

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin pesatnya persaingan dalam dunia usaha, suatu perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja sumber dayanya, baik sumber daya manusianya maupun sumber daya lainnya yang mendukung kegiatan operasional perusahaan agar berjalan dengan baik. Selain itu, perusahaan juga harus mampu menjaga stabilitas keuangannya agar bisa mempertahankan kegiatan usahanya.

Di dalam perekonomian, bidang keuangan merupakan bidang yang memiliki peranan penting dalam suatu perusahaan. Banyak perusahaan yang berskala besar maupun kecil, baik yang berorientasi laba (*Profit Oriented Organization*) maupun yang tidak berorientasi laba (*Non-Profit Oriented Organization*) mempunyai perhatian besar terhadap bidang keuangan, terutama dalam perkembangan dunia usaha yang semakin maju dan persaingan antara satu perusahaan dengan perusahaan lain yang semakin ketat. Untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan dalam menghadapi persaingan yang ketat tersebut, maka diperlukan suatu penanganan dan pengelolaan yang baik oleh pihak manajemen.

Kebangkrutan yang dialami oleh sebagian perusahaan maupun instansi diakibatkan oleh kurang baiknya instansi/perusahaan tersebut mengelola manajemennya, salah satunya dalam pengelolaan manajemen piutang. Dengan bertambahnya jumlah pelanggan, pemasok, jumlah dana

yang dibutuhkan, merupakan tanda bahwa instansi/perusahaan tersebut semakin berkembang. Tetapi, instansi/perusahaan pun tidak seharusnya menutup mata dengan permasalahan pengendalian piutang yang masih belum bisa diatasi oleh pihak manajemen.

Menurut Mulyadi (2008:183) sistem pengendalian internal meliputi pengendalian terhadap organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan yang diberlakukan oleh manajemen. Dari definisi tersebut tujuan sistem pengendalian internal dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu pertama, pengendalian internal akuntansi (*Intern Accounting Control*) yang meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk menjaga kestabilan kekayaan yang dimiliki sepenuhnya oleh organisasi, serta mengecek ketelitian dan kualitas keandalan data akuntansi. Kedua, pengendalian internal administratif (*Intern Administrative Control*) yang meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk mendorong efisiensi dan meningkatkan loyalitas dengan mematuhi semua kebijakan yang ditetapkan oleh manajemen.

Institut Akuntan Publik Indonesia (2011:319) mendefinisikan pengendalian internal sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personil lain entitas yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang tiga tujuan yang ingin dicapai,

yaitu: 1) keandalan laporan keuangan, 2) efektivitas dan efisiensi operasi, 3) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Semakin besar organisasi perusahaan/instansi, masalah yang dihadapi oleh perusahaan pun semakin kompleks. Peningkatan volume penjualan kredit mengakibatkan perlunya pendelegasian wewenang dari pimpinan ke bawahan untuk meyakinkan bahwa semua prosedur dan metode pengendalian dapat terlaksana sebagaimana mestinya. Untuk itu diperlukan pengendalian internal dalam perusahaan untuk keefektifan penagihan piutang.

Meskipun demikian, sistem pengendalian internal piutang yang diterapkan oleh sebuah instansi tidak menjamin tertagihnya semua piutang pelanggan yang disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya keluhan air kotor yang menyebabkan pelanggan tersebut tidak mau membayar tagihan tepat pada waktunya. Karena perusahaan/instansi yang memberikan jasa dan menjual barang secara kredit tentu tidak lepas dari yang namanya piutang tidak tertagih. Oleh karena itu, perlu adanya upaya dari instansi untuk menekan tingkat piutang tidak tertagih dengan memaksimalkan proses penagihan piutang, agar piutang tidak tertagih tidak meningkat setiap tahunnya.

Bagi sebagian besar perusahaan/instansi, proses penagihan merupakan pos yang mempunyai peranan penting, karena proses ini merupakan tahapan di mana pos piutang akan dikonversi menjadi uang kas yang selanjutnya akan digunakan pada proses operasi

perusahaan/instansi pada waktu yang akan datang. Oleh karena itu, pengendalian pada penagihan piutang sangat diperlukan untuk mengurangi kerugian akibat kemungkinan tidak tertagihnya piutang dan juga untuk pembiayaan operasi di masa yang akan datang.

Penelitian ini pernah dilakukan oleh Ristiawan (2013) tentang Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Piutang terhadap Efektifitas Penagihan Piutang pada PT Krisefas Terang Sejahtera Jakarta, dengan hasil penelitiannya bahwa antara pengendalian internal piutang dengan efektifitas penagihan piutang memiliki hubungan yang sedang dan positif. Selain itu, ada pengaruh yang signifikan antara pengendalian internal piutang terhadap efektifitas penagihan piutang.

Penelitian lainpun dilakukan oleh Walahe (2013) tentang Analisis Pengendalian Internal Piutang untuk Meningkatkan Efektivitas Penagihan Piutang pada PDAM Kota Gorontalo yang menjelaskan jumlah piutang tak tertagih yang diderita oleh PDAM Kota Gorontalo disebabkan oleh faktor ekonomi. Hal ini berdampak pada semakin banyaknya penunggakan piutang karena faktor ekonomi pelanggan yang taraf kehidupannya berkisar pada menengah ke bawah.

Widiasmara juga pernah melakukan penelitian yang berjudul Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha untuk Meminimalkan Piutang Tidak Tertagih (*Bad Debt*) pada PT Wahana Ottomirta Multiartha, Tbk Cabang Madiun, dengan hasil penelitiannya yaitu prosedur pengendalian intern terhadap piutang usaha berjalan cukup efektif. Dengan melakukan

pengendalian intern piutang usaha, kualitas penagihan mengalami perbaikan secara terus-menerus sehingga dapat meminimalkan piutang tidak tertagih

Penelitian ini mempunyai sedikit perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh tiga peneliti di atas, antara lain: 1) Metode penelitian yang digunakan, 2) Teknik pengukuran, 3) Objek Penelitian, 4) Periode data yang diperoleh, dan 5) Teknik pengumpulan data.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo adalah perusahaan daerah yang memberikan pelayanan dengan menyediakan air bersih kepada pelanggan, guna memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Sistem penjualannya dengan memberikan pelayanan jasa air bersih terlebih dahulu yang kemudian pembayarannya akan dilakukan oleh pelanggan setelah pemakaian air selama satu bulan, yang artinya penjualan ini menjadi piutang bagi perusahaan yang harus dibayarkan oleh pelanggan setiap bulan. Apabila pelanggan melakukan keterlambatan dalam pembayaran maka perusahaan akan mengenakan denda terhadap pelanggan sebesar ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan. Namun, meskipun perusahaan memberlakukan ketentuan denda tersebut, tidak jarang juga banyak pelanggan yang melakukan penunggakan pembayaran berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun, dan tak jarang pula pelanggan yang tidak melakukan pembayaran tunggakan sampai pada waktu yang ditentukan oleh PDAM.

Berdasarkan kebijakan akuntansi yang diterapkan di PDAM Kabupaten Gorontalo yang didasarkan pada Pedoman Sistem Akuntansi PDAM yang dikeluarkan oleh kantor Kementerian Negara Otonomi Daerah RI dengan surat Keputusan Menteri Negara Otonomi Daerah RI No. 8 tahun 1999, tentang penilaian piutang pada PDAM khusus untuk piutang usaha, ketentuan ini menghendaki agar piutang-piutang yang mempunyai kemungkinan tak tertagih hendaknya dibuatkan penyisihan dalam jumlah yang layak untuk menentukan besarnya penyisihan pada tiap akhir tahun.

Pengelompokkan piutang menurut umurnya (*aging schedule*) harus dibuat terlebih dahulu sebagai dasar perhitungan. Besarnya penyisihan piutang yang belum dibayarkan pada tiap akhir tahun dapat diklasifikasikan atau dikelompokkan ke dalam empat kelompok, yaitu di atas 3 bulan sampai dengan 6 bulan penyisihan piutang sebesar 30%, di atas 6 bulan sampai dengan 12 bulan sebesar 50%, di atas 1 tahun sampai dengan 2 tahun sebesar 75%, dan di atas 2 tahun sebesar 100%. Namun penyisihan piutang tersebut dikecualikan bagi tagihan kepada seluruh instansi pemerintah dalam hal kejadian-kejadian khusus, misalnya adanya pembongkaran daerah pemukiman tertentu untuk tujuan pembangunan. Tagihan-tagihan tersebut dapat diusulkan penghapusannya walaupun belum memenuhi ketentuan tersebut. Jika terdapat pembayaran atas piutang-piutang yang telah dihapus, pembayarannya tersebut dibukukan sebagai pendapatan lain-lain tahun berjalan. Piutang yang telah berumur diatas 1 sampai dengan 2 tahun

diklasifikasikan sebagai piutang ragu-ragu, sedangkan yang berumur diatas 2 tahun diklasifikasikan sebagai piutang tak tertagih dan sudah dapat diusulkan kepada Badan Pengawas untuk dihapus serta dikeluarkan dari pembukuan, tetapi dicatat sebagai *extra comptabel* dan tetap diusahakan penagihannya.

Total pembayaran piutang rekening air, baik piutang yang tertagih maupun yang tidak tertagih oleh beberapa kelompok, seperti kelompok sosial umum, sosial khusus, rumah tangga, instansi pemerintah, niaga kecil, niaga besar, dan golongan khusus dapat dilihat pada daftar piutang dalam periode 5 tahun terakhir (2010-2014), yang telah peneliti peroleh dari objek penelitian yaitu PDAM Kabupaten Gorontalo.

**Tabel 1: Rekapitulasi Total Piutang Tertagih dan Tidak Tertagih
Periode 2010-2014**

Tahun	Total Rekening Piutang	Total Piutang Tertagih	Total Piutang Tidak Tertagih
2010	Rp. 3.795.009.300	Rp. 3.244.552.570	Rp. 550.456.730
2011	Rp. 4.419.198.850	Rp. 3.632.105.000	Rp. 787.093.850
2012	Rp. 5.244.409.300	Rp. 4.666.404.350	Rp. 578.004.950
2013	Rp. 7.811.159.360	Rp. 6.672.844.160	Rp. 1.138.315.200
2014	Rp. 3.222.982.365	Rp. 2.040.467.765	Rp. 1.152.514.600

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa total piutang tidak tertagih setiap tahunnya meningkat dalam periode tahun 2010-2014. Kecuali pada tahun 2012 total piutang tidak tertagih sedikit menurun. Ini mengindikasikan bahwa masih kurangnya pengendalian terhadap piutang oleh PDAM itu sendiri, sehingga mengakibatkan tidak efektifnya tingkat pengembalian piutang. Jumlah pelanggan yang tidak sedikit membuat pengendalian pun harus dilakukan secara efektif dan secara terus-menerus agar proses penagihan piutang oleh instansi dapat berjalan lancar. Karena dengan penagihan piutang yang efektif akan membantu perusahaan/instansi untuk dapat menjalankan proses oprasinya dan dapat menjaga kelangsungan hidup organisasi.

Berdasarkan fenomena dan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengendalian Internal Piutang terhadap Efektivitas Penagihan Piutang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis mencoba menguraikan identifikasi masalah yang terjadi dalam lingkungan PDAM, sebagai berikut:

1. Kurang efektifnya sistem pengendalian internal terhadap piutang yang mengakibatkan tidak efektifnya tingkat pengembalian piutang.

2. Kurangnya ketegasan sanksi atas keterlambatan pembayaran tagihan sehingga mengakibatkan bertambah besarnya jumlah piutang yang tidak tertagih.
3. Kurangnya kebijakan dan prosedur penagihan yang dapat mempercepat proses penagihan piutang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang dapat dirumuskan adalah: Apakah terdapat pengaruh pengendalian internal piutang terhadap efektivitas penagihan piutang?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji apakah pengendalian internal piutang berpengaruh terhadap efektivitas penagihan piutang pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi dunia akademik, diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan pada kesempatan-kesempatan berikutnya baik dengan konsep yang sama atau berbeda

2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru khususnya yang berkenaan dengan judul penelitian
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi PDAM Kabupaten Gorontalo, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelolaan dan pengendalian piutang
2. Bagi perusahaan lain, diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam hal pengelolaan dan pengendalian piutang