnis di dalam dan luar negeri.

PT Pertamina Lubricants memiliki visi menjadi perusahaan pelumas kelas dunia “*to be a World Class Lubricants Company*” dan bermisi melaksanakan bisnis solusi pelumasan dan memasarkan pelumas serta produk terkait secara kompetitif di pasar domestik dan luar negeri untuk memperkuat portofolio bisnis guna mengoptimalkan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan. Unit Bisnis Pelumas adalah bagian dari Direktorat Pemasaran & Niaga yang dibentuk untuk menghadapi persaingan di bisnis pemasaran Pelumas di Indonesia. Untuk menjamin pencapaian visi, misi dan tujuan fungsi Pemasaran Pelumas, maka Pemasaran Pelumas sebagai salah satu Strategic Business Unit (SBU) Direktorat Pemasaran dan Niaga. Sedangkan untuk memberikan pelayanan terbaik dan fokus kepada pelanggan, Pelumas membagi wilayah kerja seluruh Indonesia menjadi 7 (tujuh) region pemasaran. Untuk wilayah NAD, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau dan Kepulauan Riau Wilayah Sales Region I dipimpin oleh SRM I Pelumas di bawah VP Sales Support Pelumas. Sistem pemasarannya kepada pelanggan bekerja sama dengan bank yang telah mempunyai 3 customer kredit dimana pembeliannya secara langsung ke pihak PT Pertamina Lubricants tanpa melalui PT Pertamina (Persero) sebagai induk usahanya di bidang Minyak Bumi dan Gas. Pengadaan persediaan Pelumas customer melalui konsinyasi dengan adanya jaminan Bank Garansi dan Kontraktor Kontrak Kerja Sama (K3S) sebagai dasar pembiayaan kredit.

Sistem kerja Pengendalian piutang di PT Pertamina Lubricants dimulai setelah ada persetujuan mengirimkan Pelumas Pertamina baik segmen Retail, segmen Industri maupun segmen KAM kepada customer dari proses *Good Issue* sampai penerbitan dokumen penagihan, dan berakhir dengan penagihan pada saat *Invoice* jatuh tempo. Prosedur pengendalian piutang berhubungan erat dengan pengendalian penerimaan kas di pihak PT Pertamina Lubricants, dan pengendalian persediaan di pihak Customer pelumas Pertamina, sehingga piutang merupakan mata rantai diantara keduanya.

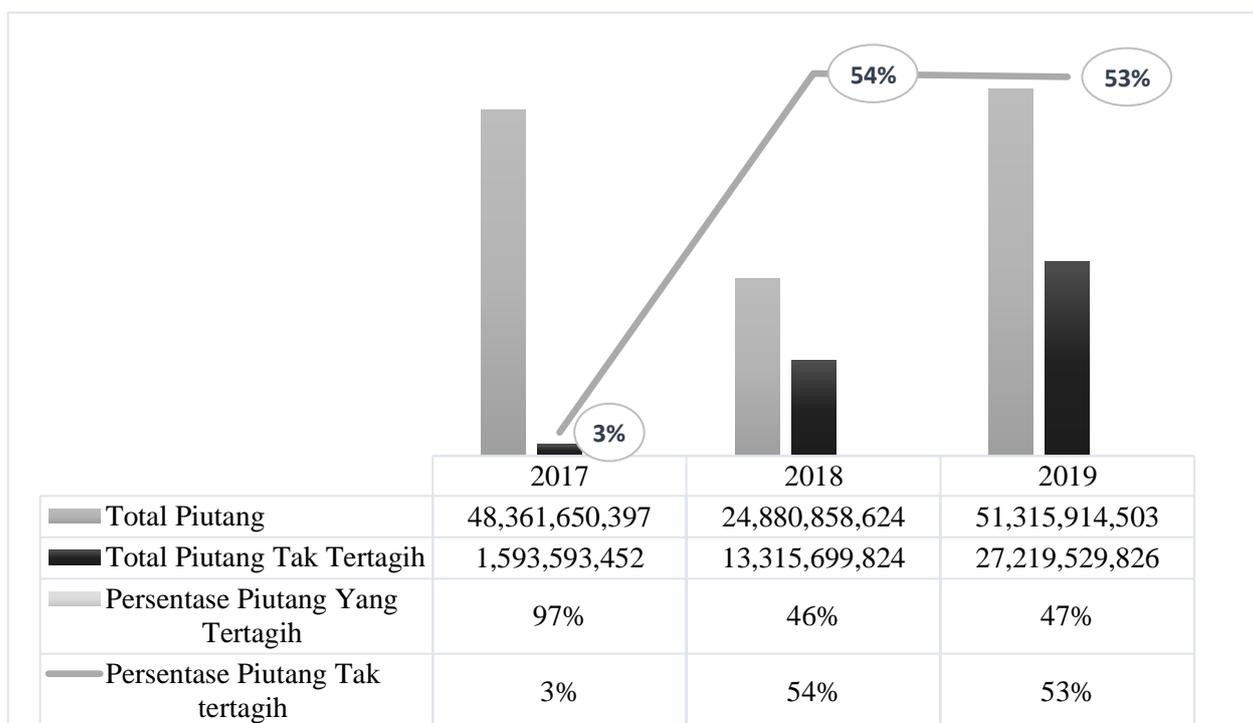
Pengendalian sebenarnya adalah suatu proses untuk menjaga agar pelaksanaan sesuai dengan rencana untuk mencapai suatu tujuan. Jika dikaitkan dengan sebuah organisasi, maka sebuah organisasi yang baik tentunya mempunyai misi atau tujuan tertentu yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut dibuat sebuah strategi tertentu. Pelaksanaan dari strategi diserahkan atau didelegasikan pada anggota organisasi. Namun masih dapat dipertanyakan apakah memang anggota organisasi akan melaksanakan strategi yang telah ditetapkan tersebut dengan sebaik mungkin. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan dalam sebuah teori yang dikenal sebagai *Agency Theory* (Hamfri, 2004).

Agensi teori mengakibatkan hubungan yang berbanding lurus antara pemilik dan pengelola, untuk menghindari terjadi hubungan yang asimetri tersebut dibutuhkan suatu konsep yaitu konsep Sistem Pengendalian Piutang dalam menghindari piutang tak tertagih yang bertujuan untuk menjadikan perusahaan menjadi lebih sehat (Sefiana, 2009). Terhitung dari 3 tahun yaitu 2017, 2018 dan 2019 terdapat beberapa tagihan yang mengalami masalah pembayaran disebabkan kurangnya monitoring terhadap pengiriman sampai memastikan

dokumen penagihan telah diterima dan terbayarkan pada periode yang sudah ditentukan atau waktu jatuh tempo. Berikut ini perkembangan grafik piutang selama tiga tahun yakni ;

Gambar 1.1.

Daftar Persentase Piutang Tak Tertagih pada PT. Pertamina Lubricants Tahun 2017 – 2019



Sumber : PT Pertamina Lubricants 2020

Bila dilihat dari grafik diatas menunjukkan bahwa adanya peningkatan piutang mulai 2017 sampai dengan 2019 Total Piutang Tak Tertagih ditahun 2017 sebesar Rp.1.593.593.452 atau 3% dari total Piutang sebesar Rp. 48.361.650.397 sedangkan yang tertagih 97% dan di tahun 2018 terdapat total piutang tak tak tertagih sebesar Rp.13.315.699.824 atau 54% dari total piutang sebesar Rp. 24.880.858.624 sedangkan yang tertagih dalam persentase sebesar 46% serta ditahun 2019 semakin meningkat piutang takk tertagihnya yakni sebesar 27.219.529.826 atau 53% dari total piutang sebesar Rp. 51.315.914.503 sedangkan yang tertagih sebesar 47%. Bila dihitung dengan angka perbandingan

setiap tahunnya mengalami fluktuasi, ditahun 2018 dengan tahun 2017 total piutang secara keseluruhan mengalami penurunan sebesar Rp 23.480.791.773 (48.361.650.397 – 24.880.858.624) atau 49% namun dilihat dari sisi piutang tak tertagihnya mengalami peningkatan sebesar Rp. 11.722.106.372 (13.315.699.824 – 1.593.593.452) atau 88% sedangkan ditahun 2019 dibandingkan ditahun 2018 total piutang mengalami peningkatan sebesar Rp. 26.435.055.879 (51.315.914.503 – 24.880.858.624) atau meningkat 52% namun dilihat dari sisi perbandingan piutang tak tertagihnya mengalami peningkatan sebesar Rp.13.903.830.002 bila dilihat dari sisi persentase dengan tahun sebelumnya mengalami penurunan sebesar 51%. Maka dapat disimpulkan peningkatan piutang tak tertagih mengalami peningkatan yang cukup signifikan mulai tahun 2017 - 2019 disinyalir system pengendalian piutang belum berjalan dengan baik , bila hal ini belum di tindaklanjuti bagi pihak manajemen yang nantinya akan berdampak kerugian dari sisi time value of money dan penggunaan modal kerja yang tidak dapat digunakan oleh PT Pertamina Lubricants..

Dengan demikian sistem pengendalian internal terhadap piutang sangat berperan dalam menjaga kestabilan arus kas masuk/keluar perusahaan dalam tercapainya ke efektifan dan efesien. Oleh karena itu peranan dalam penerapan sistem pengendalian internal piutang adalah untuk mencegah peningkatan piutang macet maupun tak tertagih pada perusahaan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas tentang **“Analisis Sistem Pengendalian Piutang dalam Menghindari Piutang Tidak Tertagih pada PT Pertamina Lubricants.”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- 1) Disinyalir piutang tak tertagih mengalami peningkatan setiap tahun mulai tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 disebabkan proses syarat pemberian kredit dan pengontrolan analisis perputaran piutang belum berjalan/ di miliki oleh PT Pertamina Lubricants.
- 2) Disinyalir piutang tak tertagih mengalami peningkatan dimulai tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 disebabkan Sistem Pengendalian Internal piutang dagang belum berjalan dengan baik dalam mengatasi piutang tak tertagih, dimana belum ada PIC penagihan yang handle dan belum maksimal dalam menangani piutang perusahaan

1.2.2 Batasan Masalah

Agar penulisan penelitian ini lebih terarah dan permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas, maka perlu dilakukan pembatasan masalah sehingga tujuan dari penelitian akan tercapai yang diharapkan. Beberapa Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini hanya mengambil data penelitian pada PT Pertamina Lubricants berupa Daftar laporan debitur Piutang dagang dan piutang tak tertagih.
- 2) Proses syarat dan seleksi pemberian kredit dengan konsep 5C
- 3) Menganalisis perputaran piutang dengan menggunakan rumus RTO (*Receivable Turn Over*)

- 4) Implementasi SPI dinilai dengan menggunakan Pengendalian Internal menurut COSO.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana proses syarat dan seleksi pemberian kredit kepada Customer PT Pertamina Lubricants Sales Region I ?
- 2) Bagaimana analisis rasio perputaran piutang tak tertagih pada PT Pertamina Lubricants Wilayah Sales Region I ?
- 3) Bagaimana implementasi dari sistem pengendalian internal piutang dalam penjualan pelumas Lubricants yang diterapkan untuk meminimalkan jumlah piutang yang tidak tertagih pada PT Pertamina Lubricants Wilayah Sales Region I ?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui bagaimana proses syarat dan seleksi pemberian kredit kepada Customer PT Pertamina Lubricants Sales Region I
- 2) Untuk mengetahui bagaimana analisis rasio perputaran piutang tak tertagih pada PT Pertamina Lubricants Wilayah Sales Region I
- 3) Untuk mengetahui bagaimana implementasi dari sistem pengendalian internal piutang dalam penjualan pelumas yang diterapkan untuk

meminimalkan jumlah piutang yang tidak tertagih pada PT Pertamina Lubricants Wilayah Sales Region I.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1) Aspek Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, pengalaman, dan ilmu pengetahuan khususnya mengenai prosedur pembiayaan kredit menggunakan syarat dan seleksi 5C, perhitungan rasio perputaran piutang (RTO) dan unsur-unsur pengendalian internal (COSO) selain itu diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada, khususnya mengenai Sistem Pengendalian Piutang dalam Menghindari Piutang Tak Tertagih.

2) Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

a) Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman, dan menjadikannya sebagai dasar pemahaman lebih lanjut terhadap teori yang telah diperoleh dan dipelajari, khususnya mengenai Sistem Pengendalian Piutang dalam Menghindari Piutang Tidak Tertagih.

b) Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat menjadikan bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan, sehingga dapat membantu

dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan yang tepat bagi perusahaan.

c) Bagi Pembaca Penelitian

Peneliti berharap agar hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman, wawasan baru dan menjadikan referensi serta perbandingan untuk peneliti selanjutnya dalam kajian yang sama.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian M. Khairul Amri dan Decky Hendarsyah (2016) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis yang berjudul “Analisis Pengendalian Piutang terhadap Piutang Tak Tertagih pada Koperasi Swamitra Wahana Putra Bengkalis”. Sedangkan penelitian ini berjudul “Analisis Sistem Pengendalian Piutang dalam Menghindari Piutang Tidak Tertagih pada PT Pertamina Lubricants.”

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada :

- 1) **Variabel Penelitian** : Penelitian terdahulu menggunakan variable pengendalian piutang dengan menggunakan metode pengelompokan nasabah yaitu kolektibilitas kredit nasabah, sedangkan dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel pengendalian piutang dengan menggunakan Syarat dan Seleksi Pemberian Kredit 5C, Rasio Perputaran Piutang dihitung berdasarkan hasil posting pada aplikasi mySAP sistem bisnis penjualan Pertamina, dan Unsur-Unsur Pengendalian Internal (COSO).

- 2) **Jumlah Observasi/Sampel (n)** : Pada penelitian terdahulu sampel yang digunakan laporan piutang selama 3 tahun dari 2013 - 2015, sedangkan dalam penelitian ini penulis menggunakan laporan piutang selama 3 tahun yaitu dari 2017 - 2019.
- 3) **Lokasi penelitian** : Lokasi penelitian terdahulu di Koperasi Swamitra Wahana Putra Bengkalis sedangkan penelitian ini dilakukan pada PT Pertamina Lubricants Sales Region I.
- 4) **Waktu Penelitian** : Penelitian terdahulu dilakukan tahun 2016 sedangkan penelitian ini dilakukan pada November 2020 sampai dengan April 2021.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Pengendalian terhadap piutang merupakan suatu yang mutlak dilakukan oleh perusahaan. Sistem pengendalian piutang yang baik akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam menjalankan kebijakan penjualan secara kredit. Demikian pula sebaliknya, kelalaian dalam pengendalian piutang bisa berakibat fatal bagi perusahaan, misalnya banyak piutang yang tak tertagih karena lemahnya kebijakan pengumpulan.

Pengendalian sebenarnya adalah suatu proses untuk menjaga agar pelaksanaan sesuai dengan rencana untuk mencapai suatu tujuan. Jika dikaitkan dengan sebuah organisasi, maka sebuah organisasi yang baik tentunya mempunyai misi atau tujuan tertentu yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut dibuat sebuah strategi tertentu. Pelaksanaan dari strategi diserahkan atau didelegasikan pada anggota organisasi. Namun masih dapat dipertanyakan apakah memang anggota organisasi akan melaksanakan strategi yang telah ditetapkan tersebut dengan sebaik mungkin. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan dalam sebuah teori yang dikenal sebagai *Agency Theory* (Hamfri, 2004).

Agensi teori mengakibatkan hubungan yang berbanding lurus antara pemilik dan pengelola, untuk menghindari terjadi hubungan yang asimetri tersebut dibutuhkan suatu konsep yaitu konsep Sistem Pengendalian Piutang

dalam menghindari piutang tak tertagih yang bertujuan untuk menjadikan perusahaan menjadi lebih sehat. Tujuan dari pengkajian ini adalah untuk mengupas keterkaitan pengendalian piutang dan teori agensi. Manajemen laba didasari oleh adanya *teory agency* yang menyatakan bahwa setiap individu cenderung untuk memaksimalkan utilitasnya. Konsep *Agency Theory* adalah hubungan atau kontrak antara principal dan agen. Principal memperkerjakan agen untuk melakukan tugas dalam rangka memenuhi kepentingan principal (Sefiana, 2009).

Penerapan sistem pengendalian internal berdasarkan pada teori agensi, yaitu teori agensi dapat dijelaskan dengan hubungan antara manajemen dengan pemilik. Masalah keagenan (*agency problem*) pada awalnya dieksplorasi oleh Ross (1973), sedangkan eksplorasi teoritis secara mendetail dari teori keagenan pertama kali dinyatakan oleh Jensen and Mecking (1976) menyebutkan manajemen suatu perusahaan sebagai “agen” dan pemegang saham “principal”. Pemegang saham yang merupakan principal mendelegasikan pengambilan keputusan bisnis kepada manajer yang merupakan perwakilan atau agen dari pemegang saham. Permasalahan yang muncul sebagai akibat sistem kepemilikan perusahaan seperti ini bahwa adalah agen tidak selalu membuat keputusan-keputusan yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan terbaik principal.

Salah satu asumsi utama dari teori keagenan bahwa tujuan principal dan tujuan agen yang berbeda dapat memunculkan konflik karena manajer perusahaan cenderung untuk mengejar tujuan pribadi, hal ini dapat mengakibatkan kecenderungan manajer untuk memfokuskan pada proyek dan investasi perusahaan yang menghasilkan laba yang tinggi dalam jangka pendek daripada memaksimalkan kesejahteraan pemegang saham melalui investasi di proyek-

proyek yang menguntungkan jangka panjang. Terdapat cara-cara langsung yang digunakan pemegang saham untuk memonitor manajemen perusahaan sehingga membantu memecahkan konflik keagenan. Pertama, pemegang saham mempunyai hak untuk mempengaruhi cara perusahaan dijalankan melalui voting dalam rapat umum pemegang saham, hak voting pemegang saham merupakan bagian penting dari asset keuangan mereka. Kedua, pemegang saham melakukan resolusi dimana suatu kelompok pemegang saham secara kolektif melakukan lobby terhadap manajer (mewakili perusahaan) berkenaan dengan isu-isu yang tidak memuaskan mereka. Pemegang saham juga mempunyai opsi divestasi (menjual saham mereka), divestasi mereprestasikan suatu kegagalan dari perusahaan untuk mempertahankan investor, dimana divestasi diakibatkan oleh ketidakpuasan pemegang saham atas aktivitas manajer (Warsono, 2009).

2.1.2 Piutang

2.1.2.1 Pengertian Piutang

Dalam istilah akuntansi, piutang kerap disebut dengan AR. Istilah ini berasal dari kata "*Account Receivable*", terjemahan kata piutang dalam bahasa Inggris. Pengertian piutang sendiri bisa diterjemahkan sebagai salah satu jenis dari transaksi akuntansi yang memiliki pengertian penagihan kepada konsumen yang telah berutang. Piutang merupakan klaim kepada pihak lain atas uang, barang, atau jasa yang dapat diterima dalam jangka waktu satu tahun, atau dalam siklus kegiatan perusahaan, Mulyadi (2011).

Resiko yang mungkin terjadi dalam piutang adalah sebagai berikut (Muslich, 2004; Sawitri dkk 2016) :

- a) Resiko tidak terbayarkan seluruh tagihan piutang
- b) Resiko keterlambatan dalam pelunasan piutang
- c) Resiko tidak diterimanya sebagai piutang.
- d) Resiko tertanamnya modal kerja dalam piutang.

Perputaran piutang merupakan posisi piutang dan transaksi waktu pengumpulannya dapat dilihat dengan menghitung perputaran piutang tersebut (*Turn over receivable*). Yaitu dengan membagi total penjualan kredit (*Netto*) dengan piutang rata-rata. Piutang adalah hak klaim terhadap seseorang atau perusahaan lain, menuntut pembayaran dalam bentuk uang atau penyerahan aktiva atau jasa lain kepada pihak dengan siapa ia berpiutang. Piutang timbul karena penjualan produk atau penyerahan jasa dalam rangka kegiatan usaha normal perusahaan (Munawir, 2004; Mubarik, 2017).

Dari pengertian beberapa para ahli disimpulkan bahwa piutang adalah sejumlah pinjaman yang terjadi karena penjualan barang atau jasa secara kredit, atau sejumlah pinjaman seseorang kepada orang lain yang dapat ditagih dalam jangka waktu tertentu. Piutang adalah hak untuk menuntut pembayaran dalam bentuk uang atau jasa kepada pelanggan atas transaksi yang telah dilakukan.

2.1.2.2 Ciri-ciri Piutang

Berikut ini ciri-ciri piutang menurut Martono dan Harjito (2007), yaitu :

- a) Memiliki Nilai Jatuh Tempo

Nilai jatuh tempo adalah istilah yang menjelaskan jumlah (nominal) dari nilai transaksi yang ditambah dengan persentase (nilai) bunga yang dibebankan untuk dibayar pada tanggal jauh tempo. Bunga adalah biaya yang harus dibayarkan

oleh pengutang karena adanya penangguhan waktu pembayaran utang tersebut (contoh piutang wesel berbunga). Sedangkan bagi pemberi piutang, bunga adalah tambahan pendapatan yang berasal dari pembayaran penjualan. Seorang konsumen yang telah melakukan transaksi pembelian secara kredit harus membayar nilai barang yang telah beli dan nilai bunga sehingga harus menjadi pertimbangan pada saat pembelian selanjutnya.

b) Memiliki Tanggal Jatuh Tempo

Tanggal jatuh tempo didapatkan dari waktu atau usia piutang wesel. Pada umumnya, penjual memakai dua jenis pengukuran dalam surat promes jatuh tempo, yaitu bulan dan hari. Jika suatu promes berumur bulanan, tanggal jatuh temponya berarti sama dengan tanggal pembelian pada saat pembeli melakukan transaksi kredit tersebut. Jika promes berumur hari (bersifat harian) harus dilakukan penghitungan untuk menentukan kapan tanggal jatuh tempo atau waktu pelunasan secara pasti.

c) Menerapkan Bunga yang Berlaku

Piutang wesel dapat terjadi karena konsumen melakukan transaksi pembelian secara kredit sehingga menimbulkan bunga. Bunga ini harus dibayarkan oleh konsumen sebagai bentuk konsekuensi pembeli telah meminta jangka waktu pembayaran tertentu. Hal ini bisa menjadi bahan pertimbangan kalau pembeli tidak mau membayarkan tambahan biaya.

Bunga ini menjadi laba bagi penjual karena telah sabar menunggu pelunasan kredit tersebut. Besarnya bunga dalam bentuk nominal yang dibebankan kepada pembeli biasanya disesuaikan dengan kebijakan masing-masing penjual. Sebelum pembeli dan penjual sepakat melakukan transaksi kredit biasanya

penjual akan menjelaskan bahwa adanya pengenaan bunga dalam persentase tertentu. Jika telah disepakati barulah transaksi terjadi.

2.1.2.3 Jenis-jenis Piutang

Piutang dikelompokkan untuk memudahkan pencatatan transaksi yang memengaruhinya. Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) (2007), sumber terjadinya piutang terdiri dari piutang usaha dan piutang lain-lain. Piutang usaha timbul karena penjualan suatu produk atau jasa, sedangkan piutang yang timbul di luar kegiatan normal (operasional) perusahaan digolongkan sebagai piutang lain-lain. Berikut ini jenis-jenis piutang secara umum.

a) Piutang Dagang (*Trade Receivable*)

Piutang dagang adalah total tagihan perusahaan kepada pelanggan yang berasal dari penjualan barang dan atau jasa sebagai kegiatan utama perusahaan. Contoh piutang dagang lazim ditemukan dan memiliki jumlah (nominal) yang paling besar. Piutang dagang terdiri dari piutang usaha dan wesel tagih. Berikut ini penjelasannya.

1. Piutang Usaha (*Account Receivable*)

Piutang usaha berasal dari penjualan kredit dalam jangka pendek sehingga bisa ditagih dalam waktu 30 sampai 60 hari. Piutang usaha tidak melibatkan bunga meskipun pembayaran bunga atau biaya jasa dapat ditambahkan kalau pembayarannya tidak dilakukan dalam periode tertentu.

2. Wesel Tagih (*Notes Receivable*)

Wesel tagih adalah janji tertulis untuk membayar sejumlah uang pada tanggal tertentu pada masa mendatang setelah transaksi terjadi. Wesel

tagih dapat berasal dari penjualan, pembayaran, dan transaksi lainnya. Wesel tagih bisa dalam jangka pendek atau contoh piutang jangka panjang. Wesel tagih dapat digolongkan menjadi dua jenis, yaitu contoh piutang wesel bunga (*interest bearing notes*) dan wesel tagih tanpa bunga (*noninterest bearing notes*).

3. Piutang Lain Lain (Contoh Piutang Non Dagang)

Piutang lain-lain adalah tagihan perusahaan kepada pelanggan atau pihak lain sebagai akibat dari transaksi secara tidak langsung yang berhubungan dengan kegiatan normal usaha perusahaan. Contoh piutang lain-lain antara lain piutang pegawai, piutang dari perusahaan afiliasi, piutang dividen, piutang bunga, dan contoh piutang bukan usaha.

Menurut Niswonger (2005), Ada perbedaan dengan jenis jenis piutang secara umum terdiri dari 3, yaitu:

- a. Piutang Usaha (contoh piutang penghasilan) adalah jenis piutang yang bisa ditagih dalam waktu antara 30 hingga 60 hari.
- b. Piutang Wesel atau Wesel Tagih adalah jenis piutang dengan periode kreditnya lebih dari 60 hari.
- c. Piutang lain lain adalah jenis piutang yang dapat ditagih dalam waktu 1 tahun berarti tergolong sebagai aktiva lancar. Namun, jika piutang tidak dapat ditagih dalam waktu. 1 tahun berarti tergolong sebagai aktiva tidak lancar.

Sebagian besar perusahaan dagang memberikan fasilitas kredit terhadap konsumennya terutama bagi para pelanggan untuk meningkatkan daya beli

mereka. Salah satu sumber utama piutang adalah penjualan yang dilakukan secara kredit. Akan tetapi, piutang tidak hanya berasal dari kredit, tetapi bisa juga berasal dari tagihan lain. Setelah jelas pengelompokkan piutang sesuai jenis jenisnya akan memudahkan dalam catatan atas laporan keuangan.

2.1.2.4 Resiko Piutang

Resiko kerugian atas adanya piutang terdiri dari beberapa macam yaitu:

(<https://www.dosenpendidikan.co.id/piutang-adalah/> diakses pada 26 Desember 2020)

a) Resiko tidak dibayarnya seluruh tagihan (Piutang)

Terjadi jika jumlah piutang tidak dapat direalisasikan sama sekali. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, misalnya karena seleksi yang kurang baik dalam memilih langganan sehingga perusahaan memberikan kredit kepada langganan yang tidak potensial dalam membayar tagihan, juga dapat terjadi adanya stabilitas ekonomi dan kondisi negara yang tidak menentu sehingga piutang tidak dapat dikembalikan.

b) Resiko tidak dibayarnya sebagian piutang

Hal ini akan mengurangi pendapatan perusahaan, bahkan bisa menimbulkan kerugian bila jumlah piutang yang diterima kurang dari harga pokok barang yang dijual secara kredit.

c) Resiko keterlambatan pelunasan piutang,

Hal ini akan menimbulkan adanya tambahan dana atau untuk biaya penagihan. Tambahan dana ini akan menimbulkan biaya yang lebih besar apabila harus dibelanjai oleh pinjaman.

d) Resiko tidak tertanamnya modal dalam piutang

Resiko ini terjadi karena adanya tingkat perputaran piutang yang rendah sehingga akan mengakibatkan jumlah modal kerja yang tertanam dalam piutang semakin besar dan hal ini bisa mengakibatkan adanya modal kerja yang tidak produktif.

2.1.3 Kebijakan Piutang

2.1.3.1 Bagian alir dokumen dari sistem penjualan kredit

Uraian bagan alir dokumen dari sistem akuntansi penjualan kredit

a. Bagan Order penjualan

- 1) Menerima order dari pelanggan.
- 2) Berdasarkan surat order yang diterima dari pelanggan membuat Surat Order Pengiriman dan faktur.
- 3) Mendistribusikan Surat Order Pengiriman lembar pertama dikirim ke Bagian Gudang, lembar 2, 3, 4, 5 dikirim ke Bagian pengiriman, lembar 6 ke bagian pelanggan, lembar 7 ke bagian kredit, lembar 8, 9 diarsipkan sementara menurut tanggal.
- 4) Menerima Surat Order pengiriman lembar 7 dan bagian kredit untuk diarsipkan permanen menurut abjad
- 5) Menerima Surat Order Pengiriman lembar 1, 2 dari bagian pengiriman pada surat order pengiriman lembar 9.
- 6) Surat Order Pengiriman lembar 1, 2 dikirim ke bagian Penagihan.

b. Bagian Kredit

- 1) Berdasarkan Surat Order Pengiriman lembar 7 dari bagian Order Penjualan dilakukan pemeriksaan status kredit.
- 2) Memberikan otorisasi kredit.

3) Surat Order Pengiriman lembar 7 dikembalikan ke bagian order penjualan.

c. Bagian Gudang

- 1) Berdasarkan Surat Order Pengiiman lembar 1, dilakukan penyiapan barang.
- 2) Barang yang telah disiapkan kemudian dilakukan penyerahan barang.
- 3) Berdasarkan Surat Order Pengiriman lembar 1, maka direkap ke dalam kartu gudang.
- 4) Bersama dengan barang, Surat Order Pengiriman lembar 1 dikirim ke bagian pengiriman.

d. Bagian Pengiriman

- 1) Surat Order Pengiriman dan barang yang diterima secara bersama dari bagian gudang serta Surat Order Pengiriman lembar 2, 3, 4, 5.
- 2) Menempel Surat Order Pengiriman lembar 5 pada pembungkus barang sebagai slip pembungkus.
- 3) Menyerahkan barang kepada perusahaan angkutan.
- 4) Mengembaliakn Surat Order Pengiriman lembar 1, 2 ke bagian Order Pengiriman dan lembar 3 diserahkan ke perusahaan pengangkutan.
- 5) Surat Oder Pengiriman lembar 4 diarsipkan secara permanen menurut nomor urut.

e. Bagian Penagihan

- 1) Menurut faktur berdasarkan Surat Order Pengiriman lembar 1 dan 2 yang diterima dari bagian order Penjualan.
- 2) Mengirim Faktur lembar 1 ke pelanggan.

- 3) Mengirim Faktur 2 bersama Surat Order Pengiriman lembar 1 dan 2 ke bagian piutang.
- 4) Mengirimkan Faktur lembar 3 ke bagian kartu persediaan.
- 5) Mengirimkan Faktur lembar 4 ke bagian jurnal.
- 6) Mengirimkan Faktur lembar 5 ke Wiraniaga.

c. Bagian Piutang

- 1) Faktur yang diterima dari Bagian Penagihan dibuat rekap ke dalam kartu piutang.
- 2) Faktur dan Surat Order Pengiriman lembar 1 dan surat Muat lembar 2 diarsipkan permanen menurut nomor urut.

d. Bagian Kartu Persediaan

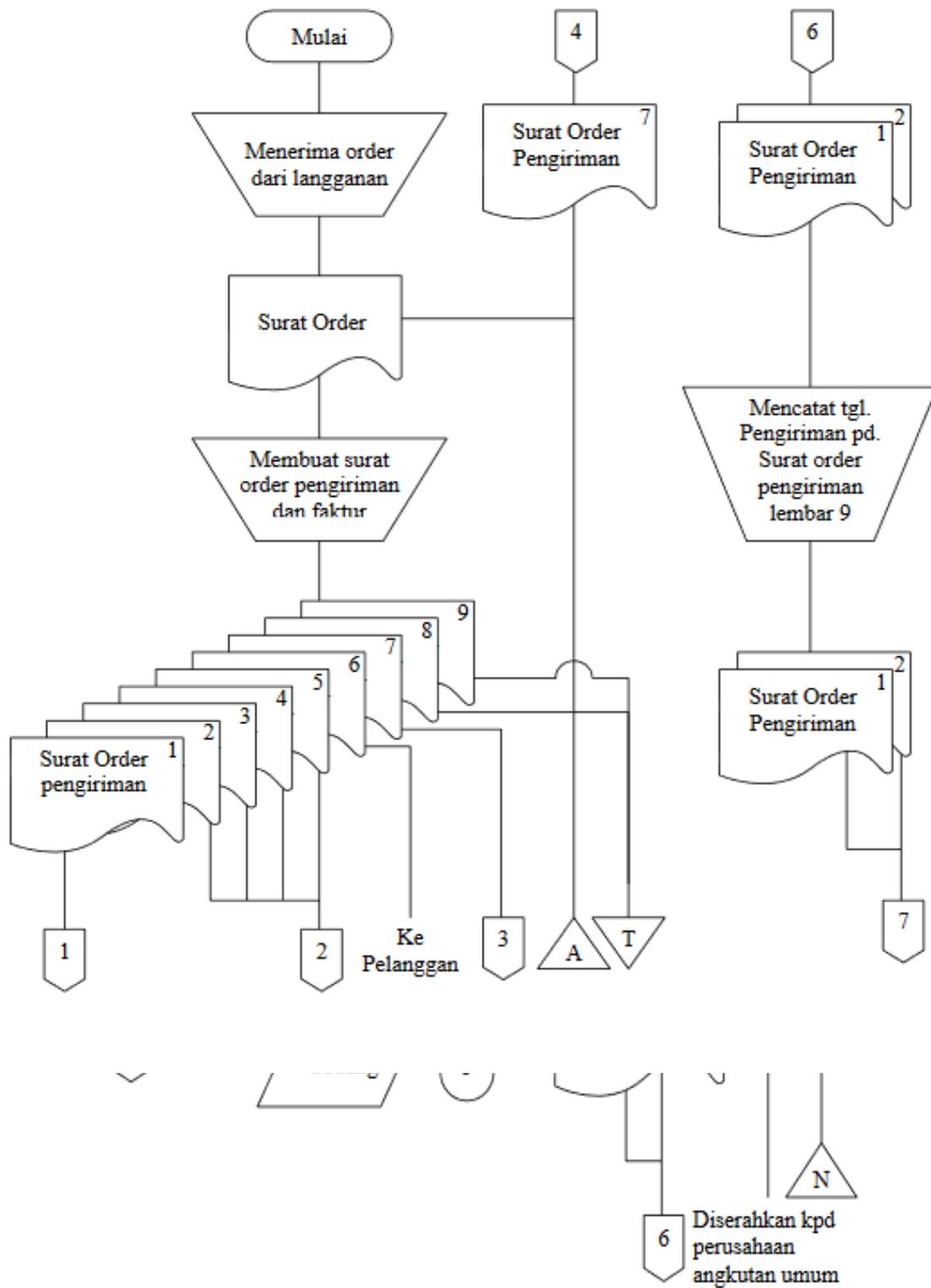
- 1) Berdasarkan faktur lembar 3, merekap ke kartu persediaan dan faktur tersebut diarsipkan permanen sesuai nomor urut.
- 2) Berdasarkan kartu persediaan dibuat rekapitulasi harga pokok penjualan secara periodik.
- 3) Berdasarkan rekapitulasi harga pokok penjualan membuat bukti memorial.
- 4) Bukti memorial dan rekapitulasi tersebut dikirim ke bagian jurnal.

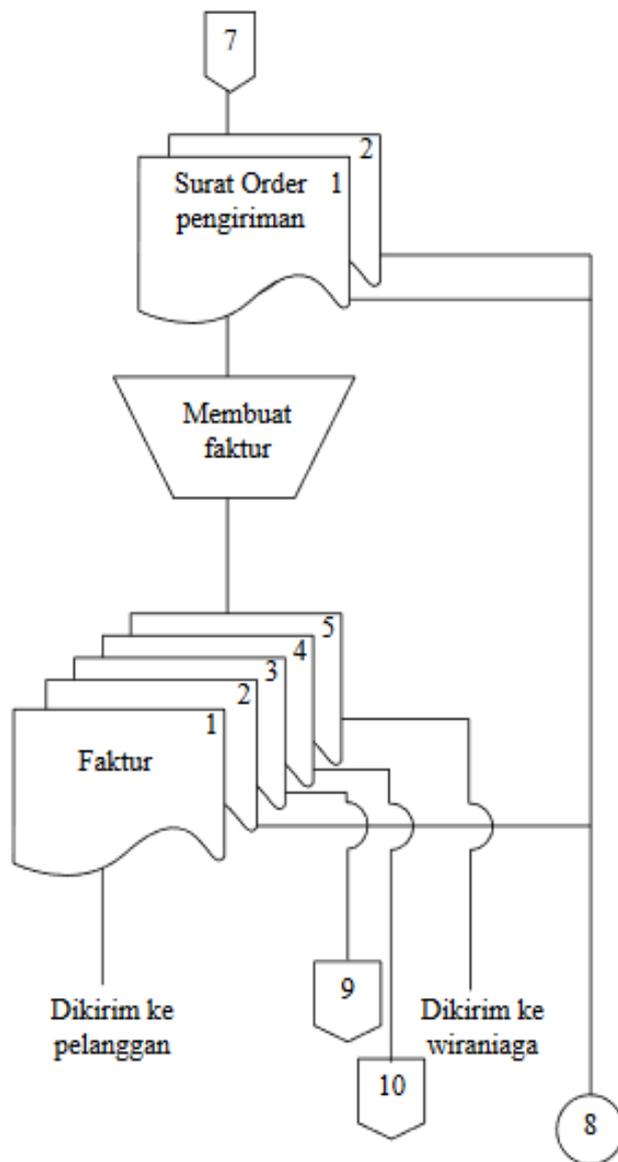
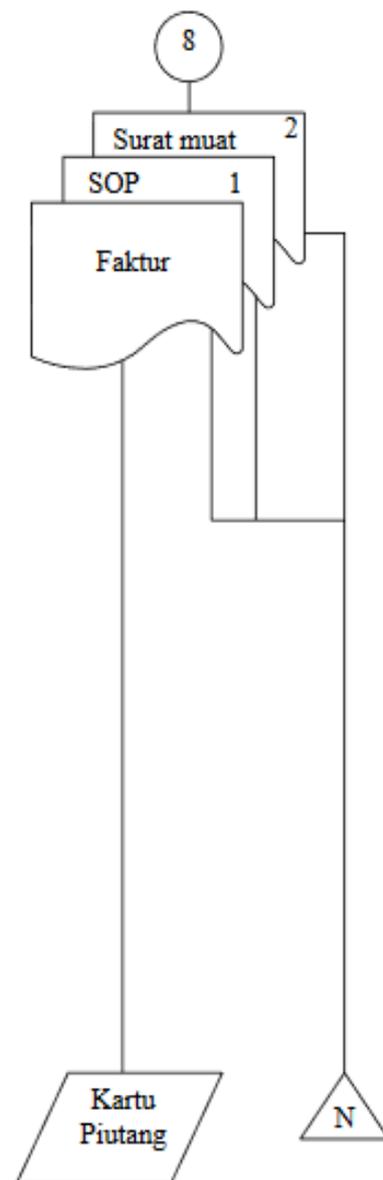
e. Bagian Jurnal

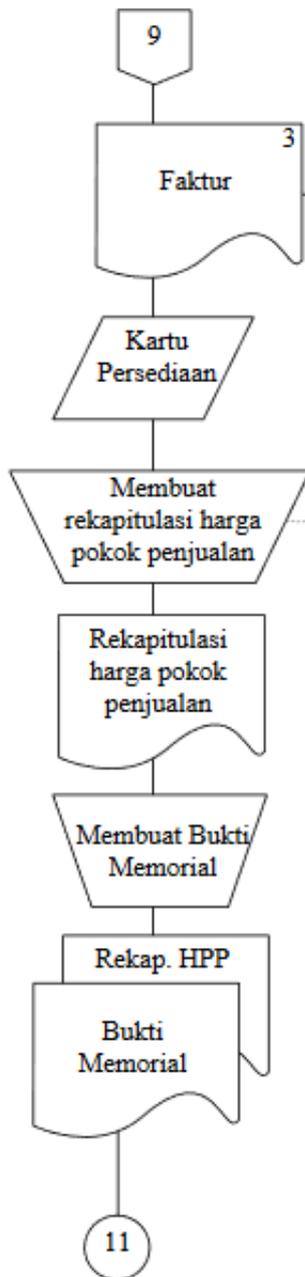
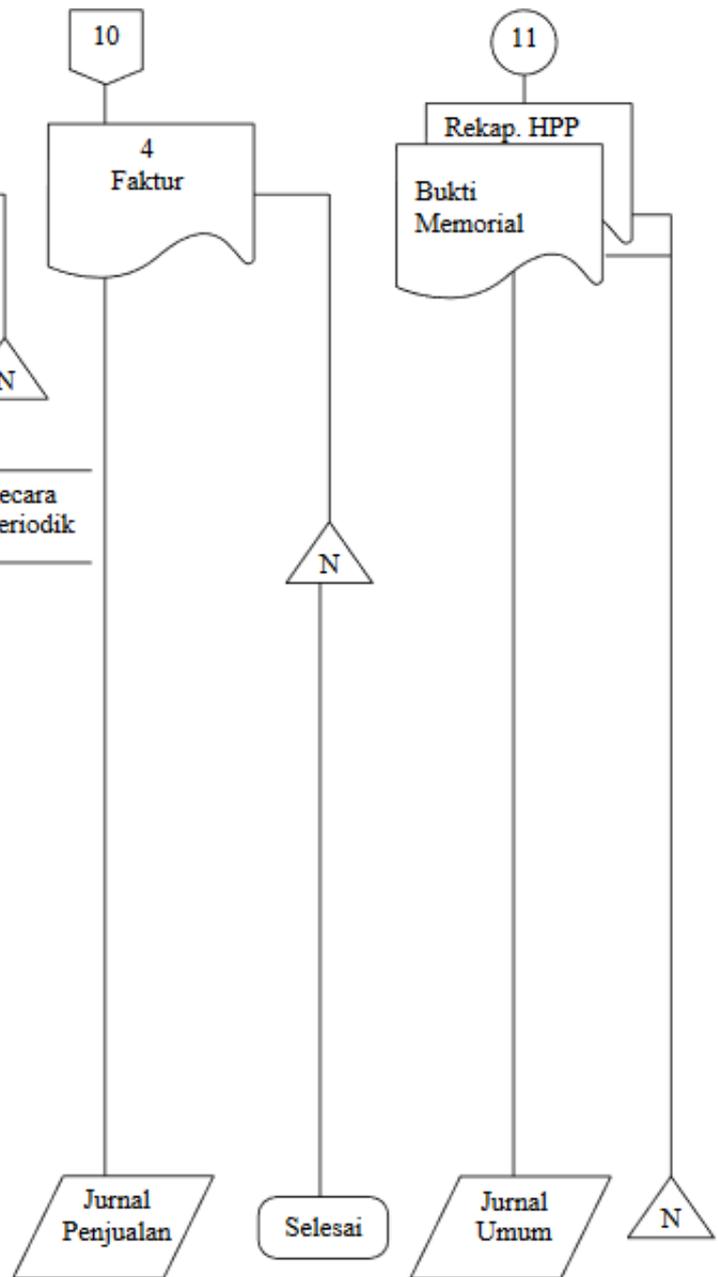
- 1) Rekapitulasi Harga Pokok Penjualan dan Bukti Memorial direkap ke dalam jurnal umum dan diarsipkan menurut nomor urut.
- 2) Faktur lembar 4 direkap ke dalam jurnal penjualan kemudian diarsipkan.

Gambar 2.1
Bagan alir dokumen dari sistem penjualan kredit

Bagian Order Penjualan



Bagian Penagihan**Bagian Piutang**

Bagian Kartu PersediaanBagian Jurnal

2.1.3.2 Prosedur Pemberian Kredit

Horne dan Wachowicz (2012) berpendapat bahwa prosedur pemberian kredit adalah:

- a. Memperoleh informasi mengenai pemohon karena pemohon harus memenuhi syarat dan seleksi pemberian kredit dimana pihak perusahaan harus memperhatikan prinsip-prinsip 5 C telah dikonsumsi atau manfaatnya telah habis dan telah menghasilkan pendapatan habis pada periode berjalan atau telah dikonsumsi.
- b. Menganalisa informasi tersebut untuk menentukan kelayakan pemohon tersebut layak atau tidak diberi kredit.
- c. Membuat keputusan kredit untuk menentukan apakah jumlah kredit dapat diperbesar dan berapa jumlah maksimum kredit yang diberikan

2.1.3.3 Syarat dan Seleksi Pemberian Kredit

IBI (2018:85) menyatakan bahwa syarat dan seleksi pemberian kredit terdiri dari 5C yaitu: Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition). Pemberian kredit kepada seorang calon debitur minimal harus memenuhi persyaratan yang dikenal dengan prinsip 5C, yang mana kelima prinsip tersebut adalah:

- a. **Character (Watak)** merupakan merupakan data tentang kepribadian dari calon pelanggan seperti sifat-sifat pribadi, kebiasaan-kebiasaannya, cara hidup, keadaan dan latar belakang keluarga maupun hobinya. Kegunaan dari penilaian tersebut untuk mengetahui sampai sejauh mana iktikad/kemauan calon calon debitur untuk

memenuhi kewajibannya (willingness to pay) sesuai dengan janji yang telah ditetapkan.

- b. **Capacity (Kemampuan)** merupakan suatu penilaian kepada calon debitur mengenai kemampuan melunasi kewajiban-kewajibannya dari kegiatan usaha yang dilakukannya yang akan dibiayai dengan kredit dari bank. Jadi jelaslah maksud penilaian terhadap capacity ini adalah untuk menilai sampai sejauh mana hasil usaha yang akan diperolehnya tersebut akan mampu untuk melunasinya tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
- c. **Capital (Modal)** adalah kondisi kekayaan yang dimiliki oleh perusahaan yang dikelolanya. Hal ini bisa dilihat dari neraca, laporan rugi-laba, struktur permodalan, ratio-ratio keuntungan yang diperoleh seperti return on equity, return on investment. Dari kondisi di atas bisa dinilai apakah layak calon pelanggan diberi pembiayaan, dan beberapa besar plafon pembiayaan yang layak diberikan.
- d. **Collateral (Agunan)** adalah jaminan yang mungkin bisa disita apabila ternyata calon debitur benar-benar tidak bisa memenuhi kewajibannya. Collateral diperhitungkan paling akhir, artinya bilamana masih ada suatu kesangsian dalam pertimbangan- pertimbangan yang lain, maka bisa menilai harta yang mungkin bisa dijadikan jaminan.
- e. **Condition of Economy (Kondisi Ekonomi)** merupakan pertimbangan kondisi ekonomi yang dikaitkan dengan prospek usaha calon debitur. Ada suatu usaha yang sangat tergantung dari kondisi perekonomian,

oleh karena itu perlu mengaitkan kondisi ekonomi dengan usaha calon debitur.

2.1.3.4 Prosedur Penagihan Piutang

Kasmir (2008) ada beberapa cara yang dilakukan untuk melakukan penagihan piutang: melalui surat melalui telepon, kunjungan personal, tindakan yuridis. Berikut rinciannya, yaitu :

a) Melalui Surat

Bilamana pembayaran hutang dari pelanggan sudah lewat beberapa hari tetapi belum dilakukan pembayaran maka perusahaan dapat mengirim surat untuk mengingatkan atau menegur pelanggan yang belum membayar hutangnya yang jatuh tempo. Apabila hutang tersebut belum juga dibayar setelah beberapa hari surat dikirimkan maka dapat dikirimkan lagi surat dengan teguran yang lebih keras.

b) Melalui Telepon

Apabila setelah pengiriman surat teguran ternyata tagihan tersebut belum juga dibayar maka bagian kredit dapat menelpon pelanggan dan secara pribadi memintanya untuk segera melakukan pembayaran. Kalau dari hasil pembicaraan tersebut ternyata pelanggan mempunyai alasan yang dapat diterima maka mungkin perusahaan dapat memberikan perpanjangan sampai jangka waktu tertentu.

c) Kunjungan Personal

Melakukan kunjungan secara personal atau pribadi ke tempat pelanggan sering kali digunakan karena dirasakan sangat penting dalam usaha-usaha pengumpulan piutang.

d) Tindakan Yuridis

Bilamana ternyata pelanggan tidak mau membayar kewajibannya maka perusahaan dapat menggunakan tindakan-tindakan hukum dengan mengajukan gugatan perdata melalui pengadilan.

2.1.3.5 Konsep Metode Penghapusan Piutang

Menurut Haryono (2014), ada 2 (dua) cara untuk melakukan pencatatan kerugian piutang sebagai berikut :

a) Metode Langsung

Metode langsung adalah metode yang diakui dan dicatat ketika debitur sudah tidak mungkin lagi membayar hutang. Metode penghapusan langsung digunakan hanya pada saat piutang benar-benar tidak tertagih sedangkan pada akhir periode tidak perlu dilakukan jurnal penyesuaian, karena piutang yang dihapuskan tersebut belum tentu berasal dari transaksi yang terjadi pada tahun penghapusannya, hal ini karena jumlah piutang yang begitu material, disamping untuk memperkirakan piutang yang tidak dapat ditagih mungkin biayanya lebih besar dari pada piutang itu sendiri.

b) Metode Penghapusan Tidak Langsung atau Cadangan

Metode cadangan digunakan apabila kerugian piutang yang terjadi, cukup besar jumlahnya. 3 (tiga) hal yang berkaitan dengan metode cadangan yaitu

1. Piutang yang tidak tertagih ditaksir jumlahnya terlebih dahulu, dan diakui sebagai biaya pada periode penjualan.
2. Taksiran kerugian piutang dicatat dengan mendebet kerugian piutang dan mengkredit cadangan kerugian piutang melalui jurnal penyesuaian.

3. Piutang yang benar-benar tidak dapat tertagih. Dicatat dengan debet cadangan kerugian piutang dan kredit piutang dagang pada saat piutang tersebut dihapus dari pembukuan.

2.1.4 Faktor-faktor Piutang

Menurut Bambang Riyanto (2005) faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah piutang adalah sebagai berikut :

1) Volume Penjualan Kredit

Makin besar proporsi penjualan kredit dari keseluruhan penjualan, maka makin besar pula jumlah investasi dalam piutang. Dengan makin besarnya volume kredit setiap tahunnya, berarti bahwa perusahaan itu harus menyediakan investasi yang lebih besar lagi dalam piutang. Makin besarnya jumlah piutang berarti makin besar jumlah resiko, tetapi bersamaan dengan itu juga memperbesar tingkat profitabilitasnya.

2) Syarat Pembayaran Penjualan Kredit

Syarat pembayaran penjualan kredit dapat bersifat ketat atau lunak. Apabila perusahaan menetapkan syarat pembayaran yang ketat, berarti bahwa perusahaan tersebut lebih mengutamakan keselamatan kredit daripada pertimbangan profitabilitas dan sebaliknya piutang yang lunak lebih mengutamakan profitabilitas. Syarat pembayaran yang lebih ketat antar lain tampak dari batas waktu pembayaran yang pendek atau pembebanan bunga yang berat untuk pembayaran piutang yang terlambat.

3) Ketentuan dalam Pembatasan Kredit

Dengan penjualan secara kredit, perusahaan dapat menetapkan batas maksimal atau plafond biaya kredit yang akan diberikan kepada

pelanggan. Makin tinggi plafond yang diberikan kepada pelanggan, makin besar pula dana yang diinvestasikan ke dalam piutang. Selain itu, penentuan kriteria pihak yang akan diberikan kredit juga dapat memperkecil jumlah investasi dalam piutang. Dengan demikian, pembatasan kredit dapat bersifat kuantitatif maupun kualitatif.

4) Kebijakan dalam Penagihan Piutang.

Perusahaan dapat menjalankan kebijakan dalam penagihan secara aktif maupun pasif. Perusahaan yang menjalankan kebijakan aktif dalam menagih piutang akan mempunyai pengeluaran dana yang lebih besar untuk membiayai aktivitas ini. Dibandingkan dengan perusahaan yang menjalankan kebijaksananya secara pasif.

5) Kebiasaan Membayar dari Pelanggan

Ada sebagian pelanggan yang mempunyai kebiasaan untuk membayar dengan menggunakan kesempatan mendapatkan cash discount period, dan ada sebagian yang tidak menggunakan kesempatan tersebut. Kebiasaan para pelanggan untuk membayar dalam cash discount period atau sesudahnya akan mempunyai efek terhadap besarnya investasi dalam piutang. Apabila sebagian besar para langganan membayar dalam waktu selama cash discount period, maka dana yang tertanam dalam piutang akan lebih cepat bebas, berarti makin kecilnya investasi dalam piutang.

2.1.5 Piutang Tak Tertagih

2.1.5.1 Pengertian Piutang Tak Tertagih

Piutang tak tertagih terjadi ketika konsumen berhutang barang dagang atau jasa kepada perusahaan tetapi perusahaan tersebut tidak dapat menagihnya disebabkan beberapa hal. Piutang itu tidak berharga karena perusahaan tidak dapat menagih apa yang perusahaan pinjamkan. Akibatnya, bila piutang tersebut lama dibayarkan maka perusahaan akan menghapus piutang sebagai tidak tertagih. Untuk sebagian besar, ini terjadi ketika perusahaan memberikan kredit kepada pelanggan.

Piutang tak tertagih biasanya dianggap sebagai biaya operasi, biasanya termasuk dalam biaya penjualan, umum dan administrasi organisasi perusahaan. Beban ini mengurangi laba bersih perusahaan selama periode yang sama dengan penjualan yang mengakibatkan hutang buruk dilaporkan pada laporan laba rugi.

Sedangkan piutang tak tertagih yang dikemukakan oleh Haryono (2005) adalah piutang yang dapat menimbulkan kerugian karena debitur tidak mau atau tidak mampu melaksanakan kewajibannya. Menurut Kieso (2008) piutang tak tertagih adalah kerugian pendapatan yang memerlukan, melalui ayat jurnal pencatatan yang tepat pada akun, penurunan aktiva piutang usaha serta penurunan yang berkaitan dengan laba.

Dari pengertian para ahli diatas dapat disimpulkan pengertian piutang tak tertagih adalah piutang yang tidak dapat ditagih dan menimbulkan kerugian karena pelanggan bangkrut, tidak mau membayar atau melarikan diri.

2.1.5.2 Rasio Perputaran Piutang

Perputaran piutang yang cepat berarti pengembalian dana yang tertanam dalam piutang berlangsung cepat, sehingga kas yang kembali tersebut dapat digunakan kembali untuk penjualan kredit atau digunakan untuk membiayai kegiatan operasional perusahaan. Namun apabila perputaran piutang lambat berarti investasi yang tertanam dalam piutang besar sehingga modal kerja yang tersedia dalam perusahaan rendah, apabila perusahaan membutuhkan dana tambahan, maka perusahaan akan melakukan pinjaman ke bank atau lembaga keuangan lainnya, sehingga perusahaan harus membayar beban bunga dan hal ini akan berpengaruh pada profitabilitas perusahaan.

Menurut Kasmir (2013) perputaran piutang merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur berapa lama penagihan piutang selama satu periode. Atau berapa kali dana yang ditanam dalam piutang ini berputar dalam satu periode. Perputaran piutang disebut juga dengan RTO. Makin tinggi rasio menunjukkan bahwa modal kerja yang ditanamkan dalam piutang makin rendah dan tentunya kondisi ini semakin baik bagi perusahaan. Sebaliknya jika rasio makin rendah, maka ada *over investmen* dalam piutang.

$$\text{RTO} = \frac{\text{Penjualan kredit}}{\text{Piutang rata-rata}}$$

Sedangkan menurut Harahap, Sofyan Syafri (2010) perputaran piutang merupakan rasio yang menunjukkan berapa cepat penagihan piutang. Semakin besar semakin baik karena penagihan piutang dilakukan dengan cepat. Sebaliknya semakin lambat perputaran piutang maka semakin tidak baik. Karena itu

perusahaan menerapkan kebijakan piutang guna meningkatkan penjualan dengan memperlunak jangka waktu piutang.

Berdasarkan pengertian perputaran piutang menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa perputaran piutang adalah rasio yang digunakan untuk mengukur berapa lama penagihan piutang selama satu periode atau berapa kali dana yang ditanamkan dalam piutang berputar dalam satu periode. Semakin tinggi rasio menunjukkan bahwa modal kerja yang ditanamkan dalam piutang semakin rendah. Kondisi ini baik bagi perusahaan. Sebaliknya jika rasio semakin rendah ada *over investment* dalam piutang.

2.1.6 Pengendalian Internal

2.1.6.1 Pengertian Pengendalian Internal

Menurut Hery (2014) Pengendalian internal biasanya mutlak diperlukan seiring dengan tumbuh dan berkembangnya transaksi bisnis perusahaan. Untuk menjalankan pengendalian internal secara baik tentu saja harus diikuti dengan kerelaan perusahaan untuk mengeluarkan beberapa tambahan biaya. Sistem pengendalian internal akan dijumpai dalam perusahaan, di mana kategori ukuran bisnisnya adalah menengah ke atas.

Pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi asset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya 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.

Ketentuan yang dimaksudkan meliputi peraturan di bidang perpajakan, pasar modal, hukum bisnis, Undang-undang anti-korupsi dan sebagainya. Demikian juga pengendalian internal dilakukan untuk memantau apakah kegiatan operasional maupun finansial perusahaan telah berjalan sesuai prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh manajemen. Dengan adanya penerapan sistem pengendalian internal secara ketat, diharapkan seluruh kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik menuju tercapainya maksimalisasi profit.

Pengendalian internal terhadap piutang dimulai dari penerimaan order penjualan terus ke persetujuan atas order, persetujuan pemberian kredit, pengiriman barang, pembuatan faktur, verifikasi faktur, pembukuan piutang, penagihan piutang, yang akhirnya akan mempengaruhi saldo kas atau bank. Dalam hal ini harus diperhatikan pula retur penjualan secara periodik harus dibuat perincian piutang menurut golongan usianya untuk menentukan tindakan apa yang perlu dilakukan dan menilai apakah bagian kredit dan bagian kas telah bekerja dengan efisien. Albertus Karjono dan Dewi Sartika (2012) berpendapat bahwa Efektif adalah sesuatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut Hasibuan (2007) pengendalian piutang adalah usaha-usaha untuk menjaga piutang yang diberikan tetap lancar, produktif dan tidak macet. Dari pengertian para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pengendalian piutang adalah usaha yang dilakukan dimulai dari awal terjadinya piutang sampai dilaksanakannya penagihan untuk menjaga piutang agar tetap lancar.

2.1.2.2 Tujuan Pengendalian Internal

Krismiaji (2010) berpendapat bahwa tujuan dilakukannya pengendalian adalah untuk mencegah timbulnya kerugian bagi sebuah organisasi, yang timbul antara lain karena sebab-sebab sebagai berikut:

- a. Penggunaan sumber daya yang tidak efisien dan boros.
- b. Keputusan manajemen yang tidak baik.
- c. Kesalahan yang tidak disengaja dalam pencatatan dan pemrosesan data.
- d. Kehilangan atau kerusakan catatan yang secara tidak sengaja.
- e. Kehilangan aktiva karena kecerobohan karyawan.
- f. Tidak ditaatinya kebijakan manajemen dan peraturan lainnya oleh para karyawan.
- g. Perubahan secara tidak sah terhadap Sistem Informasi Akuntansi atau komponen- komponennya.

Sedangkan menurut Ersa (2009) dalam buku Pengantar Akuntansi Adaptasi Indonesia menyatakan bahwa “Tujuan pengendalian internal adalah menyediakan keyakinan yang memadai bahwa (1) aset telah dilindungi dan digunakan untuk keperluan bisnis, (2) informasi bisnis akurat, dan (3) karyawan mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku”.

Adapun Weygandt (2007) menyatakan bahwa, Pengendalian internal (*internal control*) mencakup rencana organisasi serta metode-metode terkait dan pengukuran yang diadopsi perusahaan untuk:

- a) Melindungi aset dari pencurian, perampokan, dan penyalahgunaan oleh karyawan.

b) Meningkatkan keakuratan dan kebenaran pencatatan akuntansi.

Hal ini dapat dilakukan dengan menurunkan risiko kesalahan (kesalahan yang tidak disengaja dan ketidakteraturan (kesalahan yang disengaja dan kesalahpahaman) dalam proses akuntansinya.

Selain itu, tujuan sistem pengendalian intern menurut Mulyadi (2008) adalah:

- a) Menjaga kekayaan organisasi,
- b) Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi,
- c) Mendorong efisiensi
- d) Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Lebih ditegaskan lagi oleh Mulyadi (2008) tentang tujuan pengendalian intern bahwa, “Menurut tujuannya sistem pengendalian intern dapat dibagi menjadi dua macam yaitu, pengendalian intern akuntansi (*internal accounting control*) dan pengendalian intern administratif (*internal administrative control*). Pengendalian intern akuntansi, yang merupakan bagian dari sistem pengendalian intern, meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang di koordinasikan terutama untuk menjaga kekayaan organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi. Pengendalian intern administrative meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk mendorong efisiensi dan dipatuhinya kebijakan manajemen”.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan pengendalian intern adalah untuk menjaga aset yang dimiliki oleh perusahaan dari berbagai tindakan kecurangan yang mungkin terjadi, terciptanya pelaporan

keuangan yang akurat dan dapat dipercaya dan tercapainya kepatuhan karyawan terhadap peraturan yang dibuat perusahaan.

2.1.2.3 Unsur-Unsur Pengendalian Internal

Unsur-unsur pengendalian intern dibuat untuk mencapai tujuan dari pengendalian intern. Agoes (2012:100) mengutip komponen model pengendalian intern yang dikeluarkan oleh *Committe of Sponsoring Organization* (COSO) yaitu:

a) 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 dimana ada tujuh faktor penting untuk sebuah lingkungan pengendalian, faktor-faktor tersebut yaitu :

- 1) Komitmen terhadap nilai integritas dan nilai etika
- 2) Filosofi dan gaya operasi manajemen
- 3) Struktur organisasi (*Organizational structure*)
- 4) Komite audit (*The audit comitee of the board of directors*)
- 5) Metoda penetapan wewenang dan tanggung jawab (*methode of assigning authority and responsibillity*)
- 6) Praktik dan kebijakan tentang sumberdaya manusia (*Human policies and practicies*)
- 7) Pengaruh eksternal (*external influences*)

b) Aktivitas Pengendalian

Perusahaan harus menetapkan prosedur dan kebijakan pengendalian dan melaksanakannya, untuk membantu menjamin bahwa manajemen dapat

menetapkan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk menghadapi ancaman-ancaman yang muncul, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif. Umumnya aktivitas pengendalian dapat dikelompokkan menjadi lima kelompok sebagai berikut :

- 1) Otorisasi yang tepat terhadap aktivitas dan transaksi
- 2) Pemisahan tugas
- 3) Perancangan dan penggunaan dokumen dan catatan yang memadai
- 4) Perlindungan yang memadai terhadap akses dan penggunaan aktiva dan catatan
- 5) Pengecekan independen terhadap kinerja

c) 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.

d) 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.

e) Pemantauan

Seluruh proses bisnis harus dipantau dan dilakukan modifikasi sepenuhnya. Dengan cara ini, sistem akan bereaksi secara dinamis, yaitu berubah jika kondisinya menghendaki perubahan. Ada beberapa metoda kunci (pokok) dalam melakukan pemantauan kinerja, yaitu :

- 1) Supervisi yang efektif
- 2) Pelaporan pertanggungjawaban
- 3) Internal auditing

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh M. Khairul Amri dan Decky Hendarsyah tahun 2016 yang berjudul “Analisis Pengendalian Piutang terhadap Piutang Tak Tertagih pada Koperasi Swamitra Wahana Putra Bengkalis”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Koperasi Swamitra Wahana Putra Bengkalis menganalisis nasabah agar tidak terjadi kredit macet adalah dengan cara menganalisis persyaratan permohonan pinjaman, menganalisis atau melakukan survey usaha nasabah, menganalisis atau mensurvey jaminan, menganalisis kondisi rumah nasabah, Bank Indonesia Checking, dan melakukan tahap pencairan dana. Kolektibilitas kredit di Koperasi Swamitra Wahana Putra Bengkalis adalah Coll 1, yaitu nasabah dikategorikan pada kualitas lancar, Coll 2 nasabah di ketegorikan kurang lancar, Coll 3 nasabah dikategorikan dalam perhatian khusus, Coll 4 nasabah dikategorikan dalam diragukan dan W/O nasabah di kategorikan macet

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Miftahuljannah Afnas tahun 2015 yang berjudul “Peranan Sistem Pengendalian Intern Pemberian Kredit dalam Menunjang Efektivitas Proses Pemberian Kredit (Studi Kasus Pada PT Bank BRI

(Persero) Tbk. KC Makassar Somba Opu”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel sistem pengendalian intern pemberian kredit berpengaruh terhadap variabel efektivitas proses pemberian kredit. Peranan sistem pengendalian intern pemberian kredit dalam menunjang efektivitas proses pemberian kredit sebesar 58%, yang menerangkan bahwa selain sistem pengendalian intern pemberian kredit masih ada faktor lain yang juga memberikan peranan dalam menunjang efektivitas proses pemberian kredit (sekitar 42%).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Beni Makaria tahun 2015 yang berjudul “Evaluasi Atas Sistem Akuntansi Penjualan Kredit Dan Penerimaan Kas Sebagai Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern (Studi Pada Pt. Kasin Malang)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem penjualan kredit dan penerimaan kas di PT. Kasin masih mempunyai beberapa kelemahan karena terdapat beberapa dokumen yang dalam penggunaannya kurang efektif dan kesulitan dalam melakukan pemeriksaan dan penelusuran ke dokumendokumen. Pada bagian penjualan yang melakukan pemberian kredit. Sehingga, sangat memungkinkan terjadinya manipulasi pencatatan transaksi yang dapat merugikan perusahaan. Tidak adanya pemeriksa intern (pengecekan saldo) secara mendadak yang dilakukan oleh direktur utama.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Erdi Kurniawan Syaputera dan Siti Khairani tahun 2013 yang berjudul “Analisis Piutang Tak Tertagih Pada PT Bima Finance Palembang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, banyaknya piutang tak tertagih pada PT. Bima Finance Palembang disebabkan oleh pihak perusahaan maupun pihak konsumen. Pengendalian yang seharusnya dilakukan PT. Bima

Finance Palembang adalah lebih selektif lagi dalam menentukan calon debitur dan melakukan survey yang lebih detail, teliti dan hati-hati dalam melihat situasi dan kondisi calon debitur. Hal ini dimasukkan untuk menghindari dan meminimalisasi piutang tak tertagih agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Analisis ini seharusnya dilakukan oleh setiap bagian karyawan mulai dari *marketing, supervisor, credit analyst*, sampai ke pimpinan cabang.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Aurelius Wisnu Dharma Narandika tahun 2013 yang berjudul “Prosedur Penagihan Piutang atas Penjualan Spare Part pada PT. Astra Internasional TBK – Honda Cabang Denpasar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penagihan spare part pada Astra Honda dimulai dari persiapan melakukan penagihan, pelaksanaan penagihan, dan penerimaan hasil penagihan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang ada. Selain itu pengendalian internal dalam penagihan piutang atas penjualan suku cadang sudah dilakukan dengan baik, terbukti dari adanya pemisahan tugas dari setiap bagian dan tidak terdapat piutang tak tertagih.

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variable Penelitian	Kesimpulan
1	M. Khairul Amri dan Decky Hendarsyah tahun 2016	Analisis Pengendalian Piutang terhadap Piutang Tak Tertagih pada Koperasi Swamitra	Variabel Independen : Pengendalian Piutang Variabel Dependen : Piutang tak Tertagih pada	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Koperasi Swamitra Wahana Putra Bengkalis menganalisis nasabah agar tidak terjadi kredit macet dengan cara menganalisis persyaratan permohonan pinjaman, survey usaha nasabah, survey jaminan,

		Wahana Putra Bengkalis	Koperasi Swamitra Wahana Putra Bengkalis	survey kondisi rumah nasabah, Bank Indonesia Checking, dan melakukan tahap pencairan dana. Kolektibilitas kredit di Koperasi Swamitra Wahana Putra Bengkalis adalah Coll 1, yaitu nasabah dikategorikan pada kualitas lancar, Coll 2 nasabah di ketegorikan kurang lancar, Coll 3 nasabah dikategorikan dalam perhatian khusus, Coll 4 nasabah dikategorikan dalam diragukan dan W/O nasabah di kategorikan macet.
2	Miftahuljannah Afnas tahun 2015	Peranan Sistem Pengendalian Intern Pemberian Kredit dalam Menunjang Efektivitas Proses Pemberian Kredit (Studi Kasus Pada PT Bank BRI (Persero) Tbk. KC Makassar Somba Opu	Variabel Independen : Pengendalian Intern Pemberian Kredit Variabel Dependen : Efektivitas Proses Pemberian Kredit	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sistem pengendalian intern pemberian kredit berpengaruh terhadap variabel efektivitas proses pemberian kredit. Peranan sistem pengendalian intern pemberian kredit dalam menunjang efektivitas proses pemberian kredit sebesar 58%, yang menerangkan bahwa selain sistem pengendalian intern pemberian kredit masih ada faktor lain yang juga memberikan peranan dalam menunjang efektivitas proses pemberian kredit (sekitar 42%).
3	Beni Makaria	Evaluasi Atas Sistem	Variabel Independen :	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem penjualan kredit dan

	tahun 2015	Akuntansi Penjualan Kredit Dan Penerimaan Kas Sebagai Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern (Studi Pada Pt. Kasin Malang)	Sistem Akuntansi Penjualan Kredit dan Penerimaan Kas Variabel Dependen : Peningkatan Pengendalian Intern	penerimaan kas di PT. Kasin masih mempunyai beberapa kelemahan karena terdapat beberapa dokumen yang dalam penggunaannya kurang efektif dan kesulitan dalam melakukan pemeriksaan dan penelusuran ke dokumen - dokumen. Pada bagian penjualan yang melakukan pemberian kredit. Sehingga, sangat memungkinkan terjadinya manipulasi pencatatan transaksi yang dapat merugikan perusahaan. Tidak adanya pemeriksa intern (pengecekan saldo) secara mendadak yang dilakukan oleh direktur utama.
4	Erdi Kurniawan Syaputera dan Siti Khairani tahun 2013	Analisis Piutang Tak Tertagih Pada PT. Bima Finance Palembang	Variabel Independen : Analisis Piutang Variabel Dependen : Piutang Tak Tertagih	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, banyaknya piutang tak tertagih pada PT. Bima Finance Palembang disebabkan oleh pihak perusahaan maupun pihak konsumen. Pengendalian yang seharusnya dilakukan PT. Bima Finance Palembang adalah lebih selektif lagi dalam menentukan calon debitur dan melakukan survey yang lebih detail, teliti dan hati-hati dalam melihat situasi dan kondisi calon debitur. Hal ini dimasukkan untuk menghindari dan meminimalisasi piutang tak

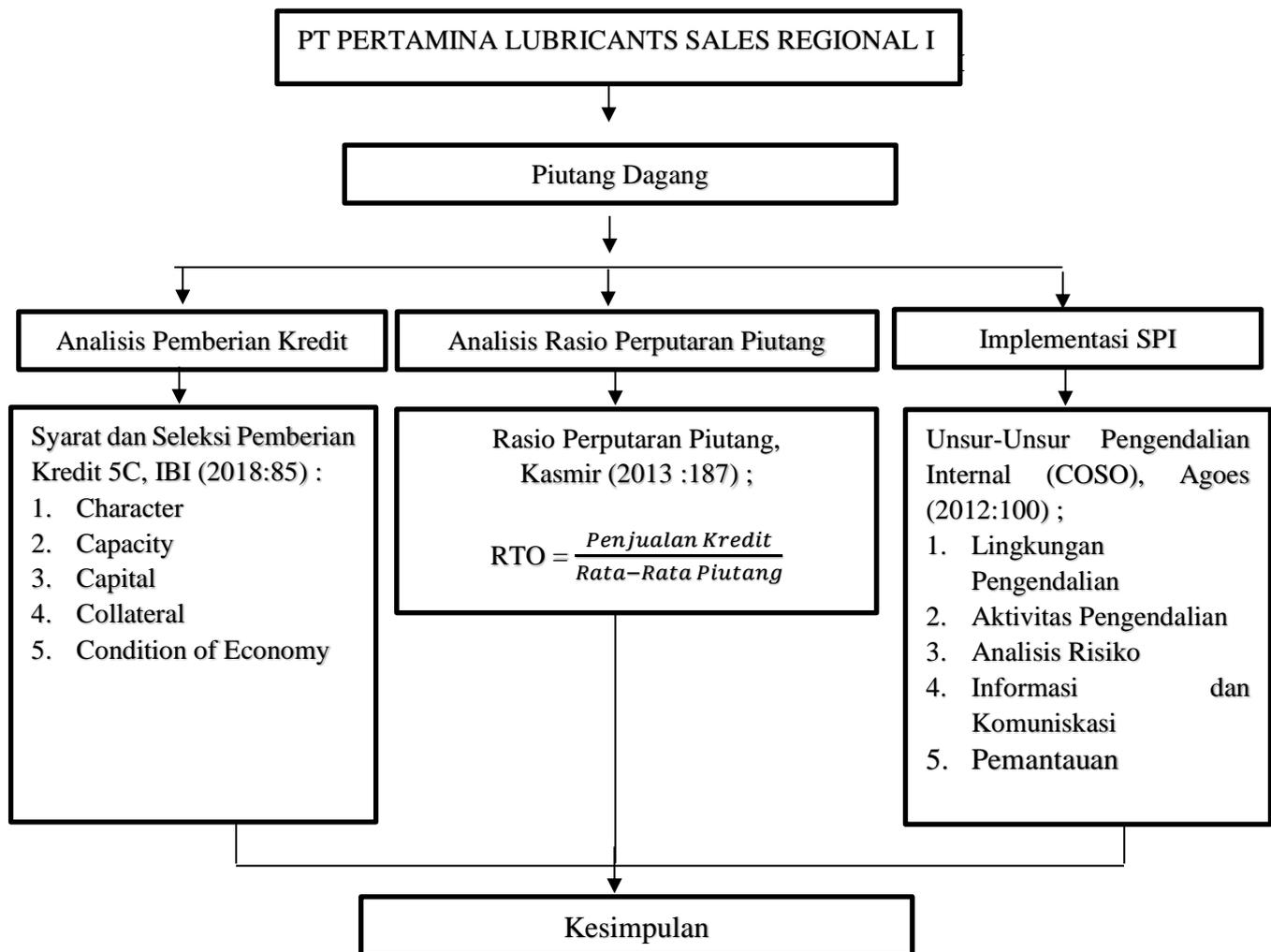
				tertagih agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Analisis ini seharusnya dilakukan oleh setiap bagian karyawan mulai dari <i>marketing, supervisor, credit analyst</i> , sampai ke pimpinan cabang.
5	Aurelius Wisnu Dharma Narandika tahun 2013	Prosedur Penagihan Piutang atas Penjualan Spare Part pada PT. Astra Internasional TBK – Honda Cabang Denpasar	Variabel Independen : Prosedur Penagihan Piutang Variabel Dependen : Penjualan Spare Part	Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penagihan spare part pada Astra Honda dimulai dari persiapan melakukan penagihan, pelaksanaan penagihan, dan penerimaan hasil penagihan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang ada. Selain itu pengendalian internal dalam penagihan piutang atas penjualan suku cadang sudah dilakukan dengan baik, terbukti dari adanya pemisahan tugas dari setiap bagian dan tidak terdapat piutang tak tertagih.

Sumber : Diolah Penulis 2021

2.3 Kerangka Konseptual

Sugiyono (2014) menyatakan bahwa kerangka konsep akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu antara variabel independen dengan variabel dependen. Penelitian ini memiliki tiga variabel yaitu variabel pengendalian piutang dengan menggunakan Syarat dan Seleksi Pemberian Kredit 5C, Rasio Perputaran Piutang dan Unsur-Unsur Pengendalian Internal (COSO). Berdasarkan latar belakang masalah, tinjauan teoritis, dan tinjauan penelitian terdahulu, maka peneliti membuat kerangka konseptual penelitian adalah Pengendalian terhadap piutang merupakan suatu yang mutlak dilakukan oleh perusahaan.

Sistem pengendalian piutang yang baik akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam menjalankan kebijakan penjualan secara kredit. Demikian pula sebaliknya, kelalaian dalam pengendalian piutang bisa berakibat fatal bagi perusahaan, misalnya banyak piutang yang tak tertagih karena lemahnya kebijakan pengumpulan. Menghindari piutang dagang yang tinggi maka perusahaan harus menyeleksi dengan menggunakan syarat dan seleksi pemberian kredit 5C sebelum merealisasikan pemberian penjualan secara kredit dan perusahaan melihat kondisi perputaran piutang dagangnya atas kelancaran/standar minimal pemberian kredit kepada konsumen sebelum memutuskan penjualan secara kredit. Pengendalian internal adalah salah satu cara yang digunakan untuk mengantisipasi kecurangan dan mengantisipasi kemungkinan piutang tak tertagih.



Gambar 2.2. Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam suatu kegiatan penelitian, terlebih dahulu perlu menentukan metode penelitian yang akan digunakan, karena hal ini merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penelitian. Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif.

Menurut Sugiyono (2016), pengertian metode analisis deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen).

Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan tentang penerapan sistem pengendalian piutang dalam menghindari piutang tak tertagih dengan prinsip 5C Syarat dan Seleksi Pemberian Kredit, Perhitungan Rasio Perputaran Piutang (RTO) yang dihitung berdasarkan dari hasil posting pada aplikasi mySAP sistem bisnis penjualan Pertamina, dan Unsur-Unsur Pengendalian Internal (COSO) di Pertamina Lubricants Sales Region I.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada salah satu Anak Perusahaan Per Pertamina Group, PT Pertamina Lubricants MOR I Medan.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian dimulai dari November 2020 sampai dengan Mei 2021.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2020								Tahun 2021																		
		November				Desember				Januari				Februari				Maret				Apr-Mei						
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1	Riset Awal/ Pengajuan Judul	■	■																									
2	Penyusunan Proposal			■	■	■	■	■	■																			
3	Seminar Proposal							■	■	■	■	■	■															
4	Perbaikan/ ACC Proposal												■															
5	Pengolahan Data													■	■	■	■	■										
6	Penyusunan Laporan Penelitian																		■	■	■	■						
7	Bimbingan																			■	■	■	■					
8	ACC Penelitian																				■	■	■	■				
9	Sidang Meja Hijau																										■	

Sumber : Diolah Penulis 2021

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sugiyono (2015) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (*scoring*). Jadi data kuantitatif merupakan data yang memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan cara atau teknik statistik. Data tersebut dapat berupa angka atau skor dan biasanya diperoleh dengan menggunakan alat pengumpul data yang jawabannya berupa rentang skor atau pertanyaan yang diberi bobot.

3.3.2 Sumber Data

Data yang digunakan sebagai informasi untuk melakukan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau objek yang diteliti. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh penulis dengan menjawab pertanyaan penelitian yang dimana disampaikan kepada fungsi terkait di PT Pertamina Lubricants yaitu:

Tabel 3.2
Daftar Responden Karyawan Tetap PT Pertamina Lubricants

No	Fungsi	Bagian	Responden
1	Finance	Penagihan Piutang	Supervisor Invoicing
2	Finance	Penagihan Piutang	Assistant Account Receivable & Tax
3	Sales	Pengawasan	Supervisor Sales Support

4	Sales	Pengawasan	Supervisor Business Support
5	Sales	Manager Penjualan Wilayah	Sales Region Manager I
6	Auditor	Audit Internal	Senior Auditor Finance & Support Audit
7	Analisis Kredit	Persetujuan Pengajuan Kredit	Analyst Credit Management

Sumber : Diolah Penulis 2021

2) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain (Sanusi, 2011) berupa hasil download piutang *Customer* melalui aplikasi mySAP Pertamina dan diolah menjadi dashboard monitoring tagihan *backlog*.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu dimensi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut, Sugiyono (2014). Definisi operasional variabel bertujuan untuk mempermudah pemahaman dalam melakukan sebuah penelitian. Berikut ini penulis menyajikan definisi operasional variable sebagai berikut.

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator
Sistem Pengendalian Internal	Usaha-usaha yang dilakukan dimulai dari awal terjadinya piutang sampai dilaksanakannya penagihan untuk menjaga piutang agar tetap lancar. Hasibuan (2007)	Implementasi SPI di ukur dengan menggunakan Unsur-Unsur Pengendalian Internal (COSO): 1. Lingkungan Pengendalian 2. Aktivitas Pengendalian 3. Analisis Risiko 4. Informasi dan Komunikasi 5. Pemantauan Agoes (2012)
Piutang Tak Tertagih	Piutang Tak Tertagih adalah piutang yang dapat menimbulkan kerugian karena debitur tidak mau atau tidak mampu melaksanakan kewajibannya. Haryono (2005)	1. Analisis Pemberian Kredit di ukur dengan menggunakan Syarat dan Selesksi Pemberian Kredit 5C: a. Character b. Capacity c. Capital d. Collateral e. Condition of Economy IBI (2018:85) 2. Analisis Ratio Perputaran Piutang diukur dengan menggunakan rumus: $RTO = \frac{\text{Penjualan Kredit}}{\text{Rata-Rata Piutang}}$ Kasmir (2013)

Sumber : Diolah Penulis 2021

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

3.5.1 Penelitian Pustaka

Penelitian pustaka adalah pengumpulan data sebagai landasan teori serta penelitian terdahulu yang didapat dari dokumen-dokumen, buku-buku, internet

serta sumber data tertulis lainnya yang berhubungan dengan informasi yang dibutuhkan.

3.5.2 Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan terdiri dari:

1) Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti (Sanusi, 2011). Observasi yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap laporan piutang customer kredit yang pembeliannya secara langsung ke pihak PT Pertamina Lubricants tanpa melalui PT Pertamina (Persero) sebagai induk usahanya dibidang Minyak Bumi dan Gas.

2) Metode Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian (Sanusi, 2011). Wawancara dilakukan langsung dengan tim Finance dan Supervisor Sales Support di PT Pertamina Lubricants yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

3) Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan (Sanusi, 2011). Data sekunder yang digunakan dalam

penelitian ini adalah laporan piutang selama 3 tahun yaitu dari 2017 - 2019.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan pendekatan analisis deskriptif. Analisa deskriptif merupakan teknik analisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, mengklasifikasi data, dan menjelaskan sehingga memberikan informasi atau gambaran yang sesuai dengan masalah yang di hadapi atau diteliti. Langkah - langkah yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- 1) Penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari 2 kategori: yang pertama peneliti mengumpulkan data piutang usaha dari aplikasi SAP Pertamina yang nantinya data tersebut diklasifikan sesuai dengan permasalahan yang terjadi dan yang kedua peneliti melakukan wawancara dengan melakukan pertanyaan-pertanyaan secara tertulis terkait sistem pemberian kredit (5 C) kepada pihak berwenang seperti kepada bagian pemberi kredit serta penulis juga mengajukan pertanyaan kepada bagian yang menjalankan Sistem Pengendalian Internal (COSO). seperti Manajer

Pemasaran, Bagian Penagihan, Bagian *Account Receivable*, bagian Akuntansi serta bagian internal audit.

- 2) Untuk menilai perputaran piutang penulis melakukan pengumpulan data piutang dari data aplikasi SAP Pertamina lalu dianalisis dengan menggunakan rumus :

$$RTO = \frac{\text{Penjualan Kredit}}{\text{Rata-Rata Piutang}}$$

Jika perputaran piutang dagang nilainya diatas 15 x maka perputaran tersebut semakin baik dan begitu juga sebaliknya.

- 3) Penulis menyimpulkan secara keseluruhan dari hasil analisis penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

PERTAMINA adalah perusahaan minyak dan gas bumi yang dimiliki Pemerintah Republik Indonesia (*state-owned oil company*) yang dibentuk pada tanggal 10 Desember 1957 dengan nama PT Permina, dan setelah digabung dengan PN Pertamina di tahun 1968 namanya berubah menjadi PN Pertamina. Dengan diberlakukannya UU No. 8 Tahun 1971, nama perusahaan menjadi Pertamina. Nama perusahaan ini tetap digunakan pada waktu Pertamina berubah status hukumnya menjadi Perseroan Terbatas pada tanggal 17 September 2003, menjadi PT Pertamina (Persero).

PT Pertamina Lubricants merupakan anak perusahaan PT Pertamina (Persero), yang didirikan pada 23 September 2013, yang merupakan pemisahan (*spin-off*) Unit Bisnis Pelumas PT Pertamina (Persero) pada 30 Oktober 2013. PT Pertamina Lubricants didirikan sebagai pelaksanaan amanat Undang-Undang No. 22 Tahun 2001 Tentang Minyak dan Gas. Tujuan pendirian Anak perusahaan adalah untuk meningkatkan kekuatan bisnis Perseroan di bidang usaha pelumas pada masa mendatang, melalui cakupan bisnis di dalam dan luar negeri. Cakupan bisnis Perusahaan meliputi dalam dan luar negeri. PT Pertamina Lubricants bertekad pada masa-masa mendatang dapat menjadi perusahaan pelumas kelas dunia, dan mencapai posisi sebagai Top 20 World Lubricants Company.

Untuk memenuhi kebutuhan para pelanggannya, pelumas Pertamina di produksi melalui tes laboratorium modern dan berteknologi tinggi serta berbagai pengujian seperti pengujian fisika kimia dan pengujian mesin sebelum diluncurkan ke pasar. Berbagai pengakuan Internasional telah juga diraih oleh PT Pertamina Lubricants seperti API (American Petroleum Institute), JASO, Volvo, Caterpillar, Komatsu, Mercedes-Benz, Wartsila dan lain-lain. Ini sekaligus bukti nyata bahwa pelumas Pertamina diakui oleh dunia Internasional. Selain itu pelumas Pertamina juga dipakai untuk *factory field* atau *service field* oleh sebagian besar ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk) Indonesia, seperti Toyota, Daihatsu, Hino, Suzuki, Honda, Mitsubishi dan lain-lain.

Unit Bisnis Pelumas adalah bagian dari Direktorat Pemasaran & Niaga yang dibentuk untuk menghadapi persaingan dibisnis pemasaran Pelumas di Indonesia. Untuk menjamin pencapaian visi, misi dan tujuan fungsi Pemasaran Pelumas, maka Pemasaran Pelumas sebagai salah satu Strategic Business Unit (SBU) Direktorat Pemasaran dan Niaga dipimpin oleh VP Pelumas. Sedangkan untuk memberikan pelayanan terbaik dan fokus kepada pelanggan, Pelumas membagi wilayah kerja seluruh Indonesia menjadi 7 (tujuh) *region* pemasaran. Untuk wilayah Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Riau dan Kepulauan Riau dipimpin oleh Sales Region Manager I Pelumas di bawah VP Pelumas. Untuk kegiatan operasional di Depot/Instalasi Sales Point Pelumas didukung oleh tenaga Administrasi yang masing – masing bertempat di Instalasi Depot Belawan, Depot Pekanbaru, Depot Padang dan Depot Batam.

4.1.2 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi PT Pertamina Lubricants adalah sbegaaai berikut :

1. Visi

Menjadi perusahaan pelumas kelas dunia.

2. Misi

Melaksanakan bisnis solusi pelumasan dan memasarkan pelumas serta produk terkait secara kompetitif di pasar domestik dan luar negeri untuk memperkuat portofolio bisnis guna mengoptimalkan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

4.1.3 Tata Nilai Perusahaan

PT Pertamina Lubricants memiliki tata nilai perusahaan yang berpedoman dengan tata nilai PT Pertamina Persero sebagai berikut;

1) Bersih

Perusahaan dikelola secara profesional dengan cara menghindari benturan kepentingan, tidak mentolerir suap, menjunjung tinggi kepercayaan dan integritas, serta berpedoman pada asas-asas tata kelola korporasi yang baik.

2) Kompetitif

Mampu berkompetisi dalam skala regional maupun internasional, mendorong pertumbuhan melalui investasi, membangun budaya sadar biaya dan menghargai kinerja.

3) Percaya Diri

Berperan dalam pembangunan ekonomi nasional, menjadi pelopor dalam reformasi BUMN dan membangun kebanggaan bangsa.

4) Fokus Pelanggan

Berorientasi pada pelanggan dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

5) Komersial

Menciptakan nilai tambah dengan orientasi komersial dan mengambil keputusan berdasarkan prinsip-prinsip bisnis yang sehat.

6) Mampu

Dikelola oleh pemimpin dan pekerja profesional yang memiliki talenta dan penguasaan teknis tinggi, berkomitmen dalam membangun kemampuan riset dan pengembangan.

4.1.4 Logo Perusahaan

PT Pertamina Lubricants merupakan anak perusahaan dari PT Pertamina, sehingga logo perusahaan PT Pertamina Lubricants tidak terlepas dari logo PT Pertamina. PT Pertamina Lubricants dalam logonya mengkombinasikan logo PT Pertamina kemudian ditambahkan dengan identitas Pertamina Lubricants. Logo PT Pertamina Lubricants dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut :

Gambar 4.1
Logo PT Pertamina Lubricants



Sumber : *Company Profile* PT Pertamina Lubricants.

Keterangan warna logo :

- 1) Elemen logo membentuk huruf “P” yang secara keseluruhan merupakan representasi bentuk panah yang menggambarkan Pertamina yang bergerak maju dan progresif.
- 2) Warna-warna mencolok
Menunjukkan langkah besar yang diambil Pertamina dan aspirasi perusahaan akan masa depan yang lebih positif dan dinamis.
- 3) Warna merah
Mencerminkan keuletan dan ketegasan serta keberanian dalam menghadapi berbagai macam kesulitan.
- 4) Warna hijau
Mencerminkan sumber daya energi yang berwawasan lingkungan.
- 5) Warna biru
Mencerminkan andal, dapat dipercaya, dan bertanggung jawab.

4.1.5 Produk Pelumas PT Pertamina Lubricants

PT Pertamina Lubricants memiliki beragam jenis produk pelumas yang dipasarkan di seluruh wilayah Indonesia. Produk PT Pertamina Lubricants memiliki tiga jenis produk yang dilayani yaitu pelumas untuk produk otomotif, pelumas industri, dan gemuk.

Jenis produk pelumas milik Pertamina adalah sebagai berikut :

1. Produk Otomotif
 - a) Pelumas mesin kendaraan bensin (Fastron Series Zipex XP, Prima XP, Mesran Super, Mesran).

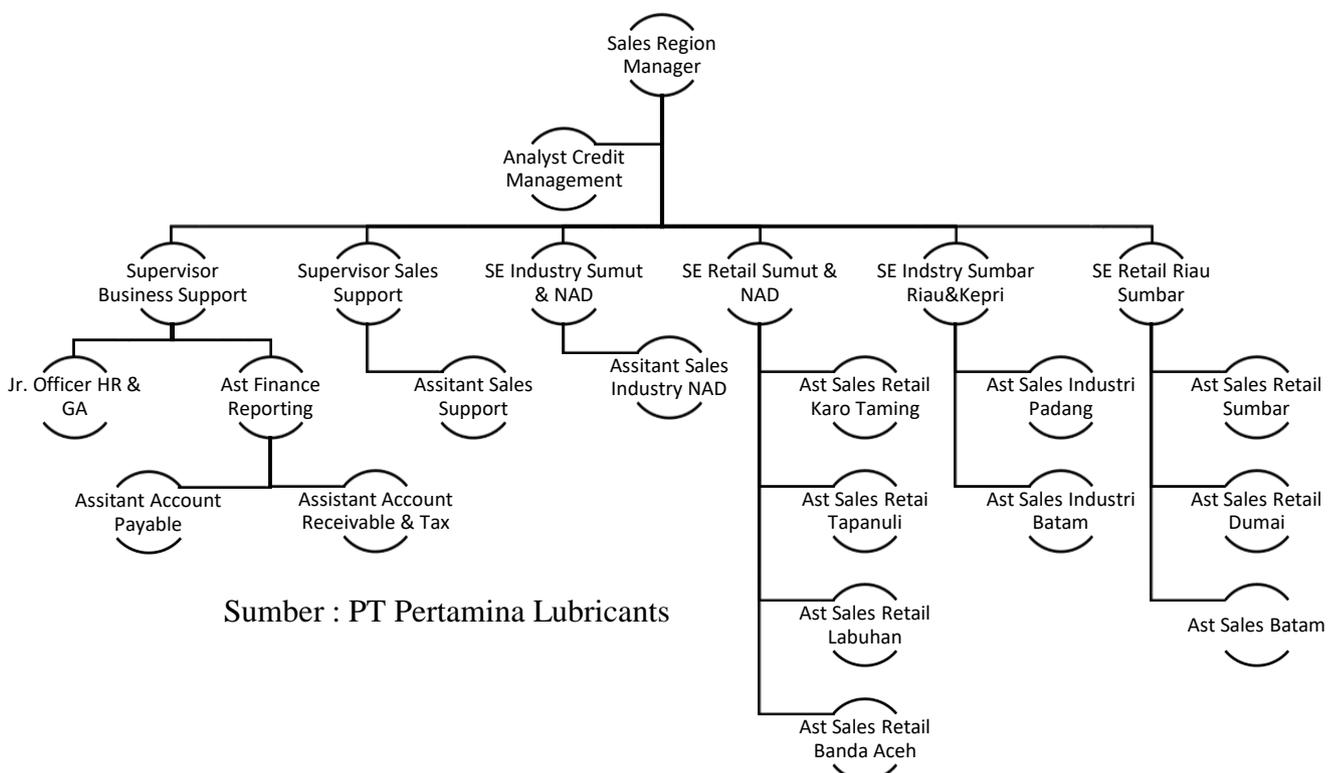
- b) Pelumas mesin kendaraan diesel (Fastron Diesel, Meditran SX, Zipex HD, Zipex HD Plus, Meditran SC, Meditran S, Meditran, Mesran B).
 - c) Pelumas sepeda motor (Enduro 4T, Enduro 4T Racing, Enduro Matic V, Enduro 4T Matic, Zipex 4T, Zipex 4T Sport, Zipex Super, Mesran Super 4T,2T Enviro, Mesrania 2T Super, Mesrania 2T Super X, MesranMarine, Mesrania 2T OB).
 - d) Pelumas gardan dan transmisi (Rored HDA, Rored EPA, Rored MTF, Rored MT-1).
 - e) Pelumas transmisi otomatis (Pertamina ATF).
 - f) Gemuk Lumas (Gemuk Pertamina SGX).
2. Produk Industri
- a) Pelumas mesin diesel industri dan perkapalan putaran tinggi (Meditran SX, Meditran SC, Meditran S, Meditran, Mesran B).
 - b) Pelumas mesin diesel industri dan perkapalan putaran sedang dan rendah (Medripal, Salyx, Meditran P).
 - c) Pelumas mesin gas (NG Lube, NG Lube LL, NG Lube Ashless, Meditran GEO).
 - d) Pelumas mesin turbin (Turbolube, Turbolube XT)
 - e) Pelumas transmisi dan hidrolik (Turalik, Turalik C, Translik HD)
 - f) Pelumas kompresor (GC-Lube Syn, GC-Lube M).
 - g) Pelumas roda-gigi (Masri RG, Masri SMG, Masri FLG).

- h) Pelumas sirkulasi (Sebana, Sebana P, Gandar).
 - i) Pelumas mesin pendingin (Kompen).
3. Gemuk (Grease)
- a) Grease X-NL b) Grease EPX c) Grease TS-2
 - b) Grease SGX-NL
 - c) Grease WR-NL
 - d) Grease Super EPX-2 g) Grease HDX-2
 - e) Grease Super HDX-2

4.1.6 Struktur Organisasi PT Pertamina Lubricants

PT Pertamina Lubricants memiliki bentuk struktur organisasi fungsional, dimana adanya pembagian tugas secara jelas untuk mengoperasikan perusahaan dan mengeluarkan berbagai kebijakan untuk menunjang penjualan produk yang sudah ditarget agar dapat tercapai dengan baik.. Bagan struktur organisasi dapat dilihat pada gambar 4.2 sebagai berikut :

Gambar 4.2
Bagan Struktur Organisasi PT Pertamina Lubricants Sales Region I



4.1.7 Deskripsi Pekerjaan Karyawan Tetap PT Pertamina Lubricants Sales Region I

Berikut deskripsi pekerjaan pegawai tetap PT Pertamina Lubricants dari Pertamina Group adalah sebagai berikut ;

1) Sales Region Manager

Merencanakan, mengelola dan mengevaluasi kegiatan pemasaran pelumas industri dan otomotif, yang meliputi operasional distribusi pelumas, oprasional penjualan, *maintenance* pasar pelumas, pengendalian serta pembinaan SDM di wilayah *sales region* I untuk memenuhi target *sales*, profit serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2) *Analyst Credit Management*

Analyst Credit Management memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya, yaitu :

- a) Melakukan analisa perilaku konsumen dan data pasar.
- b) Melakukan analisa struktur organisasi dan kebijakan yang diberlakukan perusahaan.
- c) Melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan sistem dokumentasi dan penyebarluasan informasi keadaan pasar yang tengah terjadi termasuk perilaku konsumen, yang akan digunakan sebagai dasar acuan user perusahaan.
- d) Melakukan monitoring serta evaluasi data yang sudah diperoleh dari berbagai pengolahan data, baik itu dari jurnal, koran, dan penelitian lainnya.

- e) Memberikan solusi yang tepat dalam upaya meningkatkan mutu layanan dan kinerja bisnis perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.
- f) Membantu project manager dan tenaga ahli lain dalam merancang desain aplikasi yang efektif dan efisien

3) Supervisor Business Support

Supervisor Business Support memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya, yaitu :

- a) Menyusun rencana kerja dan anggaran
- b) Melaksanakan pengendalian anggaran dan rencana kerja
- c) Melaksanakan sistem Administrasi keuangan baik di bidang sales dan operasional region
- d) Melaksanakan kegiatan administrasi SDM yang menjadi otorisasi Sales Region untuk pekerja dan tenaga kerja *outsourcing*
- e) Melaksanakan proses Administrasi pengadaan barang/jasa
- f) Penerapan aspek mutu dan HSSE Fungsi SR I berbasis ISO SERIES dan ketentuan lainnya yang ditetapkan oleh perusahaan

4) Jr. Officer HR & GA

Jr. Officer HR & GA memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya, yaitu :

- a) Melaksanakan *compensation* dan *benefit administration* (seperti pakaian seragam, piagam ulang tahun dinas, plakat MPPK, asuransi purna jabatan, cinderamata UTD, bantuan pemakaman, bantuan mutasi, bantuan sewa rumah dsb)

- b) Memonitor dan melakukan dokumentasi dan distribusi SK/surat mutasi; persiapan/penjadwalan & persiapan dokumen pelaksanaan serah terima jabatan.
 - c) Melaksanakan kegiatan registrasi *learning* dan rekapitulasi peserta pelatihan serta administrasi proses penilaian kinerja pekerja.
 - d) Melaksanakan pengelolaan data pekerja dan pengelolaan dokumen/Administrasi pekerja.
 - e) Melaksanakan proses pengadaan barang/jasa.
 - f) Implementasi penerapan aspek mutu dan HSSE Fungsi Sales Region I berbasis ISO SERIES serta ketentuan lainnya yang ditetapkan oleh perusahaan.
- 5) Assitant Finance Reporting

Adm Finance Reporting memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya yaitu

- a) Melakukan Monitoring & Verifikasi seluruh transaksi pembayaran ke Pihak Ketiga (SP3 Vendor) & SP3 Pekerja.
- b) Melakukan Monitoring & Verifikasi seluruh transaksi pembayaran Deklarasi Perjalanan Dinas Pekerja.
- c) Melakukan & Monitoring Penggunaan Anggaran.
- d) Review & Submit Semua Dokumen Pembayaran (SP3 Pekerja, Vendor dan Deklarasi).
- e) Membuat Request Pengalihan Anggaran jika diperlukan.
- f) Monitoring seluruh pembayaran Tax Vendor
- g) Monitoring Tagihan agar tidak terjadi Backlog.

6) Assitant Account Payable

Assitant Account Payable memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya, yaitu :

- a) Verifikasi dok tagihan klaim deklarasi, SP3 pekerja, SP3 vendor
- b) Membuat form request invoice ke sistem P2P dan AppSPC
- c) Membuat list permintaan bayar ke pusat untuk tagihan yang sudah di approve
- d) Merekap semua tagihan-tagihan yg masuk
- e) Fileing tagihan-tagihan yg sudah dilakukan Pembayaran
- f) Membantu tagihan-tagihan TNI/Polri
- g) Memproses permintaan UMK dan Pertanggungjawabannya
- h) Memproses permintaan pembayaran SPD
- i) Evaluasi dan monitoring implementasi aspek mutu dan HSSE Fungsi Sales Region I berbasis ISO SERIES serta ketentuan lainnya yang ditetapkan oleh Perusahaan

7) Assistant Account Receivable & Tax

Assistant Account Receivable & Tax memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya, yaitu:

- a) Melaksanakan verifikasi pajak (PPN & PPh) pada seluruh tagihan di Sales Region VI
- b) Membuat laporan rekapitulasi pembayaran sesuai prosedur yang ditetapkan.
- c) Monitoring asset di Sales Region I

- d) Membuat laporan saldo rekening bank periode 10 hari dan periode bulanan.
- e) Menyelenggarakan administrasi kas & bank sesuai pedoman administrasi terpadu.
- f) Melaksanakan administrasi keuangan melalui SAP secara akurat dan terpadu.
- g) Implementasi penerapan aspek mutu dan HSSE di Internal Fungsi Sales Region I berbasis ISO Series serta ketentuan lainnya yang ditetapkan.

8) Supervisor Sales Support

Supervisor Sales Support memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya, yaitu :

- a) Membuat laporan realisasi penjualan harian, membuat laporan monitoring PIR (rencana jual), alokasi Pelumas ke Depot *Supply* dan realisasi penjualan.
- b) Memantau sisa reward distributor dan menginformasikan kepada distributor.
- c) Membantu membuat PIR (rencana jual).
- d) Membantu distributor jika ada permasalahan setoran terkait hubungan dengan SPC Billing dan Bank Mandiri.
- e) Membantu menyiapkan data untuk realisasi SRM, SAM, dan SAFE.

9) Assitant Sales Support

Assitant Sales Support memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya yaitu

- a) Menghitung estimasi kebutuhan para agen Pelumas sebagai bahan masukan untuk mempertimbangkan permintaan pelumas bulanan ke kantor pusat
- b) Melaksanakan kegiatan administrasi pelayanan Penjualan pelumas harian kepada agen pelumas, Olimart SPBU, Pengemas Swatas dan Konsumen Langsung
- c) Melaksanakan administrasi surat menyurat kepada agen meliputi : Pemberitahuan perubahan harga, Menginformasikan tertulis atas kebijakan keputusan Harga
- d) Melaksanan pembuatan surat perjanjian keagenan pelumas yang baru maupun perpanjangan
- e) Melaksanakan pembuatan reservasi free produk Distributor
- f) Melaksanakan perbaikan data statistic guna penyajian *statistic* Penjualan yang up to date dan akurat
- g) Melaksanakan perhitungan angka realisasi Penjualan per wilayah dibandingkan dengan target masing-masing Sales untuk bahan evaluasi
- h) Melaksanakan penyampaian insentif program yang diperoleh kepada Distributor dan Monitoring penggunaannya
- i) Melakukan follow up untuk penebusan produk oleh D2D Distributor yang sudah tiba di lokasi

- j) Memberitahu ke Distributor perihal kekurangan dan kelebihan bayar atas penebusan
- k) Implementasi penerapan aspek mutu dan HSSE di Internal Fungsi SR I berbasis ISO Series serta ketentuan lainnya yang ditetapkan oleh perusahaan.

9) SE Industry Sumut & NAD

SE Industry Sumut & NAD memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya, yaitu :

- a) Merencanakan dan melaksanakan strategi dan kebijakan pemasaran produk pelumas marine dan industri di wilayah Sumatera Utara dan NAD
- b) Menyusun dan membuat rencana penjualan produk pelumas marine dan industri di wilayah kerjanya setiap bulan.
- c) Memonitor dan mengevaluasi pencapaian target penjualan (bulanan, triwulan, semester, dan tahunan) yang diberikan perusahaan.
- d) Mengelola, menjaga, dan mengevaluasi jaringan pemasaran melalui *Distribution Channel*.
- e) Melakukan *customer visit* untuk memaintain konsumen existing dan calon konsumen.
- f) Melaksanakan pengembangan pasar baru, kegiatan intelijen pasar dan merebut pasar pesaing.
- g) Merespon dan menangani complain pelanggan.

10) Assitant Sales Industy NAD

Assitant Sales Industry NAD memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya yaitu :

- a) Bekerjasama dengan distributor beserta jajaran *sales force*-nya untuk mencapai penjualan produk-produk pertamina lubricants secara optimal di wilayah kerjanya.
- b) Melakukan implementasi program di areanya masing-masing.
- c) Mengkoordinir pelaksanaan penjualan produk pelumas di semua segment industri.
- d) Membantu penyusunan program-program promosi *local* untuk meningkatkan penjualan produk Pelumas di area masing-masing.
- e) Meningkatkan hubungan baik dengan peretail pelumas, terutama pelanggan Pareto (TOP 80% *contributor*).
- f) Monitoring rutin kegiatan competitor, menganalisa, melaporkan dan memberikan rekomendasi *action plan* kepada SE Industry Sumut & NAD.
- g) Memberikan pelatihan rutin kepada team salesman dan supervisor sales distributor , untuk meningkatkan skill salesman distributor.
- h) Melaksanakan sales review bulanan bersama team distributor, dan bisnis review 3 bulanan bersama *owner* distributor.
- i) Melakukan audit 6 bulanan total performance distributor (Sarpas, Proses, Sales), membuat *scoring* dengan format yang disediakan perusahaan, dan melaporkannya ke SE Industry Sumut & NAD.

11) SE Retail Sumatera Utara & NAD

SE Retail Sumatera Utara & NAD memiliki deskripsi pekerjaan

dalam tugasnya yaitu :

- a) Melakukan koordinasi dengan *Assitant Sales* sub ordinatnya untuk pencapaian target penjualan di Sumatera Utara & NAD
- b) Melakukan dan mengawasi pelaksanaan penerimaan produk pelumas di gudang distributor.
- c) Melakukan koordinasi bisnis dengan distributor di area masing-masing, mengkoordinir pelaksanaan penjualan produk pelumas di semua tipe outlet.
- d) *Monitoring* rutin kegiatan kompetitor, menganalisa, melaporkan dan memberikan rekomendasi *action plan* kepada Sales Region Manager.
- e) Melaksanakan sales review bulanan bersama tim distributor, dan bisnis *review* 3 bulanan bersama *owner* distributor, serta melakukan audit 6 bulanan total *performance* distributor.
- f) Membuat *scoring* dengan format yang disediakan perusahaan, dan melaporkannya ke Sales Region Manager.

12) Ast Sales Retail Karo Taming

Ast Sales Retail Karo Taming memiliki deskripsi pekerjaan dalam

tugasnya yaitu :

- a) Mengkoordinir tim penjualan, agar dapat meningkatkan penjualan dan apakah penjualan sesuai dengan target daerah Karo Tamiang.

- b) Membantu tim *sales* dan memberikan pelatihan dalam mencari, melayani dan memelihara konsumen.
- c) Membantu mengatasi permasalahan tim *sales* dan ikut melakukan atau mendampingi presentasi tim *sales* jika diperlukan.
- d) Membuat strategi-strategi penjualan dan mensosialisasikan kepada tim *sales*.
- e) Mensosialisasikan dan memberitahu informasi mengenai penjualan yang baru kepada tim *sales*.
- f) Monitoring rutin kegiatan competitor, menganalisa, melaporkan dan memberikan rekomendasi *action plan* kepada SE Retail Sumut & NAD.

13) Ast Sales Retail Tapanuli

Ast Sales Retail Tapanuli memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya yaitu :

- a) Mengkoordinir tim penjualan, agar dapat meningkatkan penjualan dan apakah penjualan sesuai dengan target daerah Tapanuli.
- b) Membantu tim *sales* dan memberikan pelatihan dalam mencari, melayani dan memelihara konsumen.
- c) Membantu mengatasi permasalahan tim *sales* dan ikut melakukan atau mendampingi presentasi tim *sales* jika diperlukan.
- d) Membuat strategi-strategi penjualan dan mensosialisasikan kepada tim *sales*.

- e) Mensosialisasikan dan memberitahu informasi mengenai penjualan yang baru kepada tim *sales*.
- f) Monitoring rutin kegiatan competitor, menganalisa, melaporkan dan memberikan rekomendasi *action plan* kepada SE Retail Sumut & NAD.

14) Ast Sales Retail Labuhan Batu

Ast Sales Retail Labuhan memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya yaitu :

- a) Mengkoordinir tim penjualan, agar dapat meningkatkan penjualan dan apakah penjualan sesuai dengan target daerah Labuhan Batu.
- b) Membantu tim *sales* dan memberikan pelatihan dalam mencari, melayani dan memelihara konsumen.
- c) Membantu mengatasi permasalahan tim *sales* dan ikut melakukan atau mendampingi presentasi tim *sales* jika diperlukan.
- d) Membuat strategi-strategi penjualan dan mensosialisasikan kepada tim *sales*.
- e) Mensosialisasikan dan memberitahu informasi mengenai penjualan yang baru kepada tim *sales*.
- f) Monitoring rutin kegiatan competitor, menganalisa, melaporkan dan memberikan rekomendasi *action plan* kepada SE Retail Sumut & NAD.

15) Ast Sales Retail Banda Aceh

Ast Sales Retail Karo Taming memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya yaitu :

- a) Mengkoordinir tim penjualan, agar dapat meningkatkan penjualan dan apakah penjualan sesuai dengan target daerah Banda Aceh.
- b) Membantu tim *sales* dan memberikan pelatihan dalam mencari, melayani dan memelihara konsumen.
- c) Membantu mengatasi permasalahan tim *sales* dan ikut melakukan atau mendampingi presentasi tim *sales* jika diperlukan.
- d) Membuat strategi-strategi penjualan dan mensosialisasikan kepada tim *sales*.
- e) Mensosialisasikan dan memberitahu informasi mengenai penjualan yang baru kepada tim *sales*.
- f) Monitoring rutin kegiatan competitor, menganalisa, melaporkan dan memberikan rekomendasi *action plan* kepada SE Retail Sumut & NAD.

16) SE Industry Sumbar Riau & Kepri

SE Industry Sumbar Riau & Kepri memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya yaitu:

- a) Merencanakan dan melaksanakan strategi dan kebijakan pemasaran produk pelumas marine dan industri di wilayah Sumbar Riau & Kepri

- b) Menyusun dan membuat rencana penjualan produk pelumas marine dan industri di wilayah kerjanya setiap bulan.
- c) Memonitor dan mengevaluasi pencapaian target penjualan (bulanan, triwulan, semester, dan tahunan) yang diberikan perusahaan.
- d) Mengelola, menjaga, dan mengevaluasi jaringan pemasaran melalui *Distribution Channel*.
- e) Melakukan *customer visit* untuk memaintain konsumen existing dan calon konsumen.
- f) Melaksanakan pengembangan pasar baru, kegiatan intelijen pasar dan merebut pasar pesaing.
- g) Merespon dan menangani complain pelanggan.

17) Assitant Sales Industy Padang

Assitant Sales Industry Padang memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya yaitu :

- a) Bekerjasama dengan distributor beserta jajaran *sales force*-nya untuk mencapai penjualan produk-produk pertamina lubricants secara optimal di wilayah provinsi Sumatera Barat.
- b) Melakukan implementasi program di areanya masing-masing.
- c) Mengkoordinir pelaksanaan penjualan produk pelumas di semua segment industri.
- d) Membantu penyusunan program-program promosi *local* untuk meningkatkan penjualan produk Pelumas di area masing-masing.

- e) Meningkatkan hubungan baik dengan peretail pelumas, terutama pelanggan Pareto (TOP 80% *contributor*).
- f) Monitoring rutin kegiatan competitor, menganalisa, melaporkan dan memberikan rekomendasi *action plan* kepada SE Industry Sumbar Riau & Kepri.
- g) Memberikan pelatihan rutin kepada team salesman dan supervisor sales distributor , untuk meningkatkan skill salesman distributor.
- h) Melaksanakan sales review bulanan bersama team distributor, dan bisnis review 3 bulanan bersama *owner* distributor.
- i) Melakukan audit 6 bulanan total performance distributor (Sarpas, Proses, Sales), membuat *scoring* dengan format yang disediakan perusahaan, dan melaporkannya ke SE Industry Sumbar Riau & Kepri

18) Assitant Sales Industy Batam

Assitant Sales Industry Batam memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya yaitu :

- a) Bekerjasama dengan distributor beserta jajaran *sales force*-nya untuk mencapai penjualan produk-produk pertamina lubricants secara optimal di wilayah provinsi Kepulauan Riau
- b) Melakukan implementasi program di areanya masing-masing.
- c) Mengkoordinir pelaksanaan penjualan produk pelumas di semua segment industri.
- d) Membantu penyusunan program-program promosi *local* untuk meningkatkan penjualan produk Pelumas di area masing-masing.

- e) Meningkatkan hubungan baik dengan peretail pelumas, terutama pelanggan Pareto (TOP 80% *contributor*).
- f) Monitoring rutin kegiatan competitor, menganalisa, melaporkan dan memberikan rekomendasi *action plan* kepada SE Industry Sumbar Riau & Kepri.
- g) Memberikan pelatihan rutin kepada team salesman dan supervisor sales distributor , untuk meningkatkan skill salesman distributor.
- h) Melaksanakan sales review bulanan bersama team distributor, dan bisnis review 3 bulanan bersama *owner* distributor.
- i) Melakukan audit 6 bulanan total performance distributor (Sarpas, Proses, Sales), membuat *scoring* dengan format yang disediakan perusahaan, dan melaporkannya ke SE Industry Sumbar Riau & Kepri

19) SE Retail Sumatera Barat, Riau dan Kepri

SE Retail Sumatera Barat, Riau dan Kepri memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya, yaitu :

- a) Melakukan koordinasi dengan *Assitant Sales* sub ordinatnya untuk pencapaian target penjualan di Sumatera Barat, Riau dan Kepri
- b) Melakukan dan mengawasi pelaksanaan penerimaan produk pelumas di gudang distributor.
- c) Melakukan koordinasi bisnis dengan distributor di area masing-masing, mengkoordinir pelaksanaan penjualan produk pelumas di semua tipe outlet.

- d) *Monitoring* rutin kegiatan kompetitor, menganalisa, melaporkan dan memberikan rekomendasi *action plan* kepada Sales Region Manager.
- e) Melaksanakan sales review bulanan bersama tim distributor, dan bisnis *review* 3 bulanan bersama *owner* distributor, serta melakukan audit 6 bulanan total *performance* distributor.
- f) Membuat *scoring* dengan format yang disediakan perusahaan, dan melaporkannya ke Sales Region Manager.

20) Ast Sales Retail Padang

Ast Sales Retail Padang memiliki deskripsi pekerjaan dalam

tugasnya yaitu :

- a) Mengkoordinir tim penjualan, agar dapat meningkatkan penjualan dan apakah penjualan sesuai dengan target daerah provinsi Sumatera Barat, Padang.
- b) Membantu tim *sales* dan memberikan pelatihan dalam mencari, melayani dan memelihara konsumen.
- c) Membantu mengatasi permasalahan tim *sales* dan ikut melakukan atau mendampingi presentasi tim *sales* jika diperlukan.
- d) Membuat strategi-strategi penjualan dan mensosialisasikan kepada tim *sales*.
- e) Mensosialisasikan dan memberitahu informasi mengenai penjualan yang baru kepada tim *sales*.

- f) Monitoring rutin kegiatan competitor, menganalisa, melaporkan dan memberikan rekomendasi *action plan* kepada SE Retail Sumatera Barat, Riau dan Kepri

21) Ast Sales Retail Dumai

Ast Sales Retail Dumai memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya

yaitu :

- a) Mengkoordinir tim penjualan, agar dapat meningkatkan penjualan dan apakah penjualan sesuai dengan target daerah provinsi Pekanbaru, Dumai.
- b) Membantu tim *sales* dan memberikan pelatihan dalam mencari, melayani dan memelihara konsumen.
- c) Membantu mengatasi permasalahan tim *sales* dan ikut melakukan atau mendampingi presentasi tim *sales* jika diperlukan.
- d) Membuat strategi-strategi penjualan dan mensosialisasikan kepada tim *sales*.
- e) Mensosialisasikan dan memberitahu informasi mengenai penjualan yang baru kepada tim *sales*.
- f) Monitoring rutin kegiatan competitor, menganalisa, melaporkan dan memberikan rekomendasi *action plan* kepada SE Retail Sumatera Barat, Riau dan Kepri.

22) Ast Sales Retail Batam

Ast Sales Retail Batam memiliki deskripsi pekerjaan dalam tugasnya

yaitu :

- a) Mengkoordinir tim penjualan, agar dapat meningkatkan penjualan dan apakah penjualan sesuai dengan target daerah provinsi Kepulauan Riau, Batam.
- b) Membantu tim *sales* dan memberikan pelatihan dalam mencari, melayani dan memelihara konsumen.
- c) Membantu mengatasi permasalahan tim *sales* dan ikut melakukan atau mendampingi presentasi tim *sales* jika diperlukan.
- d) Membuat strategi-strategi penjualan dan mensosialisasikan kepada tim *sales*.
- e) Mensosialisasikan dan memberitahu informasi mengenai penjualan yang baru kepada tim *sales*.
- f) Monitoring rutin kegiatan competitor, menganalisa, melaporkan dan memberikan rekomendasi *action plan* kepada SE Retail Sumatera Barat, Riau dan Kepri.

4.1.8 Lokasi Perusahaan

Nama Instansi : PT Pertamina Lubricants Sales Region I *wilayah*

Marketing Operation Region I Pertamina

Alamat : Jl. KL.Yos Sudarso No. 8-10 Medan

No Telepon : (024) 3545341

Fax. : (024) 3581421

Kode Pos : 50132

4.1.9 Analisis Syarat dan Seleksi Pemberian Kredit dengan prinsip 5C

Penulis ini menggunakan studi kasus di PT Pertamina Lubricants. Penulis akan menjelaskan bagaimana seleksi pemberian kredit dengan analisis 5C yang diterapkan pada PT Pertamina Lubricants. Adapun hasil wawancara kepada responden bagian terkait yakni Manager Penjualan Wilayah (*Sales Region Manager I*), Audit Internal (*Senior Auditor Finance & Support Audit*) dan bagian Persetujuan Pengajuan Kredit (*Analyst Credit Management*) yang didapat adalah sebagai berikut :

1) Character

Penilaian analisis character bagi perusahaan dibutuhkan untuk mengenali latar belakang dan watak dari calon debitur sebelum merealisasikan pemberian kredit dengan tujuan watak tersebut dapat menggambarkan kemampuan calon debitur untuk membayar. Penulis melakukan wawancara kepada pihak yang terlibat mengenai penilaian character. Adapun pertanyaan yang diajukan yakni “Apakah pihak Pertamina Lubricants telah melakukan analisa latar belakang dari calon debitur sebelum merealisasikan pemberian penjualan secara kredit? Bagian analisis credit management dan Sales Regional Manager I menjawab bahwasanya dalam pemberian kredit yang diberikan kepada debitur telah diseleksi dengan detail oleh pihak perusahaan sesuai kebijakan yang ada di PT Pertamina Lubricants.

2) Capital

Penilaian analisis capital bagi perusahaan dibutuhkan untuk melihat aspek kecukupan permodalan calon debitur. Kondisi keuangan calon debitur dianalisis dari persentase modal yang dimiliki, semakin besar kepemilikan modal calon debitur maka kondisi keuangan calon debitur semakin baik. Penulis

melakukan wawancara kepada pihak yang terlibat mengenai penilaian capital yang dimiliki calon debitur. Adapun pertanyaan yang diajukan yakni “Apakah pihak Pertamina Lubricants melakukan analisa laporan keuangan calon debitur (hasil laporan audit KAP) untuk melihat kewajaran penyajian laporan keuangan sebagai rujukan utama dalam menilai kesehatan perusahaan yang nantinya berdampak terhadap kemampuan membayar kredit kedepannya? Bagian *Analyst Credit Management* dan Sales Regional Manager I menjawab bahwasanya dalam pemberian kredit yang diberikan kepada debitur telah diseleksi dengan detail oleh pihak perusahaan sesuai kebijakan yang ada di PT Pertamina Lubricants. Pihak perusahaan melakukan analisis struktur modal yang dimiliki calon debitur dengan membuat kebijakan yakni kebijakan tersebut membuat surat permohonan kredit pembelian dan melampirkan laporan keuangan yang telah di audit oleh KAP (Kantor Akuntan Publik) dan pihak PT Pertamina Lubricant melakukan konfirmasi kepada pihak KAP untuk memastikan tingkat legalitas dari pada laporan tersebut yang tujuannya informasi laporan keuangannya tersebut dapat di percaya yang nantinya sebagai bagian pengambilan keputusan layak/ tidaknya pemberian kredit diberikan oleh pihak PT Pertamina Lubricants.

3) Capacity

Penilaian analisis capacity bagi perusahaan dibutuhkan untuk menilai kemampuan calon debitur dalam hal membayar kewajiban kepada kreditur/ PT Pertamina Lubricants sebelum merealisasikan pemberian kredit. Semakin besar kemampuan menghasilkan arus kas calon debitur maka semakin kecil terhindar kredit macet. Penulis melakukan wawancara kepada pihak yang terlibat mengenai penilaian capacity. Adapun pertanyaan yang diajukan yakni “Apakah pihak

Pertamina Lubricants melakukan survey ke alamat lokasi Perusahaan/ kerja sama kepada pihak Bank untuk mencari informasi *trade record* permasalahan dengan bank? Bagian *Analyst Credit Management* dan Sales Regional Manager I menjawab bahwasanya dalam pemberian kredit yang diberikan kepada debitur pihak PT Pertamina Lubricants melakukan survey ke lokasi calon debitur untuk mencari informasi (tetangga/media/mitra/konfirmasi KAP dan lainnya) terkait dengan data yang dibutuhkan oleh PT Pertamina Lubricants dan PT Pertamina Lubricants juga melakukan kerjasama dengan pihak bank terkait untuk adanya Bank Garansi dimana melihat *trade record* dari calon debitur, tujuan PT Pertamina Lubricants melakukan survey tersebut untuk memastikan terkait kelancaran dalam memenuhi kewajibannya.

4) Collateral

Penilaian analisis collateral bagi perusahaan dibutuhkan untuk menilai terkait dengan jaminan yang diberikan oleh calon debitur. Idealnya jaminan yang diberikan tersebut harus lebih besar dari pada realiasi pemberian kredit oleh PT Pertamina Lubricants. Semakin besar nilai nominal jaminan yang dijaminkan ke perusahaan maka semakin kecil kemungkinan terhindar dari piutang tak tertagih. Untuk menghindari terjadinya piutang tak tertagih maka penulis melakukan wawancara kepada pihak yang terlibat mengenai penilaian collateral. Adapun pertanyaan yang diajukan untuk mencari informasi tentang hal jaminan yakni. “Apakah pihak Pertamina Lubricants melakukan analisa perbandingan struktur keuangan antara kepemilikan asset tetap debitur/ perusahaan dengan permohonan kredit yang diajukan? Bagian *Analyst Credit Management* dan Sales Regional Manager I menjawab bahwasanya dalam pemberian kredit yang diberikan kepada

debitur, kami pihak PT Pertamina Lubricants melakukan analisa kepemilikan jaminan. Misalnya kepemilikan tanah/bangunan dan kendaraan yang ingin dijaminan oleh calon debitur maka kami melakukan pengecekan dari kepemilikan tanah/bangunan tersebut dari Surat Sertifikat Tanah (BPN)/ dan IMB (Instansi terkait/Kecamatan) dan kendaraan kami juga mengecek dari BPKB aslinya. Semua hal yang ingin diagunkan harus nama calon debitur (perusahaan). Bila nilai anggunan tersebut lebih besar 20 -30% dari total pinjaman maka pihak PT Pertamina Lubricants merealisasikan pembelian secara kredit dan begitu juga sebaliknya.

5) Condition

Penilaian analisis condition bagi perusahaan dibutuhkan untuk menilai kondisi ekonomi di suatu Negara khususnya Indonesia yang tujuannya untuk memprediksi terkait dampak terhadap produk yang dimiliki pihak PT Pertamina Lubricants diterima atau tidak bila mana kondisi ekonomi kurang baik, jika kondisi ini terjadi akan berdampak kepada calon debitur untuk kedepannya dalam hal kelancaran pemenuhan pembayaran kredit kepada pihak PT Pertamina Lubricants. Untuk mengetahui yang terjadi di PT Pertamina Lubricants maka penulis melakukan wawancara kepada pihak yang terlibat mengenai penilaian Condition. Adapun pertanyaan yang diajukan untuk mencari informasi tentang hal kondisi calon debitur yakni “Apakah pihak Pertamina Lubricants membuat suatu komitmen mengenai aturan-aturan tentang masalah kondisi pembayaran?” Bagian *Analyst Credit Management* dan Sales Regional Manager I menjawab bahwasanya pihak PT Pertamina Lubricants sudah mengantisipasi dari kondisi-kondisi ekonomi yang akan terjadi dengan membuat suatu kebijakan untuk para calon debitur mengenai

kondisi pembayaran bila terjadinya macet. Kebijakan tersebut antara lain dengan menetapkan denda 2% - 5% dari nilai sisa kredit/hutang bila pihak calon debitur mengalami lewat masa tenggang bayar yang telah disepakati. Penetapan denda berlapis/bertahap dengan ketentuan jika terlambat 1 – 3 bulan dikenakan denda 2% dan jika diatas 3 – 12 dikenakan 5%. Tujuan dibuatnya denda tersebut agar para calon debitur memenuhi pembayarannya tepat waktu.

4.1.10 Analisis Perhitungan Rasio Perputaran Piutang (RTO)

Tingkat Perputaran Piutang (*receivable turn over*) Menurut Kasmir (2013:187) merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur berapa lama penagihan piutang selama satu periode atau berapa kali dana yang ditanam dalam piutang ini berputar dalam satu periode. Ukuran standar perputaran piutang sebagai pedoman dalam rasio ini sebaiknya berputar 15 kali untuk menentukan rendah atau tingginya perputaran piutang yang terjadi selama periode tertentu. Perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$\text{RTO} = \frac{\text{Penjualan kredit}}{\text{Piutang rata-rata}}$$

Berdasarkan dari data piutang dagang, penjualan secara kredit, piutang yang macet/ tertunggak dan piutang tertagih pada PT Pertamina Lubricants diperoleh data yang dapat dijadikan sebagai bahan perhitungan analisis piutang usaha dengan menggunakan rasio perputaran piutang (*receivable turnover*). Rasio perputaran piutang ini menunjukkan seberapa kali piutang dapat tertagih dalam satu periode akuntansi. Rasio tersebut merupakan rasio yang mengukur tentang efektivitas dalam pengelolaan piutang. Semakin cepat/ besar nilai perputaran

piutang perusahaan maka dinyatakan semakin efektif/ baik perusahaan dalam mengelola piutang dagangnya.

Tabel 4.1
Daftar Persentase Piutang dagang pada PT. Pertamina Lubricants
Tahun 2017 – 2019

Tahun	Total Piutang	Piutang Yang Tertagih	Total Piutang Tak Tertagih	Persentase Piutang Yang Tertagih	Persentase Piutang Tak tertagih
2017	48,361,650,397	46,768,056,945	1,593,593,452	97%	3%
2018	24,880,858,624	11,565,158,800	13,315,699,824	46%	54%
2019	51,315,914,503	24,096,384,677	27,219,529,826	47%	53%

Sumber: Data diolah tahun 2021

Perhitungan Rasio Perputaran Piutang (RTO) mulai tahun 2017 – 2019 dapat dilihat sebagai berikut:

$$\text{RTO tahun 2017} = \frac{48.361.650.397}{49.270.421.520} = 1,0$$

$$\text{RTO tahun 2018} = \frac{24.880.858.624}{36.621.254.511} = 0,7$$

$$\text{RTO tahun 2019} = \frac{51.315.914.503}{38.098.386.564} = 1,3$$

Tabel 4.2
Hasil Perhitungan Perputaran Piutang (*Receivable Turn Over*)
PT Pertamina Lubricants

Tahun	Penjualan Kredit (Rp.)	Rata-Rata Piutang Dagang (Rp.)	RTO (Kali)	Perubahan RTO
2017	48,361,650,397	49,270,421,520	1.0	-
2018	24,880,858,624	36,621,254,511	0.7	0.3
2019	51,315,914,503	38,098,386,564	1.3	(0.7)

Sumber: Data diolah tahun 2021

Tingkat perputaran piutang PT Pertamina Lubricants dilihat dari tabel 4.2 perhitungan RTO mengalami fluktuasi (naik dan turun). Pada tahun 2017 adalah 1,0 kali artinya bahwa tingkat pengembalian / perputaran piutangnya 1,0 kali dalam waktu satu tahun, sedangkan pada tahun 2018 tingkat perputaran piutangnya 0,7 kali dalam waktu satu tahun atau menurun dari tahun 2017, penurunan tersebut sebesar 0.3 kali dan pada tahun 2019 mengalami peningkatan perputaran piutangnya sebesar -0,7 dibandingkan tahun 2018 atau tingkat pengembalian / perputaran piutangnya sebesar 0.3 kali dalam waktu satu tahun yang artinya ditahun 2019 baik dari tahun sebelumnya karena perusahaan modal kerja yang tertanam semakin kecil.

4.1.11 Analisis Sistem Pengendalian Internal (COSO)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara kepada pihak PT Pertamina Lubricants, penulis melakukan analisis implementasi system pengendalian internal piutang dagang ke karyawan yang terlibat dengan piutang dagang yakni bagian penagihan piutang (*Supervisor Invoicing* dan *Assistant Account Receivable & Tax*), Pengawasan (*Supervisor Sales Support* dan *Supervisor Business Support*), Manager Penjualan Wilayah (*Sales Region Manager I*), Audit Internal (*Senior Auditor Finance & Support Audit*) dan bagian Persetujuan Pengajuan Kredit (*Analyst Credit Management*) terkait penjualan kredit produk milik PT Pertamina Lubricants yakni:

1) Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian yang baik jika karyawan yang ada di suatu perusahaan menjalankan sesuai dengan kebijakan perusahaan. Penulis melakukan beberapa pertanyaan terkait dengan lingkungan pengendalian yang dijalankan oleh

pegawai yang terkait dengan pengendalian. Adapun pertanyaan yang diajukan yakni “Apakah Pertamina Lubricants memiliki struktur organisasi secara jelas dan tertulis, perusahaan menjunjung tinggi integritas perusahaan dan memiliki kompetensi karyawan sesuai bidangnya?” dari keseluruhan responden yang menjawab dapat disimpulkan bahwasanya PT Pertamina Lubricant telah memiliki struktur organisasi secara jelas dan menjunjung tinggi nilai integritas, nilai-nilai etika dan kedisiplinan dalam menjalankan fungsinya masing-masing. Setiap bagian memiliki integritas yang tinggi dan saling bekerjasama untuk mencapai tujuan perusahaan sehingga setiap dalam proses pengambilan kebijakan/keputusan dibicarakan terlebih dahulu dan mendapat persetujuan dari pimpinan pusat sampai ke tingkat pimpinan cabang/regional. Setiap karyawan di PT Pertamina Lubricant memiliki kompetensi yang baik karena pihak perusahaan telah memberikan pelatihan-pelatihan kepada pihak yang terkait. pegawai bagian kredit sudah menjalankan fungsinya dengan baik, mulai dari fungsi penerimaan berkas calon debitur, proses penjualan kredit, dan pemantauan pembayaran kewajiban/kredit dilakukan dengan baik, sehingga terhindar beban piutang tak tertagih menjadi kecil. PT Pertamina Lubricants mempunyai komitmen dalam penyeleksian calon karyawan yang dilakukan secara terpusat yakni di Kota Jakarta lalu di training di Kota Bandung dalam membina mental menjadi karyawan yang memiliki integritas dan kompetensi yang tinggi sehingga nantinya berdampak terhadap tercapainya visi dan misi dari tujuan perusahaan.

Sehubungan dengan tercapainya lingkungan pengendalian yang baik maka penulis mengajukan wawancara terkait dengan aktivitas meeting di PT Pertamina Lubricants. Pertanyaan yang diajukan yakni “Apakah Pertamina

Lubricants melaksanakan aktivitas meeting yang dilakukan secara rutin mengenai perusahaan terkait dengan piutang dagang?” Dari ketujuh responden yang menjawab pertanyaan maka penulis menyimpulkan bahwasanya Aktivitas meeting sudah dilakukan oleh pimpinan regional I sebagai pimpinan pejabat tertinggi di kantor cabang yang fungsinya bertanggungjawab secara langsung dalam evaluasi kinerja karyawan baik dilihat dari tujuan, target dan capaian yang telah disepakati, serta pimpinan memberikan arahan kepada bawahan/ fungsi-fungsi yang terkait dengan piutang dagang yang sudah jatuh tempo maupun hal yang lainnya. Kelemahan yang terjadi di PT Pertamina Lubricants yaitu kegiatan *meeting* pembahasan mengenai *progress* penagihan dimana belum *termonitoring* secara rutin sehingga menjadi tagihan *backlog* disebabkan tidak adanya PIC terikat dalam penagihan di setiap *customer* kredit dan pihak perusahaan juga mengalami kekurangan SDM (Sumber Daya Manusia) yang menangani Piutang Dagang yang telah jatuh tempo sehingga berdampak terhadap banyaknya tagihan yang *backlog*.

2) Penaksiran Risiko

Penaksiran Risiko ini adalah untuk memperkirakan besarnya pengaruh dari resiko tersebut dan mengantisipasi kemungkinan yang terjadi yang tujuannya untuk menghindari kerugian bagi pihak perusahaan/ PT Pertamina Lubricants. Semakin baik kita untuk mengantisipasi kemungkinan buruk terjadi maka dapat terhindar dari kerugian dan begitu juga sebaliknya. Dalam hal ini penulis mau mendapatkan informasi terkait dengan penaksiran risiko yang telah dilaksanakan oleh pihak PT Pertamina Lubricants. Pertanyaan tersebut antara lain “Apakah Pertamina Lubricants membuat Kebijakan untuk menetapkan jaminan kepada pelanggan/ debitur ? penulis menyimpulkan dari beberapa responden

bahwasanya PT Pertamina Lubricants telah memiliki kebijakan terkait dengan penetapan jaminan kepada pelanggan yang dituangkan di K3S (Kontrak Kerja Sama) dan sedangkan terkait dengan pertanyaan yang kedua yakni “Apakah Pertamina Lubricants juga menerapkan pengenaan denda apabila pelanggan/ debitur tidak melakukan pembayaran pada batas waktu yang telah ditentukan untuk menghindari risiko ? PT Pertamina Lubricants menerapkan pengenaan denda apabila *customer* tidak melakukan pembayaran pada batas waktu yang telah ditentukan namun belum dijalankan sesuai kontrak kerja sama (K3S) disebabkan masih mempertimbangkan hubungan kemitraan dengan *customer* untuk kelangsungan bisnis pengadaan Pelumas.

Prosesnya sebelum pengenaan denda terhadap tagihan yang sudah *overdue* perusahaan akan melakukan rekonsiliasi terlebih dahulu dengan *customer* kredit untuk dilakukan himbauan pembayaran. Strategi penagihan yang dibuat oleh pihak perusahaan kepada konsumennya yakni melakukan penagihan dengan cara persuasif agar para pelanggan merasa dihargai sehingga yang nantinya berdampak terhadap hubungan kerjasama/ kemitraan yang baik dan pada akhirnya para konsumen saling menyadari terhadap kewajibannya kepada pihak PT Pertamina Lubricants.

1) Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian ini bertujuan untuk memberikan suatu jaminan yang wajar bahwa target bisnis yang ingin dicapai, termasuk pencegahan pengeluaran yang dikaitkan dengan prosedur/ standarisasi yang dimiliki perusahaan. Penulis mencari informasi terkait dengan aktivitas pengendalian yakni dengan mengajukan pertanyaan. Pertanyaan pertama dan kedua yang diutarakan yakni

“Apakah Pertamina Lubricants memiliki Prosedur dan standarisasi dalam penagihan piutang dagang kepada pelanggan/ Debitur telah dilakukan dengan benar dan apakah Pertamina Lubricants membuat aktivitas persetujuan kontrak berlangganan yang telah disepakati antara pihak Pertamina Lubricants (pemberi Kredit) dengan pihak pelanggan/ debitur yang ditandai dengan tanda tangan kontrak sebagai persetujuan ? Penulis menyimpulkan bahwasanya terkait dengan prosedur dan standarisasi dalam penagihan piutang dagang sudah dijalankan dengan baik sesuai dengan persetujuan kontrak berlangganan antara pihak debitur dengan PT Pertamina Lubricants.

Terkait pertanyaan ke tiga dan ke empat “Apakah Pertamina Lubricants Aktivitas pemisahan tugas yang dilakukan oleh tiap karyawan berdasarkan bagiannya? Dan Apakah Pertamina Lubricants membuat Aktivitas penilaian kinerja pada karyawan terkait dengan piutang usaha dilakukan pada akhir periode setiap tahunnya? Dari hasil jawaban responden, penulis menyimpulkan bahwasanya PT Pertamina Lubricants memberikan pemisahan tugas yang dilakukan oleh tiap karyawan secara jelas pada Uraian Tanggung Jawab Pekerja (UTP) dan Uraian Pekerjaan Jabatan, namun ada kelemahan yang belum maksimal hal ini disebabkan struktur organisasi di Sales Region masih banyak yang *vacant* (belum lengkap) maka ada pekerja yang melaksanakan pekerjaan diluar UTP/UPJ jabatannya, sehingga belum maksimal dalam performa kerjanya dan untuk penilaian kinerja PT Pertamina Lubricants dengan melihat kegiatan people review dan kalibrasi antar fungsi yang dilakukan oleh setiap evaluator (atasan) dengan evaluatee (bawahan) untuk menilai kinerja dan target KPI setiap tahunnya.

2) Informasi dan komunikasi

Informasi dan komunikasi ini bertujuan untuk mengarahkan operasi dan memastikan terpenuhinya tuntutan pelaporan serta peraturan yang berlaku dijalankan oleh pihak perusahaan/ PT. Pertamina Lubricants. pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada fungsi terkait yakni “Apakah setiap karyawan memiliki fungsi yang berkaitan dengan piutang dagang seperti Divisi Payment and Collection selalu memberikan informasi terbaru yang diperoleh kepada pihak manajemen?, Apakah Pertamina Lubricants menggunakan sistem dokumentasi pencatatan piutang dagang yang dilakukan secara terkomputerisasi mulai dari penagihan sampai dengan pencatatan dilakukan melalui web atau aplikasi? Dan apakah pihak Manajemen Pertamina Lubricants juga selalu mengkomunikasikan informasi terbaru, kebijakan, atau masalah-masalah eksternal kepada karyawan dengan menggunakan beberapa media, diantaranya yaitu melalui Virtual berkaitan dengan piutang dagang yang belum tertagih; Portal yaitu web resmi Pertamina Lubricants / My SAP; Email; terdapat juga forum sharing session?”. Dari hasil jawaban ketiga pertanyaan responden dapat disimpulkan bahwasanya sudah dijalankan dengan baik. PT Pertamina Lubricants telah memiliki fungsi bagian piutang dagang dan antara pimpinan dengan bawahan saling memberi suatu informasi terkait perkembangan piutang dagang dari sistem bisnis penjualan MY SAP yang dimiliki Pertamina Group.

3) Pemantauan

Pemantauan dalam suatu perusahaan berfungsi untuk memantau kinerja yang telah dilakukan selama periode tertentu. Pihak manajemen melihat kelemahan-kelemahan yang terjadi terhadap suatu system pengendalian internal

dan dari kelemahan tersebut dapat diperbaiki untuk kedepannya baik dilihat dari pengendaliannya maupun SDM yang ada diperusahaan. Penulis mencari informasi terkait dengan pemantauan piutang dagang yang ada di PT Pertamina Lubricants. adapun pertanyaan yang diajukan yakni “Apakah sistem Kegiatan pemantauan telah dilakukan setiap hari/ minggu/ bulan terkait dengan berapa persen piutang yang berhasil tertagih dan tidak tertagih ? dan Apakah Aktivitas pemantauan dapat diakses oleh pihak yang berwenang dengan web sehingga mulai dari karyawan yang yang kedudukannya terendah sampai dengan karyawan yang kedudukannya tertinggi dapat memantau perkembangan saldo piutang dagang?”.

Dari hasil jawaban responden terkait pertanyaan pertama dan kedua, penulis menyimpulkan bahwasanya PT Pertamina Lubricants telah melakukan pemantauan setiap seminggu sekali dan PT Pertamina Lubricants menggunakan sistem dokumentasi pencatatan piutang dagang yang dilakukan secara terkomputerisasi mulai dari penagihan sampai dengan pencatatan dilakukan melalui web atau aplikasi tetapi aktivitas pemantauan dapat diakses oleh pihak yang berwenang saja sehingga karyawan yang yang kedudukannya terendah dalam hal ini pekerja *outsourcing* tidak dapat memantau perkembangan saldo piutang dagang kecuali jika UID aplikasi diberikan ijin akses oleh pemilik UID dalam hal ini setingkat manager atau assistant manager.

4.2. Pembahasan

4.2.1 Proses syarat dan seleksi pemberian kredit kepada Customer PT Pertamina Lubricants Sales Region I

Dalam proses syarat dan seleksi pemberian kredit kepada customer/pelanggan pihak Pertamina sudah menjalankan tugasnya dengan baik dalam menganalisis Syarat dan Seleksi Pemberian Kredit dengan prinsip 5C karena PT Pertamina Lubricants dalam memilih calon *customer* sebelumnya sudah melewati tahap garansi oleh bank yang bersangkutan. Proses selanjutnya seleksi dan verifikasi oleh bagian komite audit internal PT Pertamina Lubricants yang pertimbangan berdasarkan laporan keuangan perusahaan calon *customer* dan berkas jaminan garansi oleh Bank *customer* kredit. PT Pertamina Lubricants dalam menganalisis Syarat dan Seleksi Pemberian Kredit dengan prinsip 5C sesuai dengan yang diungkapkan oleh IBI (2018:85) menyatakan bahwa syarat dan seleksi pemberian kredit terdiri dari 5C yaitu: *Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition*).

4.2.2 Analisis rasio perputaran piutang tak tertagih pada PT Pertamina Lubricants Wilayah Sales Region I

Hasil dari perhitungan tingkat perputaran piutang PT Pertamina Lubricants dengan menggunakan RTO dalam rentang waktu mulai 2017 – 2019 masih dibawah standar industri yang telah ditetapkan. Rata-rata standar industri untuk perputaran piutang yang dikemukakan oleh Kasmir (2013:187) adalah 15 kali, maka dari hasil analisis pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 penagihan piutang dagang yang dilakukan PT Pertamina Lubricants dianggap belum berhasil dalam mengelola piutang dagang karena perputaran piutang dagang sangat rendah

bila dibandingkan dengan rata-rata standar industri yang sudah ditetapkan yakni 15 kali sedangkan perputaran piutang yang dimiliki PT Pertamina Lubricants mulai tahun 2017 sebesar 1.0 kali, 2018 sebesar 0.7 kali dan 2019 sebesar 1.3 kali dan, hal ini dapat berdampak kurang baik bagi perusahaan dalam menjalankan operasional perusahaan karena modal kerja yang tertanam sangat tinggi untuk menanggulangi piutang dagang. Bila perusahaan tidak merespon terhadap piutang dagang yang sangat tinggi, yang nantinya dalam jangka panjang bisa berdampak terhadap piutang tersebut menjadi beban kerugian piutang tak tertagih.

4.2.3 Implementasi dari sistem pengendalian internal piutang dalam penjualan pelumas PT Pertamina Lubricants Wilayah Sales Region I

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pihak terkait PT Pertamina Lubricants khususnya bagian analisis implementasi system pengendalian internal piutang dagang yakni bagian penagihan piutang (Supervisor Invoicing dan Assistant Account Receivable & Tax), Pengawasan (Supervisor Sales Support dan Supervisor Business Support), Manager Penjualan Wilayah (Sales Region Manager I), Audit Internal (Senior Auditor Finance & Support Audit) dan bagian Persetujuan Pengajuan Kredit (*Analyst Credit Management*) terkait penjualan kredit produk milik PT Pertamina Lubricants bila dilihat secara keseluruhan dari jawaban responden terkait 13 pertanyaan hanya 4 pertanyaan yang masih terjadi kelemahan dalam menjalankan system pengendalian internal maka dapat disimpulkan Sistem Pengendalian Internal terkait penjualan secara kredit PT Pertamina Lubricants sudah berjalan dengan baik. Hal ini sejalan yang diungkapkan oleh Agoes (2012:100) dalam menjalankan Pengendalian Internal yang Baik dalam suatu

entitas harus memenuhi 5 unsur-unsur/ komponen pengendalian internal yakni Lingkungan Pengendalian, Penaksiran Risiko, Aktivitas Pengendalian, Informasi dan Komunikasi dan Pemantauan. Sistem Pengendalian Internal terkait piutang dagang sudah berjalan dengan baik walaupun masih adanya kelemahan-kelemahan yang terjadi antara lain:

1) Lingkungan Pengendalian

PT Pertamina Lubricants melaksanakan aktivitas meeting mengenai perusahaan terkait dengan piutang dagang, namun belum *termonitoring* yang dilakukan secara rutin sehingga menjadi tagihan *backlog* disebabkan tidak adanya PIC terikat dalam penagihan di setiap *customer* kredit

2) Penaksiran Risiko

PT Pertamina Lubricants menerapkan pengenaan denda apabila *customer* tidak melakukan pembayaran pada batas waktu yang telah ditentukan namun belum dijalankan sesuai kontrak kerja sama (K3S) disebabkan masih mempertimbangkan hubungan kemitraan dengan *customer* untuk kelangsungan bisnis pengadaan Pelumas. Prosesnya sebelum pengenaan denda terhadap tagihan yang sudah *overdue* perusahaan akan melakukan rekonsiliasi terlebih dahulu dengan *customer* kredit untuk dilakukan himbauan pembayaran.

3) Aktivitas Pengendalian

PT Pertamina Lubricants memberikan pemisahan tugas yang dilakukan oleh tiap karyawan secara jelas pada Uraian Tanggung Jawab Pekerja (UTP) dan Uraian Pekerjaan Jabatan, namun

disebabkan struktur organisasi di Sales Region masih banyak yang *vacant* (belum lengkap) maka ada pekerja yang melaksanakan pekerjaan diluar UTP/UPJ jabatannya, sehingga belum maksimal dalam performa kinerjanya.

4) Informasi dan Komunikasi

Terkait dengan system pengendalian internal untuk unsur yang keempat yakni informasi dan komunikasi sudah dijalankan dengan baik. PT Pertamina Lubricants telah memiliki fungsi bagian piutang dagang dan antara pimpinan dengan bawahan saling memberi suatu informasi terkait perkembangan piutang dagang dari system MY SAP yang dimiliki PT Pertamina Lubricants.

5) Pemantauan

PT Pertamina Lubricants menggunakan sistem dokumentasi pencatatan piutang dagang yang dilakukan secara terkomputerisasi mulai dari penagihan sampai dengan pencatatan dilakukan melalui web atau aplikasi tetapi aktivitas pemantauan dapat diakses oleh pihak yang berwenang saja sehingga karyawan yang kedudukannya terendah dalam hal ini pekerja *outsourcing* tidak dapat memantau perkembangan saldo piutang usaha kecuali jika UID aplikasi diberikan ijin akses oleh pemilik UID dalam hal ini setingkat manager atau assistant manager.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam bab ini penulis akan menyimpulkan dari hasil penelitian mengenai Analisis Sistem Pengendalian Piutang dalam Menghindari Piutang Tidak Tertagih pada PT Pertamina Lubricants antara lain:

1. Seleksi pemberian kredit kepada calon *customer* tidak ada kendala dari terkait dengan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition*). karena PT Pertamina Lubricants dalam memilih calon *customer* sebelumnya sudah melewati tahap audit dan garansi oleh bank yang bersangkutan. Proses selanjutnya seleksi dan verifikasi oleh bagian komite audit internal PT Pertamina Lubricants yang pertimbangan berdasarkan laporan keuangan perusahaan calon *customer* dan berkas jaminan garansi oleh Bank *customer* kredit.
2. Hasil dari perhitungan tingkat perputaran piutang PT Pertamina Lubricants dengan menggunakan RTO dalam rentang waktu mulai 2017 – 2019 masih dibawah standar industri yang telah ditetapkan. Bagian terkait penagihan piutang dagang yang dilakukan PT Pertamina Lubricants dianggap belum berhasil dalam mengelola piutang dagangnya .
3. Sistem Pengendalian Internal (COSO) yang telah dijalankan oleh pihak PT Pertamina Lubricants secara keseluruhan sudah baik/ sudah sesuai konsep COSO walaupun ada 4 item pertanyaan dari 13 pertanyaan yang belum terpenuhi. Hasil

4. Kesimpulan terjadinya kendala di unsur lingkungan pengendalian, penaksiran risiko, aktivitas pengendalian dan pemantauan.

5.2 Saran

Terkait kesimpulan-kesimpulan diatas maka penulis menyarankan kepada pihak PT Pertamina Lubricants terkait melakukan penjualan kredit dan pengelolaan piutang dagang maka penulis menyarankan bebara hal, antara lain:

1. PT. Pertamina Lubricants sudah menjalankan prinsip 5C dengan baik, maka pihak bagian terkait terhadap piutang dagang harus tetap menjaga komitmennya dan menjaga etika agar tercapainya tujuan dari perusahaan dan harus menjaga hubungan kepada customer dengan baik agar nantinya PT Pertamina Lubricants memperluas pangsa pasarnya ke internasional walaupun ada beberapa poin yang harus diperbaiki, misalnya tentang pendekatan karakter yang lebih luas, hendaknya pihak PT Pertamina Lubricants juga mencari informasi dari relasi debitur.
2. PT Pertamina Lubricants dianggap belum berhasil dalam mengelola piutang dagangnya maka penulis menyarankan agar PT Pertamina Lubricant memberikan penghargaan berupa bonus uang bertahap berdasarkan persentase penagihan piutang dagang secara bertahap. Misalnya bila piutang tersebut dapat ditagih dalam waktu satu 1-2 bulan dengan nominal Rp. 500.000.000 diberikan bonus 1 % dari hutang yang tertagih dan bila > 500.000.000 – 2.000.000.000 diberikan bonus 1.5 – 2 %. Perhitungan persentase bonus tersebut bisa juga dibandingkan dengan melihat nilai mata uang atau dengan *time value of money/future money*.

Pemberian bonus tersebut mungkin dapat merangsang semangat karyawan untuk menjalankan tugas tanggung jawabnya terkait penagihan sampai terbayarkan.

3. Secara keseluruhan PT Pertamina Lubricants sudah menjalankan konsep COSO namun ada point-point penting yang harus diperbaiki yakni terkait sebagai berikut;
 - a. Memberikan *rewards* bila penagihan berjalan lancar dan sesuai dengan kebijakan perusahaan kepada tenaga kerja *outsourcing* yang membantu administrasi operasional rutin dimana belum memberikan dampak maksimal dalam penagihan piutang, sebaliknya memberikan *punishment* bilamana komitmen dalam bekerja tidak berjalan sesuai dengan visi dan misi perusahaan
 - b. Menjalankan pengenaan denda kepada *customer* sesuai pada kontrak kerja sama pengadaan Pelumas yang telah disetujui bersama
 - c. Melakukan penambahan SDM karyawan tetap bagian penagihan agar tidak terjadinya tumpang tindih pekerjaan/lebih fokus sesuai dengan uraian tanggung jawab pekerja fungsinya masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnas , Miftahuljannah. 2015. *“Peranan Sistem Pengendalian Intern Pemberian Kredit dalam Menunjang Efektivitas Proses Pemberian Kredit (Studi Kasus Pada PT Bank BRI (Persero) Tbk. KC Makassar Somba Opu”*.
- Agoes, Sukrisno. 2014. *“Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik.: Jakarta: Salemba Empat.*
- Amri, M. Khairul. 2016. *“Analisis Pengendalian Piutang terhadap Piutang Tak Tertagih pada Koperasi Swamitra Wahana Putra Bengkalis.”*
- Apriana, Shandy. 2017. *"Analisis Pengaruh Prasyarat Kredit (5C) terhadap Kelancaran Angsuran Nasabah di Bank Kalsel Unit Sentra Banjarmasin"*.
Jurnal Bisnis dan Pembangunan , Vol. 6, No. 1 ISSN 2541 -178X, Juni 2017
: 13
- Apriana, Wahyu, dkk. 2017. *“Analisis Pengaruh Prasyarat Kredit (5C) Terhadap Kelancaran Pembayaran Angsuran Nasabah di Bank Kalsel Unit Sentra Antasari Banjarmasin.”* Jurnal Bisnis dan Pembangunan, Edisi Januari-Juni 2017 Vol 6, No. 1, ISSN 2541-178X 10
- Barus, M. D. B., & Azzahra, A. S. (2020). Analisis Aplikasi Dan Penerapan Matematika Pada Ilmu Ekonomi Fungsi Permintaan Dan Penawaran. Jurnal akuntansi bisnis dan publik, 11(1), 103-114.
- Djajadikerta , Hamfri. 2004. *“Perbandingan Pengendalian Intern dan Pengendalian Manajemen dalam Hubungannya dengan Agency Theory.”*
Jurnal Bina Ekonomi, Vol. 8, No. 1, Januari 2004: 1-109
- Erika Divi, Alestya. 2019. *“Pengaruh Perputaran Kas, Perputaran Piutang, dan Perputaran Persediaan terhadap Net Profit Margin Studi Kasus pada*

Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2014 -2018”, Universitas Darma Persada.

Ermawijaya. 2019. “*Dampak Penerapan Metode Penghapusan Piutang Tak Tertagih terhadap Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin.*” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Rahmaniayah (JIAR)*, Vol. 3 No.1, Desember 2019; 50 –67

Hery. 2004. *Pengendalian Akuntansi dan Manajemen*, Jakarta: Kencana

Prenadamedia Group

Ikatan Bankir Indonesia (IBI). 2015. “*Manajemen Resiko I*”. Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama

Kasmir. 2008. “*Manajemen Perbankan.*” Jakarta: PT. Rajawali Grafindo Persada

Kasmir. 2013. “*Analisa Laporan Keuangan.*” Jakarta: PT. Rajawali Grafindo Persada

Kholmi, Masiyah. 2010. “*Akuntabilitas dalam Perspektif Teori Agensi.*” *Jurnal Ekonomika-Bisnis*, Vol. 02 No. 02, Juni 2010: 357-370

Makaria, Beni. 2015. “*Evaluasi Atas Sistem Akuntansi Penjualan Kredit Dan Penerimaan Kas Sebagai Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern Studi Pada Pt. Kasin Malang.*”

Maretta, Sudjana, dkk. 2015. “*Pengaruh Kepemilikan Manajerial, Kebijakan Dividen dan Profitabilitas terhadap Kebijakan Hutang (Studi pada Perusahaan Manufaktur yang tercatat di BEI Periode 2010-2012).*” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 22, No 1, Mei 2015

Maryadi. 2016. “*Pengaruh Penjualan Suku Cadang Alat Berat Terhadap Peningkatan Pendapatan pada PT. Traktor Nusantara Cabang Makassar.*”

- Merlengen, Hidayati. 2018. *“Analisis Tingkat Perputaran Piutang pada PT FIFGROUP Cabang Tanjung Redeb.”* Jurnal Accountia; Accounting Trusted, Inspiring, Authentic Journal (ISSN 2621-0975), Volume 2, No.1, April 2018 : 29
- Milanie, F., Sari, A. K., & Saputra, H. (2020). *An Effect of Empowerment Organizational Structure and Job Design Employee Effectiveness Work in the Office Directors of PTPN II Tanjung Morawa. International Journal of Management, 11(5).*
- Mubarik, Zaky. 2017. *“Analisis Perputaran Piutang dalam Meningkatkan NPM pada PT Tigaraksa Satria.”* Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Mulyadi. 2011. *“Auditing”*. Cetakan Kesembilan, Buku Satu, Edisi Keenam. Jakarta: Salemba Empat
- Munawir S .2004. *“Analisis Laporan Keuangan.”* Edisi Pertama. Yogyakarta: Liberty
- Narandika, Aurelius. 2013. *“Prosedur Penagihan Piutang atas Penjualan Spare Part pada PT. Astra Internasional TBK – Honda Cabang Denpasar.”*
- Nasution, N. A., & Oktari, A. (2021). PENGARUH CASH FLOW, ACCOUNT RECEIVABLE TURNOVER, MODAL KERJA DAN PERTUMBUHAN PENJUALAN TERHADAP LIKUIDITAS PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA. Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik, 11(2), 91-115.
- Puspita, Santi. 2018. *“Analisis Sistem Pengendalian Intern Piutang dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih pada PT. Cakrawala Multi Finance Palembang.* Jurnal Media .Wahana Ekonomika, Vol. 15, No 1, April 2018 : 105 -116

- Saifudin, Marlinda. 2017. "*Kebijakan Pengendalian Internal atas Piutang pada CV. Anugerah Abadi Semarang.*" Jurnal Solusi Ilmiah, Vol.16, No.1 Januari 2018, ISSN: 1412-5331
- Satria, Rita. 2017. "*Analisis Laporan Keuangan Untuk Melihat Kinerja Perusahaan pada PT. Darma Henwa Tbk.*" Jurnal Sekuritas, Vol.1, No.2, Desember 2017 Halaman : 89 – 102
- Sari, P. B. (2020). Analisis Opini Going Concern Pada Perusahaan Farmasi di Bursa Efek Indonesia (Multiple Correlation Method). Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik, 10(1), 189-196.
- Sawitri, Diah. 2016. "*Pengendalian Piutang pada PT Buana Raya Express di Samarinda.* Elfreda Aplonia Lau, Mardiana. Jurnal Ekonomika 2016.
- Sugiyono. 2013. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta.
- Syaputera, Erdi dkk. 2013. "*Analisis Piutang Tak Tertagih Pada PT. Bima Finance Palembang.*"
- Tambunan, Diana. 2016. "*Analisis Tingkat Perputaran Piutang Pada PT Perdana Gapuraprima Periode 2012-2014.*" Jurnal Ekonomi Akuntansi Vol. 3, No 1, Mei 2016 : 407 – 415
- <https://www.dosenpendidikan.co.id/piutang-adalah/> diakses pada 26 Des 2020
- <http://repository.unpas.ac.id/> diakses pada 13 Januari 2021
- <http://repository.unsada.ac.id/1100/> diakses pada 21 Januari 2021