

## EVALUASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENGENDALIAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT TELKOM

Pramuji Rafli Arrakhman<sup>1</sup>, R. M. Syah Arif Atmaja Wijaya<sup>2</sup>

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Korespondensi\*: raden.ak@upnjatim.ac.id

### Abstract

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT Telkom Indonesia dimana perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa layanan telekomunikasi dan teknologi informasi. Tujuan dengan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui tentang apakah sistem informasi akuntansi dalam pengendalian piutang sudah sesuai atau belum. Metode analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian adalah dengan menggunakan metode kualitatif dimana penulis melakukan pengumpulan data yang menggunakan teknik wawancara dan observasi di lapangan. Permasalahan yang terjadi adalah masih terdapat kendala dalam piutang tak tertagih yang mengakibatkan proses penagihan tersebut menjadi terlambat. Hal ini menjadikan pembayaran piutang tak tertagih menjadi tidak lancar. Beberapa risiko yang terjadi bisa dari pihak perusahaan atau pelanggan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pengendalian piutang belum dilakukan dengan baik sehingga seiring muncul piutang usaha tak tertagih. Penelitian ini menyarankan perusahaan agar meningkatkan sistem informasi akuntansi untuk memudahkan pengendalian tanggal jatuh tempo tagihan pelanggan.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Piutang, Piutang Tak Tertagih.

### Abstract

*This research was conducted at the company PT Telkom Indonesia where this company is engaged in telecommunications services and information technology. The purpose of conducting this research is to find out whether the accounting information system in controlling receivables is appropriate or not. The method of data analysis used by the authors in this research is to use qualitative methods where the authors collect data using interview techniques and field observations. The problem that occurs is that there are still obstacles in uncollectible accounts which result in the billing process being late. This makes the payment of bad debts non-current. Some of the risks that occur can be from the company or the customer. The results of the study indicate that the control of receivables has not been carried out properly so that uncollectible trade receivables appear. This study suggests companies to improve accounting information systems to facilitate control of customer invoice due dates.*

**Keywords:** Accounting Information System, Accounts Receivable Control, Uncollectible Accounts.

### A. PENDAHULUAN

Perusahaan didefinisikan sebagai sebuah badan usaha yang menjalankan suatu usaha dalam bidang perekonomian secara terus menerus yang dilakukan secara teratur untuk memperoleh keuntungan. Dengan keuntungan yang didapat baik, maka bisa meningkatkan kredibilitas suatu perusahaan dalam persaingan bisnis. Dalam mendapatkan keuntungan yang cukup baik tentunya dibutuhkan sistem informasi yang baik pula dan diharapkan dapat memberikan peran aktif dalam pengawasan dan pelaporan informasi akuntansi. Setiap perusahaan yang menjalankan aktivitas operasional diharuskan mempunyai adanya suatu sistem informasi akuntansi yang baik dan akurat

untuk kelangsungan operasional dan mempermudah proses pelaporan informasi akuntansi dalam perusahaan.

Pelaporan keuangan yang dibuat oleh setiap perusahaan salah satunya adalah berbentuk laporan laba rugi dan laporan piutang usaha. Dimana dari laporan piutang usaha tersebut adalah salah satu bentuk aktivitas operasional perusahaan dalam melakukan penjualan produk ataupun jasa kepada para pelanggan dengan pembayaran yang pada umumnya diberikan jatuh tempo. Hal ini diberikan pada pelanggan untuk membayar atas barang atau jasa di kemudian hari. Banyak perusahaan yang menjual barang dan jasa dengan jatuh tempo karena penjualan tersebut merupakan strategi yang dimiliki perusahaan guna meningkatkan penjualan. Dengan adanya strategi dari perusahaan yang menyediakan penjualan jatuh tempo akan menyebabkan hak penagihan piutang. Proses penagihan piutang memiliki resiko tidak teragihnya piutang yang membuat perusahaan menanggung beban kerugian piutang tersebut. Apabila piutang terhambat akan menyebabkan perusahaan menjadi kesulitan dalam mengelola dan melaksanakan aktivitas operasionalnya. Piutang yang tak tertagih ini akan menghambat dan dapat mengakibatkan kesulitan bagi perusahaan, dengan itu dibutuhkan perhatian khusus agar aktivitas operasional dapat dikelola dengan tepat.

Setiap perusahaan harus memiliki pengendalian yang tepat terkait penjualan dan piutang usaha agar tetap terkendali dan dibutuhkan suatu sistem informasi yang efisien dan akurat. Sistem informasi merupakan suatu sistem yang dibentuk dan dirancang dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi, memprosesnya dan mendistribusikan informasi yang ada untuk menjadikan jalannya aktivitas operasional dan manajemen tanpa kendala. Jika di dalam suatu perusahaan ingin berjalan dengan baik dan tetap bertahan dalam persaingan bisnis maka perusahaan harus memiliki sebuah data informasi yang akurat dan relevan, karena dengan menggunakan informasi tersebut perusahaan dapat menggunakan informasi untuk kepentingan perusahaan. Dengan adanya sistem informasi yang akurat akan menjadikan data informasi yang terdapat dalam perusahaan diolah dan diproses dengan baik agar nantinya dapat digunakan oleh para pelaku kepentingan dalam perusahaan dalam mengambil sebuah keputusan penting.

Sistem informasi dibagi menjadi beberapa sistem informasi berupa sistem yang bersifat manual dan sistem yang telah menggunakan teknologi. Pada sistem informasi yang masih menggunakan manual seperti dalam melakukan pencatatan berupa laporan tertulis dan tanpa alat bantu tetapi sistem ini kurang akurat dan tidak efisien yang menyebabkan informasi tidak terolah dengan benar. Sistem yang menggunakan teknologi semacam komputer dengan aplikasi pendukung guna menunjang jalannya aktivitas operasional lebih akurat dan efisien dalam perusahaan seperti sistem informasi akuntansi.

Pencatatan informasi penjualan dan pencatatan piutang pada PT Telkom Indonesia telah menggunakan sistem informasi akuntansi. Tetapi dalam terjadinya suatu proses penagihan akan memiliki beberapa macam permasalahan terhadap piutang tak tertagih, hal ini dikarenakan dari pelanggan sendiri yang masih belum mempunyai kemampuan untuk membayar tagihan atau pelanggan yang sudah tidak berlangganan tetapi piutang masih terdapat dalam data. Berdasarkan dari latar belakang yang telah dibahas dan dipaparkan, maka penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian terhadap sistem informasi akuntansi pengendalian piutang usaha dalam perusahaan untuk mengatasi adanya masalah yang terkait piutang dan guna menciptakan suatu sistem informasi akuntansi piutang yang baik dan akurat bagi operasional perusahaan.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kumpulan metode yang dilakukan secara terorganisir untuk mengumpulkan, memasukkan, mengolah, menyimpan, memproses, mengatur, dan melaporakan informasi untuk membantu organisasi mencapai tujuannya (Loris, 2018). Menurut Prasetya (2020) teknologi informasi yang digunakan untuk membantu operasional dan administrasi digabungkan dengan aktivitas manusia untuk membangun sistem informasi. Menurut Retnosari (2021) ada beberapa tujuan dari sistem informasi adalah a) Untuk menyajikan sebuah informasi sebagai pendukung untuk pengambilan keputusan, perencanaan, pengendalian, serta perbaikan selanjutnya. b) Untuk menyajikan sebuah informasi guna mendukung kegiatan operasional sehari-hari. c) Untuk menyajikan sebuah informasi yang berkaitan struktur manajemen.

### Akuntansi

Akuntansi dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang mengukur suatu aktivitas dalam bisnis dan data akan diolah menjadi sebuah laporan lalu mengomunikasikan hasilnya pada pihak pengambil keputusan (Retnosari, 2021). Hampir seluruh aktivitas dalam perusahaan tidak bisa lepas dari praktik akuntansi, hal ini dikarenakan akuntansi memiliki peran yang sangat penting bagi keberlangsungan bisnis perusahaan. Akuntansi keuangan digunakan untuk menyimpan sebuah informasi akuntansi untuk orang diluar organisasi atau orang yang berkepentingan. Akuntansi keuangan sendiri merupakan proses pencatatan transaksi dan pelaporan hasil pencatatan kepada pihak perusahaan.

### Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Devy (2017) Sistem informasi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi untuk menyediakan informasi yang kemudian berguna untuk perencanaan, pengelolaan, dan operasi bisnis. Sistem informasi juga bisa diartikan sebagai sistem yang berbasis computer yang dirancang untuk mengolah data akuntansi yang dijadikan sebuah informasi. Suatu sistem untuk mengatur dan mengolah dokumen, catatan, dan laporan keuangan yang diperlukan merupakan pengertian dari sistem informasi akuntansi (Retnosari, 2021). Dimana informasi tersebut digunakan untuk membuat sebuah keputusan penting dari pihak manajemen dan pimpinan perusahaan serta memudahkan dalam pengelolahan operasional perusahaan.

### Piutang

Piutang menunjukkan klaim dari perusahaan pada pihak lain akibat kejadian waktu yang sebelumnya dalam bentuk uang, jasa, barang, dan aktiva non kas yang harus dilakukan penagihan sesuai tanggal jatuh temponya Rompas (2018). Piutang dicirikan sebagai hak untuk mendapatkan sebuah keuntungan dari penjualan kredit yang telah dilakukan dan akan ditagih di kemudian hari sesuai dengan tanggal jatuh tempo penagihan. Piutang tersebut adalah jumlah yang harus dibayar oleh penjual dan pembeli yang setara sesuai dengan harga transaksi Puspasari (2019). Dengan demikian, piutang diartikan sebagai aset lancar ataupun kekayaan yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang timbul sebagai hasil dari penjualan kredit dengan harapan akan cair dalam waktu singkat Handayani (2019). Piutang penting bagi suatu perusahaan dalam mempertahankan persaingan bisnis dengan perusahaan lain.

## **Piutang Tak Tertagih**

Sebuah hak yang dimiliki oleh perusahaan untuk menagih sejumlah hutang yang belum terbayar dimana para pelanggan yang belum melakukan pembayaran atas transaksi berupa penjualan secara kredit yang sudah melewati batas akhir jatuh tempo yang disebut piutang tak tertagih. Piutang tak tertagih merupakan kerugian pendapatan dari suatu perusahaan yang memerlukan ayat jurnal pencatatan pada akun, hal ini dikarenakan agar penurunan aktiva piutang usaha dan penurunan terkait dengan laba (Karamoy, 2014). Pelanggan yang tidak mampu membayar hutangnya ke perusahaan akan menciptakan piutang yang tertagih. Piutang tak tertagih bisa muncul dan menjadi sebuah kerugian bagi suatu perusahaan yang mengakibatkan sejumlah piutang usaha yang tidak dapat dilunasi oleh pelanggan yang memiliki beberapa macam kendala yang sedang dialami (Ariyanti, 2019). Pada dasarnya piutang tak tertagih merupakan harus diakui sebagai biaya dalam laporan laba rugi perusahaan, oleh karena itu piutang tak tertagih bukan lagi aset dan harus dikeluarkan dari piutang di neraca.

### **Faktor penyebab piutang yang tak tertagih**

Menurut Permatasari (2015) ada beberapa faktor yang menyebabkan piutang tak tertagih antara lain:

- Faktor Internal

a. Analisis yang kurang

Calon debitur menyuarakan keprihatinan tentang kemampuan dari perusahaan yang terbatas dalam melakukan analisis kelayakan kredit dan perhitungan kredit yang dimiliki debitur dilakukan dengan curang.

b. Kecurangan perusahaan

Proses pemberian kredit yang diberikan perusahaan terdapat kecurangan dan pelanggaran yang disengaja.

c. Kesalahan dalam perhitungan

Ketidaktelitian pencatatan dan perhitungan analisis dari calon debitur mengenai kelayakan kredit yang harus ditanggung perusahaan

- Faktor Eksternal

a. Kesengajaan dari pelanggan

Pihak debitur tidak memiliki keinginan secara sengaja untuk melunasi hutang atau kewajibannya untuk membayar tagihan yang menjadi tanggung jawabnya.

b. Unsur Ketidaksengajaan

Adanya permasalahan ekonomi yang mendesak dari pihak debitur sehingga tidak dapat melakukan kewajibannya untuk membayar tagihan.

## **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan bertujuan menjelaskan dan menggali secara terperinci dan mendalam terhadap sistem informasi akuntansi mengenai kinerja dan sistem pelaksanaannya. Dalam situasi yang dikaji secara mendalam dan menyeluruh pendekatan kualitatif diantisipasi untuk menghasilkan gambaran yang spesifik. Melalui pandangan dari masing-masing partisipan, penelitian kualitatif berusaha untuk mengetahui dan mencapai pengetahuan yang luas. Penelitian ini ditujukan untuk menilai dan mengevaluasi bagaimana perusahaan dapat mengelola atau

mengendalikan piutang mereka untuk mengurangi piutang tak tertagih. Pengendalian piutang yang diteliti meliputi lingkungan pengendalian, informasi dan komunikasi, dan aktifitas pengendalian. Oleh karena itu, penelitian dilakukan dengan menggunakan wawancara dan observasi

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Objek Penelitian

Salah satu naungan dari PT Telkom Indonesia adalah Plasa Telkom Pasuruan yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah lama memberikan layanan telekomunikasi di Indonesia dimana perusahaan terfokus dalam bidang telekomunikasi dan jaringan nirkabel. PT Telkom Indonesia pertama kali didirikan oleh pemerintahan kolonial Belanda sebagai perusahaan swasta dengan memberikan dan menawarkan layanan pos dan telegraph. Kemudian, tepat pada tahun 1906 pemerintah Hindia Belanda membangun suatu sistem pos, telegraph, dan telepon.

### Kinerja Usaha PT Telkom Indonesia, Tbk plasa Telkom Pasuruan

Perusahaan yang menyediakan layanan jaringan seperti, jaringan nirkabel, layanan interkoneksi, dan layanan telekomunikasi dasar adalah Telkom Plasa Pasuruan yang beroperasi dibawah naungan dan pengawasan dari PT Telkom Indonesia. PT Telkom Indonesia kini juga mengoperasikan TIMES (*Telecommunication, Information, Media, Edutainment, and Service*) yang bergerak dan terfokus dalam bidang multimedia. Tentunya dengan mempunyai banyak perusahaan cabang pengelolaan dan pengawasan operasi disetiap perusahaan cabang langsung dibawahi oleh pimpinan manager.

### Prosedur Pengendalian dalam Penagihan Piutang Usaha

Penagihan piutang memiliki prosedur tersendiri pada perusahaan antara lain sebagai berikut:

#### Customer care

1. Petugas customer care melakukan pengecekan terkait daftar pelanggan yang belum membayar tagihan.
2. Petugas melakukan *outbound call* terhadap pelanggan untuk mengingatkan tagihan yang masih belum dibayar dan jumlah tagihan yang harus dibayar. Ada dua kategori *Outbound call* antara lain yaitu:
  - *Reminding call* yang merupakan upaya dalam penagihan langsung untuk mendorong pelanggan membayar tagihan bulanan atau tagihan yang melewati tanggal jatuh tempo guna mempercepat dalam penyelesaian piutang usaha.
  - *Reminding Letter* merupakan upaya untuk penagihan langsung menggunakan surat untuk mengingatkan pelanggan atas tanggung jawab dan kewajibannya untuk membayar tagihan bulanan atau telah jatuh tempo dengan surat peringatan yang menginformasikan konsekuensi mereka terkait denda dan penangguhan layanan pelanggan.

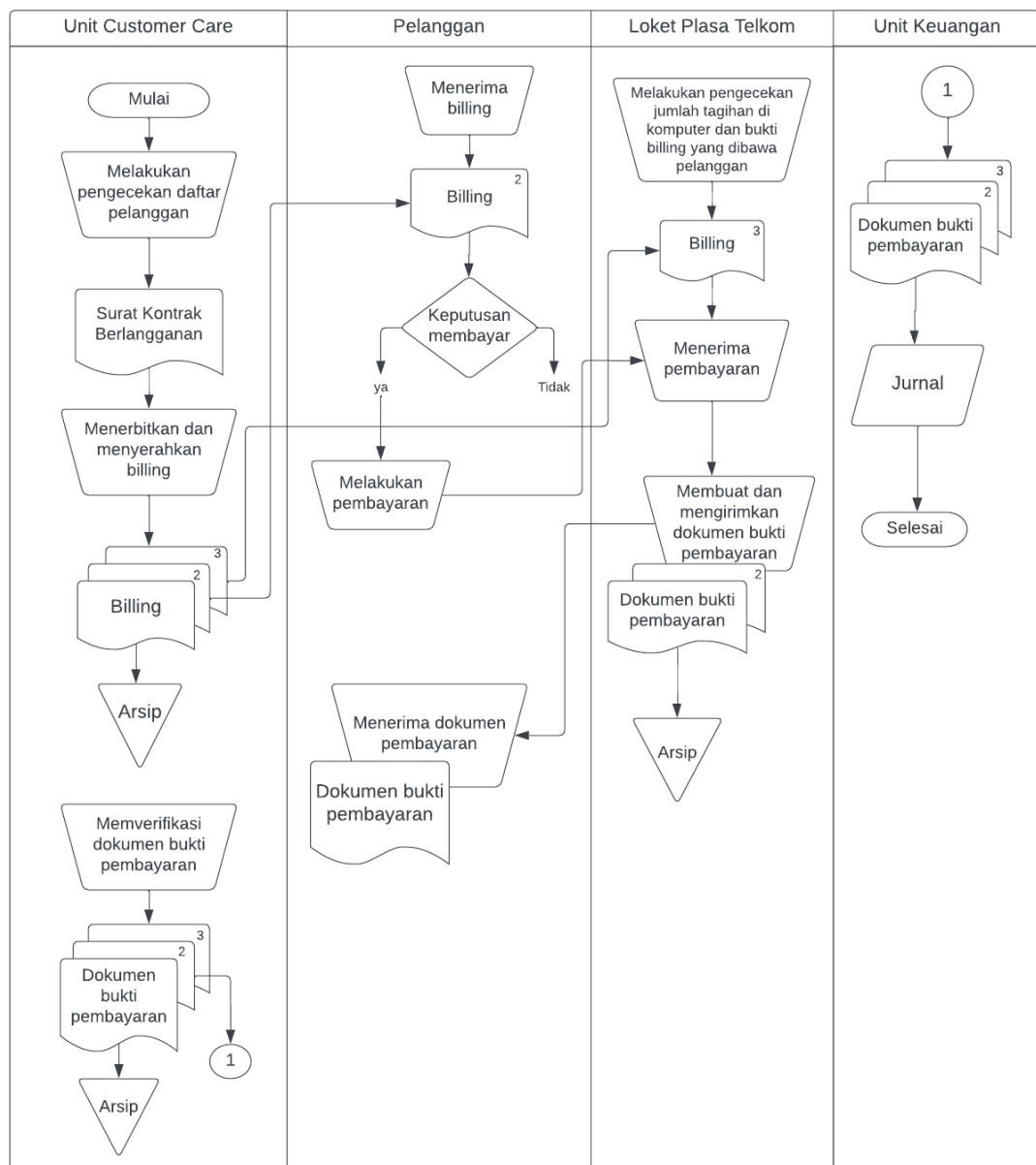
#### Loket Plasa Telkom Pasuruan

1. Petugas melakukan pengecekan jumlah tagihan di web resmi PT Telkom Indonesia.
2. Petugas menerima uang pembayaran dari tagihan yang telah dibayarkan oleh pelanggan.

3. Petugas membuat data bukti pembayaran dan memberikannya kepada bagian customer care.
4. Petugas menyerahkan uang pembayaran tagihan yang dibayarkan oleh pelanggan kepada bagian keuangan.

### Bagian Keuangan

Petugas loket plasa Telkom memberikan informasi bukti pembayaran kepada bagian keuangan yang kemudian dijurnal.



Gambar 1. Konsep Sistem informasi Akutansi

### Penaksiran Risiko Pengelolaan dan Pengendalian Piatang Usaha

Perusahaan telah memisahkan kegiatan akuntansi dari penagihan piutang, dimana fungsi akuntansi melakukan pencatatan menggunakan sistem yang menyajikan informasi pencatatan usaha. jurnal Jurnal umum, jurnal penerimaan kas, dan posting ke buku besar dicatat dan dilakukan secara komputerisasi. Untuk mencegah dan menghentikan segala

jenis kecurangan yang dilakukan oleh karyawan, piutang usaha dicatat dan didokumentasikan berdasarkan laporan dari tanda terima pembayaran piutang usaha. Segala dokumen penagihan dan pencatatan dilakukan melalui web atau aplikasi yang telah disediakan oleh pihak perusahaan. Hal ini membuat pengecekan dokumen lebih mudah, pekerjaan lebih efisien dan menghemat tempat penyimpanan dokumen.

Aktivitas yang melibatkan penyediaan jasa layanan telekomunikasi berisiko memiliki piutang usaha yang tidak dapat ditagih dari pelanggan. Manajemen terus mengupayakan untuk meminimalisir risiko piutang tak tertagih. Manajemen perusahaan memiliki kebijakan terkait penagihan piutang kepada pelanggan yang melalui petugas customer care dalam menginformasikan jumlah tagihan yang harus dibayar. Petugas dari customer care akan menginformasikan jumlah tagihan dan apabila terdapat pelanggan yang melebihi batas pembayaran tanggal 20 setiap bulannya, petugas akan memberi tahu pelanggan bahwa akan dikenakan denda sebesar 5-15% dan dilakukan isolir serta apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran melewati jatuh tempo dari tiga bulan maka pihak Telkom akan mencabut layanan internet pelanggan.

Prosedur dan kebijakan dalam pengelolaan piutang usaha ada banyak batasan yang menyebabkan kenaikan piutang tak tertagih. Meskipun perusahaan menerapkan kebijakan tersebut secara menyeluruh, masih ada hambatan yang signifikan yaitu dari pekangan yang sering mengabaikan kewajiban dalam membayar tagihan atas jasa layanan telekomunikasi. Berikut beberapa kendala dari piutang tak tertagih:

1. Pelanggan tidak membutuhkan layanan jasa telekomunikasi dari Telkom dan memutuskan pindah ke provider lain.
2. Pelanggan merasa sudah melakukan pemutusan layanan telekomunikasi.
3. Pelanggan tidak bersedia membayar dan melunasi tagihan.
4. Pelanggan merasa tagihan semakin naik tiap bulan tanpa adanya pemberitahuan dari pihak Telkom.
5. Pelanggan kecewa dengan layanan internet yang tidak stabil dan sering mengalami gangguan dalam jaringan.

Terdapat aset, kewajiban, pendapatan, dan biaya organisasi dicatat dengan menggunakan sistem pencatatan yang baik dan tepat akan menghasilkan sebuah informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Setiap transaksi yang terjadi dalam suatu korporasi hanya dapat dilakukan dengan persetujuan dari wakil perusahaan yang memiliki kuasa untuk menyetujui suatu transaksi. Diperlukan adanya sistem yang dapat mengontrol dan mengatur dalam pembagian wewenang kekuasaan untuk izin pelaksaaan setiap transaksi yang dilakukan.

## Prosedur Pengendalian Terhadap Piutang Usaha

Perusahaan menggunakan sejumlah teknik dan prosedur untuk mengelola piutangnya untuk mempermudah adanya kemungkinan piutang tak tertagih, prosedur tersebut antara lain: Pengendalian piutang usaha pada perusahaan untuk mengantisipasi adanya risiko piutang tak tertagih dibagi dalam beberapa prosedur diantaranya: perusahaan tidak memiliki Standard Operating Procedure (SOP) yang ditetapkan sehingga penulis melakukan wawancara dengan karyawan perusahaan dan untuk menentukan kebijakan dalam kegiatan persetujuan kontrak yang telah disepakati oleh kedua belah pihak (penyedia layanan telekomunikasi dan pelanggan) dengan tanda tangan kontrak perjanjian. Sedangkan informasi mengenai proses pemberian piutang usaha,

proses penagihan piutang usaha, dan pemberian denda kepada pelanggan dikumpulkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan.

Pemisahan tugas seperti fungsi akuntansi dan fungsi penagihan telah dipisahkan oleh perusahaan yang dilakukan oleh setiap perusahaan sesuai dengan kontribusinya. Pencatatan telah terkomputerisasi dan disimpan oleh fungsi akuntansi ke dalam jurnal umum, jurnal penerimaan kas, dan posting ke buku besar. Penerimaan pembayaran piutang usaha merupakan dasar dari pencatatan piutang usaha. Hanya ada satu bagian yang menangani fungsi penagihan, sehingga pengawasan dan penagihan serta tidak adanya fungsi lain yang memiliki kewenangan lebih dari satu. Untuk menghentikan berbagai jenis penipuan karyawan dilakukan proses pendokumentasi dan otorisasi perusahaan terkait penerimaan kas.

### **Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada PT Telkom Indonesia**

Pencatatan piutang usaha pada perusahaan telah dilakukan secara komputerisasi dimana tersedia web atau aplikasi untuk semua dokumen terkait penagihan dan pencatatan. Menurut tugas atau bagian masing-masing, pemisahan fungsi akuntansi dan fungsi penagihan piutang usaha telah diadopsi oleh perusahaan dan melakukan pendokumentasi dan otorisasi dokumen yang terkait dengan penerimaan kas hingga pencatatan.

Prosedur dan kebijakan telah dilakukan dengan benar menyangkut pada penagihan piutang usaha kepada pelanggan. Selain itu, jika pelanggan tidak melakukan pembayaran dalam jangka waktu tertentu, perusahaan akan memberikan denda kepada yang bersangkutan. Namun, ada tantangan tersendiri, seperti fakta bahwa pelanggan sering melupakan tanggung jawab dalam membayar tagihannya. Akibatnya perusahaan harus menetapkan sebuah kebijakan dimana pelanggan diberikan penetapan jaminan. Tetapi dengan tidak adanya SOP yang tertulis di Plasa Telkom Pasuruan membuat karyawan sempat kesulitan karena tidak mengetahui batas wewenangnya dan perusahaan juga tidak membuat prosedur dan kebijakan dalam penetapan jaminan terkait penagihan piutang usaha.

Berdasarkan hasil dari pembasan yang telah dilakukan peneliti, sistem informasi sudah dijalankan dengan baik karena telah terdapat bagian fungsi kredit yang dianggap sangat penting untuk melakukan analisis piutang pelanggan. Analisis tersebut berupa analisis dari jumlah piutang dan sejarah piutang pelanggan yang membuat perusahaan dapat mengendalikan dan mengolah piutang tak tertagih. Dengan menggunakan metode yang tepat dapat mengetahui apakah nantinya pelanggan bisa diberi piutang atau tidak bisa dengan cara mengelompokkan piutang pelanggan berdasarkan umur dari piutang itu sendiri. gih dibagi dalam beberapa prosedur diantaranya: perusahaan tidak memiliki Standard Operating Procedure (SOP) yang ditetapkan sehingga penulis melakukan wawancara dengan karyawan perusahaan dan untuk menentukan kebijakan dalam kegiatan persetujuan kontrak yang telah disepakati oleh kedua belah pihak (penyedia layanan telekomunikasi dan pelanggan) dengan tanda tangan kontrak perjanjian. Sedangkan informasi mengenai proses pemberian piutang usaha, proses penagihan piutang usaha, dan pemberian denda kepada pelanggan dikumpulkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan.

Pemisahan tugas seperti fungsi akuntansi dan fungsi penagihan telah dipisahkan oleh perusahaan yang dilakukan oleh setiap perusahaan sesuai dengan kontribusinya. Pencatatan telah terkomputerisasi dan disimpan oleh fungsi akuntansi ke dalam jurnal

umum, jurnal penerimaan kas, dan posting keebuku besar. Penerimaan pembayaran piutang usaha merupakan dasar dari pencatatan piutang usaha. Hanya ada satu bagian yang menangani fungsi penagihan, sehingga pengawasan dan penagihan serta tidak adanya fungsialain yang memiliki kewenangan lebih dari satu. Untuk menghentikan berbagai jenis penipuan karyawan dilakukan proses pendokumentasian dan otorisasi perusahaan terkait penerimaan kas.

### **Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada PT Telkom Indonesia**

Pencatatan piutang usaha di industri sudah dijalankan lewat sistem komputerisasi yang menggunakan website ataupun aplikasi buat seluruh dokumen terpaut penagihan serta pencatatan. Industri sudah mengadopsi pembelahan tugas antara guna akuntansi serta guna penagihan piutang usaha, sehingga tiap bagian bertanggung jawab atas tugasnya tiap- tiap. Dokumen- dokumen terpaut penerimaan kas sampai pencatatan diotentikasi serta didokumentasikan cocok prosedur yang diresmikan.

Prosedur dan kebijakan telah dilakukan dengan benar menyangkut pada penagihan piutang usaha kepada pelanggan. Selain itu, jika pelanggan tidak melakukan pembayaran dalam jangka waktu tertentu, perusahaan akan memberikan denda kepada yang bersangkutan. Namun, ada tantangan tersendiri, seperti fakta bahwa pelanggan sering melupakan tanggung jawab dalam membayar tagihannya. Akibatnya perusahaan harus menetapkan sebuah kebijakan dimana pelanggan diberikan penetapan jaminan. Tetapi dengan tidak adanya SOP yang tertulis di Plasa Telkom Pasuruan membuat karyawan sempat kesulitan karena tidak mengetahui batas wewenangnya dan perusahaan juga tidak membuat prosedur dan kebijakan dalam penetapan jaminan terkait penagihan piutang usaha.

Berdasarkan hasil dari pembasan yang telah dilakukan peneliti, sistem informasi sudah dijalankan dengan baik karena telah terdapat bagian fungsi kredit yang dianggap sangat pentinguntuk melakukannanalisis piutang pelanggan. Analisis tersebut berupa analisis dari jumlah piutang dan sejarah piutang pelanggan yang membuat perusahaan dapat mengendalikan dan mengolah piutang tak tertagih. Dengan menggunakan metode yang tepat dapat mengetahui apakah nantinya pelanggan bisa diberi piutang atau tidak bisa dengan cara mengelompokkan piutang pelanggan berdasarkan umur dari piutang itu sendiri.

## **E. PENUTUP**

Berdasarkan beberapa temuan yang diambil dari penelitian yang telah dilakukan pada PT Telkom Indonesia dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Sistem informasi akuntansi pengendalian piutang yang dihasilkan memberikan beberapa informasi pendukung seperti, informasi piutang, informasi hutang perusahaan, laporan rencana arus kas dan laporan laba rugi sehingga ketidakseimbangan antara arus kas masuk dan arus kas keluar dalam perusahaan dapat diperbaiki.
2. Meskipun pengendalian piutang pada PT Telkom sudah berjalan cukup efektif namun tidak adanya SOP secara tertulis yang dimiliki oleh perusahaan membuat karyawan kesulitan untuk tidak mengetahui wewenang dan tanggung jawab dalam melakukan tugasnya, selain itu belum ditetapkannya kebijakan perusahaan dalam pemberian jaminan kepada pelanggan dalam penagihan piutang usaha.

Setelah melakukan studi dan evaluasi penulis memberikan beberapa saran atau rekomendasi yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menyelesaikan masalah dan untuk peneliti mendatang yang ingin melakukan dan membuat sistem berkembang lebih baik lagi sebagai berikut:

1. Untuk mengurangi kemungkinan terjadinya piutang tak tertagih, perusahaan diharapkan menetapkan suatu kebijakan untuk menjamin kepatuhan dan kewajiban pelanggan dalam membayar tagihan, dengan ini risiko piutang tak tertagih dapat diminimalisir dengan baik.
2. Perusahaan diharapkan untuk membuat Standard Operating Procedures (SOP) yang tertulis
3. Perusahaan diharapkan membuat standar operating procedure (SOP) yang tertulis sehingga anggota karyawan paham akan tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing individu. SOP tersebut akan menjadi panduan dan pedoman untuk mencegah konflik dalam perusahaan dan meminimalisir kesalahan prosedur.

## DAFTAR PUSTAKA

Ariyanti. (2019). *ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA UNTUK MEMINIMALIKAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT XYZ*.

Devy, N. T. (2017). *ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PIUTANG DAGANG PADA PT BUMI SRIWIJAYA*.

Handayani, T. (2019). *EVALUASI PENGELOLAAN PIUTANG USAHA DALAM UPAYA MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH*. Semarang.

Karamoy, V. (2014). *Analisis Piutang pada PT. SUCOFINDO (Persero) Cabang Manado*.

Loris, R. (2018). *ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENGENDALIAN PIUTANG PADA PT ASPIRASI JAYA LESTARI PALEMBANG*.

Permatasari, E. (2015). *EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PIUTANG USAHA PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk WITEL JATIM SELATAN (MALANG)*.

Prasetya, A. P. (2020). *ARTIKEL SISTEM INFORMASI UNTUK PERSAINGAN KEUNGGULAN PADA SUATU PERUSAHAAN*.

Puspasari, A. (2019). *PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG PADA PT. SAURINDOTEX MANDIRI BEKASI. Ilmiah MEA*.

Retnosari. (2021). *SISTEM INFORMASI PENGENDALIAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT HISHENG LUGGAGE ACCESSOR*. *Akuntansi Dan Ekonomi*.

Rompas, R. racel. (2018). *ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG DAN KERUGIAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG. Riset Akuntansi Going Concern*.