

**MANFAAT SISTEM PENGENDALIAN PIUTANG DALAM
MEMINIMALISASI PIUTANG TAK TERTAGIH
(BAD DEBT) PADA PERUSAHAAN LEASING
DI KOTA GUNUNGSITOLI**

**Samalua Waoma
(STIE Nias Selatan)**

Abstrak

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Dimana sampel yang digunakan adalah karyawan/karyawati yang bekerja dibagian Credit Marketing Officer (CMO) dan Credit Control Executive (CCE) pada 6 (enam) perusahaan pembiayaan yang ada di kota Gunung sitoli. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis yaitu metode penelitian yang berusaha untuk mendeskripsikan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta atau kejadian pada perusahaan tersebut untuk kemudian diolah menjadi data dan selanjutnya diadakan suatu analisis sehingga akhirnya dapat ditarik suatu kesimpulan. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara dan teknik penyebaran kuesioner. Dari hasil pengolahan data diperoleh 3.876 jawaban "Ya" dari total 4.032 pertanyaan kuesioner atau sebesar 96,13% jawaban yang dianalisis menggunakan persentase Champion. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian piutang yang diterapkan secara memadai oleh perusahaan pembiayaan akan dapat meminimalisasi piutang tak tertagih (bad debt). Dimana hal-hal yang diharapandapatmeminimalisasi piutang tak tertagih (bad debt) antara lain : Survey dan analisa customer, adanya Bad customer info, adanya Scoring system, Sentralisasi data customer, penagihan angsuran yang intensif oleh collector, serta restrukturisasi kredit bermasalah.

Kata Kunci: Sistem Pengendalian Piutang, Minimalisasi Piutang Tak Tertagih (Bad Debt), Perusahaan Leasing, Kota Gunungsitoli.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam tiga tahun belakangan ini, industri multifinance mengalami perkembangan yang berarti terutama untuk perusahaan pembiayaan konsumen (*consumer credits*). Perusahaan pembiayaan konsumen merupakan kelompok usaha yang kegiatan utamanya adalah melakukan pembiayaan pengadaan barang dan jasa berdasarkan kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran secara angsuran atau berkala. Menurut Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI), rata-rata pertumbuhan industri pembiayaan sekitar 15% per tahun. Hal ini didukung oleh kondisi ekonomi didalam negeri yang mulai membaik serta turunnya suku bunga BI rate pada level 8% pada tahun 2016. Keberhasilan lain yang cukup membanggakan dari perusahaan pembiayaan ini adalah stabilnya angka kredit macet setiap tahunnya yaitu selalu dibawah 3%.

Perkembangan perusahaan pembiayaan yang pesat tersebut tentunya didukung oleh pengelolaan perusahaan yang baik dari pihak manajemen yaitu dalam hal penetapan perencanaan, kebijakan, prosedur, pendelegasian wewenang, metode-metode, dan standar pelaksanaan yang dapat diterapkan untuk mengevaluasi hasil yang dicapai. Namun unsur

terpenting dari semuanya itu adalah adanya sistem pengendalian yang diterapkan secara memadai terhadap pengelolaan piutang yang dimiliki perusahaan sehingga prosedur yang wajar dan cara pengamanan yang cukup terhadap piutang ini penting bukan saja untuk keberhasilan perusahaan, tetapi juga untuk memelihara hubungan yang memuaskan dengan para pelanggan. Oleh karenanya pengendalian piutang yang baik sebenarnya dimulai sejak adanya permohonan kredit yang dilakukan oleh calon debitur sampai pada penagihan hasil kredit.

Tetapi pada kenyataannya, sampai sekarang masih banyak perusahaan pembiayaan yang mengeluhkan adanya kredit macet atau meningkatnya jumlah piutang tak tertagih. Timbulnya permasalahan tersebut, selain karena adanya indikasi debitur yang tidak mau membayar kewajibannya juga terlihat dalam prosedur pemberian kredit yang ternyata mengalami penyimpangan atau tidak wajar. Kasus tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor ekstern dan faktor intern perusahaan. Faktor ekstern, kredit macet yang terjadi pada suatu perusahaan pembiayaan dipengaruhi oleh kondisi ekonomi secara makro sedangkan faktor intern yang dapat mengakibatkan timbulnya kasus kredit macet adalah tidak adanya pendelegasian dari pimpinan kepada bawahan, pemisahan wewenang dari para pegawai yang tidak jelas, prosedur pemberian kredit yang tidak jelas, pegawai yang tidak kompeten, lemahnya sistem pengawasan, fasilitas yang tidak memadai bagi pegawai, dan lain sebagainya. Namun pada dasarnya seluruh faktor tersebut terjadi semata-mata karena masih lemahnya profesionalisme para pengelola perusahaan pembiayaan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk membahas secara lebih mendalam mengenai penyebab timbulnya piutang tak tertagih khususnya pada perusahaan pembiayaan yang menyediakan jasa kepemilikan kendaraan baik untuk sepeda motor maupun mobil. Kerangka pemikiran tersebut ternyata telah pernah dilakukan oleh Sofyan (2008) dalam penelitiannya yang berjudul, "Manfaat sistem pengendalian piutang dalam meminimalisasi piutang tak tertagih (*bad debt*) pada perusahaan *leasing* (studi kasus pada perusahaan *leasing*)". Dari penelitiannya diperoleh hasil kuesioner butir pertanyaan valid dan reliabel dengan menggunakan rumus *product moment* dengan $r_{11} = 0,678$, karena nilai reliabilitasnya lebih besar daripada $r_{i\ 5\%} = 0,632$. Sedangkan dari keseluruhan jawaban kuesioner diperoleh total 172 jawaban "Ya" dari total 240 pertanyaan, sehingga diperoleh persentase 61,43% yang menunjukkan bahwa sistem pengendalian yang diterapkan cukup dilaksanakan dengan efektif dalam meminimalisasi piutang tak tertagih.

Dari hasil penelitian tersebut, saya semakin tertarik untuk melakukan penelitian serupa dengan mengambil judul, "**Manfaat Sistem Pengendalian Piutang Dalam Meminimalisasi Piutang Tak Tertagih (*Bad Debt*) Pada Perusahaan *Leasing* Di Kota Medan**". Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Sofyan (2008) dengan judul yang sama namun dilakukan ditahun dan sampel yang berbeda. Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2008 dengan sampel satu perusahaan *leasing* yang ada di Bandung. Sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2016 dengan mengambil sampel beberapa perusahaan pembiayaan kendaraan bermotor di

kota Medan. Hal ini dilakukan karena hasil yang diperoleh dari penelitian sebelumnya belum cukup kuat untuk dijadikan sebagai kesimpulan bahwa adanya sistem pengendalian yang memadai akan bermanfaat dalam meminimalisasi piutang tak tertagih. Hal tersebut dikarenakan penelitian oleh Sofyan (2008) merupakan studi kasus hanya pada satu perusahaan saja sehingga bisa jadi kajiannya relatif menjadi kurang luas dan dalam, sulit untuk digeneralisasi dengan keadaan yang berlaku umum, serta ada kecenderungan mengarah ke subjektivitas. Karenanya saya merasa perlu untuk melakukan penelitian kembali sehingga dapat melengkapi dan menyempurnakan hasil yang telah diperoleh dari penelitian terdahulu.

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di beberapa perusahaan pembiayaan yang ada di kota Medan dan akan dilaksanakan pada bulan Februari 2016.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah kelompok keseluruhan orang, peristiwa, atau sesuatu yang ingin diselidiki oleh peneliti (Sularso, 2003:67). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perusahaan pembiayaan yang ada di kota Medan. Sampel adalah beberapa anggota atau bagian yang dipilih dari populasi (Sularso, 2003:67). Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan pada perusahaan pembiayaan sepeda motor dan mobil dimana jumlah responden lebih besar dari 30 orang dan bekerja pada bagian Credit Marketing Officer (CMO), Credit Control Executive (CCE), dan Field Auditor. Pemilihan dan pengumpulan data sampel yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan sampel probabilitas dengan desain sampel random sederhana (*simple random sampling*).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data adalah bentuk atau tipe data yang dibutuhkan dalam penelitian yang berfungsi sebagai informasi. Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini berupa data primer, yaitu data yang didapat dari sumber pertama atau sumber aslinya baik dari individu atau perorangan. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah berasal dari pengisian kuesioner oleh responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu metode atau cara yang ditempuh dalam mengumpulkan semua data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan pejabat yang berwenang yang ada kaitannya dengan objek penelitian.
2. Penyebaran kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan/pernyataan yang diisi oleh pejabat yang berwenang yang ada kaitannya dengan objek penelitian.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 1999:31). Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini antara lain : Sistem pengendalian piutang dan Minimalisasi piutang tak tertagih (*bad debt*).

Defenisi Operasional

- a. **Sistem Pengendalian Piutang** adalah suatu perangkat yang memuat semua metode, kebijakan dan prosedur yang saling berinteraksi didalam menjamin berjalannya fungsi-fungsi yang berkaitan langsung dengan piutang sebagai salah satu aset perusahaan.
- b. **Minimalisasi Piutang Tak Tertagih** adalah suatu upaya yang dilakukan untuk mengatasi atau mengurangi tingkat kerugian yang timbul akibat tidak tertagihnya suatu piutang yang berasal dari penjualan secara kredit.
- c. **Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Instrumen
Sistem Pengendalian Piutang	1. Prosedur pemberian kredit yang diterapkan secara memadai.	Kuesioner
	2. Prosedur penagihan yang diterapkan secara memadai.	Kuesioner
	3. Penetapan dan penyelenggaraan pengendalian intern yang layak.	Kuesioner
Minimalisasi Piutang Tak Tertagih	Perbandingan data piutang tak tertagih tahun 2007 & 2008.	Wawancara

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis, yaitu metode penelitian yang berusaha untuk mendeskripsikan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta atau kejadian pada perusahaan. **Analisis data dan Pengujian hipotesis**

Setelah data terkumpul, kemudian dianalisis dan dilakukan pengujian hipotesis. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner lalu dianalisis dengan menggunakan metode persentase **Champion**, untuk membuktikan hipotesis yaitu sistem pengendalian piutang yang diterapkan secara memadai dapat meminimalisasi piutang tak tertagih (*bad debt*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan/karyawati yang bekerja dibagian Credit Marketing Officer (CMO) dan Credit Control Executive (CCE) pada beberapa perusahaan pembiayaan yang ada di kota Medan. Adapun komposisi responden yang sejak awal ditetapkan sebagai sampel untuk mengisi kuesioner yang telah dicetak sebanyak 60 set adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Komposisi Perusahaan Pembiayaan Sebagai Responden

No.	Keterangan	Kuesioner
1.	PT. Adira Finance	6 set
2.	PT. Buana Finance	6 set
3.	PT. Summit Oto Finance	6 set
4.	PT. Federal International Finance	6 set
5.	PT. Internusa Tribuana Citra Multi Finance	6 set
6.	PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance	6 set
7.	PT. Busan Auto Finance	6 set
8.	PT. Busan Finance Indonesia	6 set
9.	PT. Suzuki Finance	6 set
10.	PT. Capella Finance	6 set

Sumber : Data Primer Diolah

Dari 60 set kuesioner yang disebarkan, hanya 49 set kuesioner yang kembali kepada peneliti. Sedangkan sisanya 11 set kuesioner berada pada perusahaan dalam keadaan salah saat pengisian dan hilang. Dari 49 set kuesioner tersebut hanya 48 set kuesioner yang dapat diolah dikarenakan 1 (satu) set kuesioner diisi oleh responden yang memiliki jabatan diluar kriteria yang peneliti inginkan. Berikut adalah rinciannya :

Tabel 2
Rincian Distribusi dan Pengembalian Kuesioner

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Kuesioner disebarkan	60 set
2.	Kuesioner kembali	49 set
3.	Kuesioner gugur	1 set
4.	Kuesioner diolah	48 set
5.	Tingkat pengembalian	80%

Sumber : Data Primer Diolah

Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini digolongkan berdasarkan asal perusahaan, gender, jenjang pendidikan, usia, jabatan, serta lama bekerja di perusahaan pembiayaan. Berikut adalah rincian dari masing-masing karakteristik :

a. Komposisi Responden Berdasarkan Perusahaan

Berikut adalah daftar nama perusahaan pembiayaan yang menjadi responden dalam penelitian ini :

Tabel 3
Komposisi Responden Berdasarkan Perusahaan

No.	Nama Perusahaan Pembiayaan	Responden	Persentase (%)
1	PT. Adira Finance	10 orang	20,83%
2	PT. Buana Finance	9 orang	18,75%
3	PT. Summit Oto Finance	8 orang	16,68%
4	PT. Federal International Finance	7 orang	14,58%
5	PT. Internusa Tribuana Citra Multi Finance	4 orang	8,33%
6	PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance	10 orang	20,83%

Total	48 orang	100%
--------------	-----------------	-------------

Sumber : Data Primer Diolah

Proporsi responden berdasarkan perusahaan sebesar 20,83% berasal dari PT. Adira Finance, 18,75% berasal dari PT. Buana Finance, 16,68% berasal dari PT. Summit Oto Finance, 14,58% berasal dari PT. Federal International Finance, 8,33% berasal dari PT. Internusa Tribuana Citra Multi Finance, dan 20,83% berasal dari PT. Wahana Ottomitra Multiartha Finance.

b. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun komposisi responden dalam penelitian ini dipandang dari perbedaan gender adalah sebagai berikut :

Tabel 4
Karakteristik Responden berdasarkan Gender dan Kedudukan

No.	Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
1	Pria	33 orang	68,75%
2	Wanita	15 orang	31,25%
	Total	48 orang	100%

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan perbedaan gender, jumlah responden pria lebih banyak daripada wanita, dimana proporsi pria sebesar 33 orang (68,75%) sedangkan wanita sebesar 15 orang (31,25%).

c. Komposisi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Adapun komposisi responden berdasarkan jenjang pendidikan dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu :

Tabel 5
Komposisi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Responden	Persentase (%)
1	Strata 1 (S1).	31 orang	64,58%
2	Diploma III (D-III).	17 orang	35,42%
	Total	48 orang	100%

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan jenjang pendidikan responden, maka jumlah yang terbesar adalah jenjang pendidikan S-1 yaitu sebanyak 31 orang (64,58%) sedangkan sisanya yaitu 17 orang (35,42%) berada pada jenjang pendidikan D-III.

d. Komposisi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 6
Komposisi Responden Berdasarkan Usia

No.	Kelompok Usia	Responden	Persentase (%)
1	< 25 tahun	-	-
2	25 – 29 tahun	30 orang	62,5%
3	≥ 30 tahun	18 orang	37,5%
	Total	48 orang	100%

Sumber : Data Primer Diolah

Dari tabel diperoleh kesimpulan bahwa kelompok usia responden terbesar berada pada interval 25 – 29 tahun yaitu sebanyak 30 orang (62,5%) sedangkan sisanya yaitu 18 orang responden (37,5%) berada pada kelompok usia ≥ 30 tahun.

e. Komposisi Responden Berdasarkan Jabatan

Berikut adalah komposisi responden dilihat dari jenis jabatannya pada perusahaan pembiayaan :

Tabel 7
Komposisi Responden Berdasarkan Jabatan

No.	Jabatan	Responden	Persentase (%)
1	Collector	17 orang	35,42%
2	Surveyor	13 orang	27,08%
3	Credit Analys	8 orang	16,67%
4	Marketing	10 orang	20,83%
	Total	48 orang	100%

Sumber : Data Primer Diolah

Jumlah responden terbesar berasal dari bagian collection yaitu sebanyak 17 orang (35,42%), kemudian dari bagian Survei sebanyak 13 orang (27,08%), 10 orang dari bagian marketing (20,83%), dan terakhir dari bagian Credit analys sebanyak 8 orang (16,67%).

f. Komposisi Responden Berdasarkan Masa Kerja

Berikut adalah komposisi responden dilihat dari lamanya responden bekerja pada perusahaan pembiayaan :

Tabel 8
Komposisi Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Jabatan	Responden	Persentase (%)
1.	1 tahun	7 orang	14,58%
2.	2 tahun	16 orang	33,33%
3.	3 tahun	12 orang	25%
4.	4 tahun	13 orang	27,09%
5.	> 4 tahun	-	-
	Total	48 orang	100%

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan lamanya masa kerja responden, responden dengan masa kerja 2 tahun berada pada posisi pertama yaitu sebanyak 16 orang (33,33%), disusul oleh responden dengan masa kerja 4 tahun yaitu sebanyak 13 orang (27,09%), responden dengan masa kerja 3 tahun sebanyak 12 orang (25%), dan terakhir responden dengan masa kerja 1 tahun sebanyak 7 orang (14,58%).

2. Hasil Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, sampel yang diperoleh adalah perusahaan pembiayaan konsumen kendaraan bermotor seperti FIF, Adira, WOM Finance, dan lain-lain. Padahal dari judul penelitian seharusnya yang menjadi sampel adalah perusahaan *leasing* seperti PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia, PT. Candra Sakti Utama Leasing, dan lain-lain. Adanya perubahan sampel penelitian tersebut dikarenakan kebanyakan perusahaan *leasing* yang didatangi oleh peneliti menolak untuk memberikan data dengan alasan perusahaan-perusahaan tersebut tidak menerima mahasiswa melakukan penelitian. Oleh karenanya, peneliti mencari alternatif lain dan menetapkan perusahaan pembiayaan konsumen kendaraan bermotor sebagai sampel penelitian

dengan pertimbangan bahwa baik perusahaan *leasing* maupun perusahaan pembiayaan konsumen ternyata memiliki persamaan untuk dijadikan sampel.

3. Hasil Pengolahan Data

a. Persiapan Data Mentah

Persiapan data mentah adalah proses mentabulasikan data yang diperoleh dari jawaban responden ke dalam bentuk tabel, dimana data mentah yang dimaksud berupa jawaban Ya dan Tidak yang masing-masing telah diberi skor 1 dan 0 (nol).

b. Analisis Variabel

Hasil penelitian mengenai penerapan sistem pengendalian piutang yang memadai diperoleh dari penilaian atas jawaban pada kuesioner penelitian yang dapat dilihat pada lampiran (Skor sistem pengendalian piutang yang diterapkan secara memadai). Dari hasil jawaban tersebut diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 9
Skor Jawaban Responden Untuk Variabel
Sistem pengendalian piutang yang diterapkan secara memadai

Pertanyaan	Skor		Jumlah Responden
	Ya	Tidak	
1	47	1	48
2	48	0	48
3	48	0	48
4	46	2	48
5	48	0	48
6	48	0	48
7	48	0	48
8	48	0	48
9	48	0	48
10	48	0	48
11	48	0	48
12	48	0	48
13	48	0	48
14	48	0	48
15	48	0	48
16	48	0	48
17	48	0	48
18	48	0	48
19	48	0	48
20	47	1	48
21	48	0	48
22	48	0	48
23	48	0	48
24	48	0	48
25	48	0	48
26	48	0	48
27	47	1	48
28	48	0	48
29	48	0	48
30	47	1	48

Pertanyaan	Skor		Jumlah Responden
	Ya	Tidak	
31	44	4	48
32	48	0	48
33	48	0	48
34	48	0	48
35	48	0	48
36	43	5	48
37	2	46	48
38	48	0	48
39	48	0	48
40	48	0	48
41	48	0	48
42	48	0	48
43	48	0	48
44	48	0	48
45	48	0	48
46	48	0	48
47	48	0	48
48	47	1	48
49	48	0	48
50	48	0	48
51	48	0	48
52	47	1	48
53	48	0	48
54	43	5	48
55	48	0	48
56	48	0	48
57	46	2	48
58	48	0	48
59	46	2	48
60	48	0	48
Total	2.808	72	2.880

Sumber : Data Primer Diolah

Dari tabel , diperoleh informasi bahwa sebanyak 46 responden atau sebesar 95,83% menyatakan bahwa tagihan penjualan perusahaan tidak selalu dibayar tepat waktu oleh nasabah. Ini berarti penyebab utama timbulnya piutang tak tertagih pada perusahaan pembiayaan berasal dari pihak luar perusahaan yang dalam hal ini nasabah yang tidak mampu memenuhi kewajibannya. Hal ini bisa jadi karena unsur kesengajaan atau memang karena kondisi ekonomi yang turut mempengaruhi keuangan nasabah.

Sedangkan hasil penelitian untuk minimalisasi piutang tak tertagih diperoleh dari penilaian atas jawaban pada kuesioner penelitian yang dapat dilihat pada lampiran (Skor minimalisasi piutang tak tertagih). Dari hasil jawaban tersebut diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 10
Skor Jawaban Responden Untuk Variabel Minimalisasi piutang tak tertagih

Pertanyaan	Skor		Jumlah Responden
	Ya	Tidak	
1	48	1	48
2	48	1	48
3	38	10	48

Pertanyaan	Skor		Jumlah Responden
	Ya	Tidak	
4	29	19	48
5	47	1	48
6	46	2	48
7	48	0	48
8	48	0	48
9	48	0	48
10	48	0	48
11	48	0	48
12	47	1	48
13	47	1	48
14	47	1	48
15	48	0	48
16	48	0	48
17	48	0	48
18	48	0	48
19	46	2	48
20	48	0	48
21	48	0	48
22	46	2	48
23	3	45	48
24	48	0	48
Total	1.068	84	1.152

Sumber : Data Primer Diolah

Dari tabel, sebanyak 45 responden atau sebesar 93,75% menyatakan bahwa berita acara atas pelaksanaan pemeriksaan piutang tidak hanya diberikan kepada pimpinan saja. Hal tersebut mengindikasikan bahwa perusahaan senantiasa melibatkan seluruh anggota organisasi didalam perencanaan dan pengambilan keputusan yang dalam hal ini berhubungan dengan penjualan kredit sehingga ketika masalah piutang tak tertagih muncul maka semua anggota organisasi dapat ikut serta dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Informasi lain yang juga dapat diperoleh dari tabel di atas adalah bahwa sebanyak 19 responden atau sebesar 39,58% menyatakan bahwa tidak semua data nasabah di input oleh perusahaan pembiayaan konsumen khususnya untuk data nasabah yang ditolak permohonan kreditnya. Kalaupun pada awalnya ada di input data nasabah yang ditolak permohonannya, dikarenakan kemungkinan nasabah tersebut akan kembali lagi untuk melengkapi syarat administrasinya. Selebihnya, perusahaan akan langsung membuang data tersebut untuk alasan efisiensi. Selain itu sebanyak 10 responden atau sebesar 20,83% menyatakan bahwa perusahaan tidak selalu mengupdate data *bad customer info* dari sumber data yang sifatnya *real time* dan nasional. Hal itu terutama terjadi jika perusahaan benar-benar sedang membutuhkan dana sehingga terkadang mengabaikan informasi tersebut namun dari pengalaman-pengalaman sebelumnya, perusahaan biasanya dapat mengetahui dengan baik jika ada nasabahnya yang tidak layak diberi kucuran dana.

Berdasarkan skor jawaban pada tabel di atas maka dapat dicari persentase untuk jawaban “Ya” dengan menggunakan metode persentase Champion, yaitu :

Tabel 11
Persentase Champion Jawaban Responden

Keterangan	Sistem pengendalian piutang yang diterapkan secara memadai	Minimalisasi piutang tak tertagih (<i>bad debt</i>)	Total
Σ "Ya"	2.808	1.068	3.876
Σ "Tidak"	72	84	156
Σ Jawaban Kuesioner	2.880	1.152	4.032
Persentase			96,13%

Sumber : Data Primer Diolah

Secara keseluruhan responden menjawab bahwa sistem pengendalian piutang yang diterapkan secara memadai oleh perusahaan pembiayaan dapat meminimalisasi piutang tak tertagih. Hal tersebut terlihat dari 3.876 jawaban yang menyatakan "Ya" dari total 4.032 pertanyaan/pernyataan atau sebesar 96,13%.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner, peneliti dapat menyimpulkan bahwa beberapa perusahaan pembiayaan kendaraan yang ada di kota Medan telah menerapkan sistem pengendalian piutang dengan sangat memadai guna meminimalisasi jumlah piutang tak tertagih mereka. Hal tersebut tampak jelas dari persentase jawaban para responden yaitu sebesar 96,13%. Dari kegiatan wawancara, peneliti banyak mendapat informasi seputar sistem pengendalian piutang yang diterapkan oleh tiap perusahaan, data tingkat piutang tak tertagih, faktor penyebab kredit macet, sampai langkah-langkah penanganan yang umumnya mereka tempuh dalam meminimalisasi jumlah piutang tak tertagih tersebut.

Sistem Pengendalian Piutang

Adapun sistem pengendalian piutang yang diterapkan oleh perusahaan pembiayaan kendaraan di kota Medan dibagi dalam tiga prosedur yaitu diawali dengan penerapan prosedur pemberian kredit yang memadai, pelaksanaan penagihan kredit, serta adanya penetapan dan penyelenggaraan pengendalian intern yang layak.

a. Penerapan prosedur pemberian kredit

Dalam hal pemberian kredit, tiap perusahaan pembiayaan biasanya menempuh langkah-langkah seperti : melakukan survey untuk memperoleh kebenaran informasi yang berkaitan dengan calon nasabah baik itu berupa data kelengkapan administrasi maupun keterangan yang diberikan langsung oleh calon nasabah, melakukan analisis kelayakan pemohon dari segala aspek baik keuangan maupun nonkeuangan dengan menerapkan prinsip 6C, 7P, dan 3R, membuat perikatan atau perjanjian kredit sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, kemudian sampai pada pencairan dana kredit yang disertai dengan monitoring terhadap penggunaan kredit yang diberikan.

b. Penerapan prosedur penagihan (Collection)

Kegiatan penagihan (*collection*) pada suatu perusahaan pembiayaan dilakukan untuk memastikan bahwa debitur membayar angsuran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian. Selain itu kegiatan ini juga dilakukan jika ternyata tagihan telah melewati tanggal jatuh tempo (*past due*), debitur tidak mampu membayar kredit namun belum memiliki catatan sering terlambat membayar (*bad account*), dan debitur dipandang tidak baik dalam membayar tagihan (*bad debt*).

Jika ternyata seorang debitur dianggap tidak mampu lagi membayar (*bad debt*) maka perusahaan akan mengambil tindakan dengan memberikan surat pemberitahuan yang berujung pada penarikan barang. Hal tersebut biasanya terjadi jika debitur tidak juga membayar tagihan sampai masa waktu diatas 7 bulan.

c. Penetapan dan penyelenggaraan pengendalian intern yang layak

Aktivitas pengendalian intern pada perusahaan pembiayaan ini selalu dilakukan pada semua bagian, tidak terkecuali pada bagian penjualan. Secara khusus pada bagian penjualan kredit yang menangani piutang para pelanggan. Adapun pengendalian intern yang dilakukan terhadap piutang dimulai sejak adanya prosedur permohonan kredit oleh debitur sampai pada penagihan kredit. Semua prosedur pengendalian tersebut telah didesain oleh perusahaan dalam suatu sistem sehingga setiap pegawai dapat menyesuaikan pekerjaan mereka dengan prosedur pengendalian yang telah ada guna meminimalisasi risiko yang akan timbul. 90% pertanyaan-pernyataan dalam kuesioner yang disebarakan kepada responden berisi mengenai hal-hal seputar pengendalian intern yang diterapkan oleh perusahaan. Dan dari jawaban tersebut terlihat jelas bahwa pimpinan dan pegawai memandang penting arti suatu pengendalian intern guna memaksimalkan kinerja mereka.

Tingkat Piutang Tak Tertagih

Dari tabel dapat diketahui bahwa tiap perusahaan senantiasa berupaya untuk meminimalkan jumlah piutang tak tertagih sampai pada level terendah. Sebab jumlah piutang tak tertagih yang begitu besar dari tahun ke tahun bukan tidak mungkin akan mengganggu kinerja perusahaan terutama dalam memperoleh laba yang maksimal.

Dari hasil wawancara dengan pejabat yang berwenang pada perusahaan pembiayaan, peneliti mendapat informasi bahwa suatu piutang dianggap tidak dapat ditagih lagi apabila umur piutang sudah memasuki umur 7 bulan keatas. Setelah lewat masa itu maka piutang tersebut dihapuskan (*write off*). Namun sebelum sampai pada tahap tersebut biasanya perusahaan memberi kelonggaran, misalnya dengan memperpanjang masa waktu pembayaran kredit dari perjanjian semula. Jika pada awal perjanjian kredit, jatuh tempo kredit adalah 30 hari dan ketika dapat waktunya untuk pembayaran namun debitur tidak sanggup membayar maka perusahaan akan memberikan tawaran yaitu jatuh tempo untuk 60 hari, 90 hari sampai memasuki masa 7 bulan kredit. Tetapi jika piutang belum juga diperoleh sampai masa jatuh tempo 7 bulan maka perusahaan akan mengambil tindakan penghapusan piutang (*write off*). Adapun metode

penghapusan piutang tak tertagih yang digunakan oleh perusahaan pembiayaan ini adalah metode penghapusan langsung, dimana bagian kredit akan langsung mengakui piutang tak tertagih sebagai beban jika telah melewati jatuh tempo kredit 7 bulan ke atas.

Piutang yang sudah dianggap *write off* inilah yang kemudian dikelola oleh pihak yang disebut *debt collector*. Namun, jika ternyata piutang yang sudah *write off* dapat ditagih oleh *debt collector* dan kemudian diterima oleh perusahaan maka piutang tersebut akan dicatat sebagai pendapatan lain-lain.

Penyebab Timbulnya Piutang Tak Tertagih

Dari hasil penelitian baik melalui wawancara dan jawaban responden pada kuesioner, adapun faktor penyebab timbulnya piutang tak tertagih (*bad debt*) adalah dikarenakan adanya itikad yang tidak baik dari debitur yang tidak membayar kewajibannya atau juga karena suatu keadaan/kondisi yang berada diluar jangkauan debitur sehingga mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajibannya, seperti dampak krisis ekonomi terlebih lagi krisis global yang belakangan ini menimpa Indonesia sehingga membuat keuangan dan daya beli masyarakat semakin menurun.

Penyelesaian Kredit Macet

Dalam menghadapi kenyataan bahwa tidak semua piutang dapat ditagih tepat pada waktunya, maka perusahaan-perusahaan pembiayaan biasanya telah mempersiapkan pencegahan dini guna mengurangi dampak kredit macet yang mungkin timbul. Namun pada intinya langkah penanganan tersebut lebih banyak pada perbaikan sistem pengendalian yang terdapat dalam perusahaan terutama yang berkaitan dengan fungsi penjualan. Adapun langkah penanganan yang biasa diterapkan oleh perusahaan pembiayaan dalam mengurangi jumlah piutang tak tertagih antara lain :

- a. Semakin memperketat penilaian atau analisis terhadap permohonan kredit, sehingga benar-benar mencerminkan prinsip 6C, 7P, dan 3R.
- b. Mengawasi penggunaan kredit yang diberikan.
- c. Jaminan kredit, dalam hal ini menyangkut cara pengikatannya dimana pengikatan jaminan kredit ini harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- d. Melakukan penjadwalan ulang terhadap ketentuan kredit menyangkut jadwal pembayaran kredit dan atau jangka waktu termasuk masa tenggang, dan besarnya perubahan angsuran kredit.

Berdasarkan penjelasan di atas dan hasil penelitian baik dari jawaban para responden dalam kuesioner penelitian yang disebarkan maupun wawancara dengan pejabat berwenang menunjukkan bahwa adanya sistem pengendalian piutang yang diterapkan dengan memadai dalam suatu perusahaan pembiayaan akan dapat meminimalisasi jumlah piutang tak tertagih (*bad debt*).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada beberapa perusahaan pembiayaan kendaraan di kota Medan khususnya pada karyawan/karyawati yang bekerja di bagian Credit Marketing Officer (CMO) dan Credit Control Executive (CCE), serta didukung dengan teori-teori dari referensi yang ada, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem pengendalian piutang yang diterapkan secara memadai oleh perusahaan pembiayaan akan dapat meminimalisasi piutang tak tertagih (*bad debt*). Hal tersebut didukung oleh persentase jawaban responden sebesar 96,13%.
2. Perusahaan pembiayaan selalu berupaya untuk menekan jumlah piutang tak tertagih setiap tahun sehingga berada pada level yang lebih rendah ($\leq 3\%$).
3. Faktor utama penyebab timbulnya piutang tak tertagih adalah berasal dari luar perusahaan seperti itikad buruk debitur dan kondisi perekonomian bangsa.
4. Adapun hal-hal yang diharapkan dapat meminimalisasi piutang tak tertagih (*bad debt*) antara lain : Survey dan analisa *customer*, adanya *Bad customer info*, adanya *Scoring system*, Sentralisasi data *customer*, penagihan angsuran yang intensif oleh *collector*, serta restrukturisasi kredit bermasalah.

Saran

1. Untuk memajukan pendidikan di Indonesia, kiranya semua perusahaan dapat membantu dengan menerima mahasiswa riset sehingga dapat menyelesaikan tugas akhirnya dan sekaligus memberi pengalaman bagi mahasiswa yang akan memasuki dunia kerja.
2. Manajemen harus dapat mengembangkan sistem pengendalian piutang yang lebih terpadu lagi, khususnya pada saat menganalisa permohonan kredit oleh debitur.
3. Manajemen harus dapat mengoptimalkan fungsi semua bagian dalam perusahaan terutama untuk fungsi bagian surveyor, credit analys, dan bagian collection. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan Emotional Quality Training sehingga karyawan lebih objektif dalam mengambil keputusan sehubungan dengan pemberian dan penagihan kredit.
4. Perusahaan harus menyediakan field auditor disetiap cabang, serta adanya pendelegasian wewenang dari pimpinan kepada bawahan.

DAFTAR PUSTAKA

- AchmadAnwari, 1987, *Leasing di Indonesia*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Andreas, 2006, *Analisis sistem informasi akuntansi penjualan terhadap penurunan tingkat piutang tak tertagih (studi kasus pada PT. Rimba Semesta Jagad Perkasa)*.
- Anthony, Robert N., dan Vijay Govindarajan, 2005, *Sistem Pengendalian Manajemen*, Edisi ke-11, Salemba Empat.
- Arens, Alvin A., Randal J. Elder, Mark S. Beasley, 2003, *Auditing and Assurance Service, 9th edition*, Prentice Hall. Pearson Education Inc., New Jersey.
- Fuady, Munir, 2005, *Pengantar Hukum Bisnis :Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung : PT Citra Aditya Bakti.

- George, H. Bodnar, dan William S. Hopwood, 2003, Sistem Informasi Akuntansi, Edisi Kedelapan, Jakarta : PT Indeks.
- Ginting, Jihen, 2008, Sistem Pengendalian Manajemen, Edisi Pertama, Medan : FE Universitas Negeri Medan.
- Hadi, Syamsul, 2006, Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi & Keuangan, Yogyakarta : EKONISIA FE UII.
- Harahap, Sofyan S, 2001, Sistem Pengawasan Manajemen, Jakarta : PT Pustaka Quantum.
- Harahap. Sofyan Syafri, 1994, Akuntansi Aktiva Tetap, Akuntansi Pajak, Revaluasi Leasing, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hartadi, Bambang, 1987, Auditing Suatu Pedoman Pemeriksaan Akuntansi Tahap Pendahuluan, Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Hongren, Charles T., Walter T. Harrison, Michael A. Robinson, dan Thomas H. Secokusumo, 1997, Akuntansi di Indonesia, Jakarta : Salemba Empat.
- James A. Hall, 2001, Sistem Informasi Akuntansi, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.
- Kasmir, 2004, Manajemen Perbankan, Edisi 1, Cetakan 5, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.