

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya setiap perusahaan mempunyai tujuan yang sama yaitu mencapai laba perusahaan yang optimal dengan cara memfokuskan kegiatan perusahaannya sesuai dengan bidang yang ditekuninya. Sebagai contoh perusahaan jasa yang menitikberatkan kegiatan perusahaannya pada bidang pelayanan , perusahaan manufaktur menitikberatkan dalam bidang perdagangan. Meskipun setiap perusahaan mempunyai bidang usahanya masing-masing, namun tidak jarang suatu perusahaan juga bergelut di bidang usaha yang lain ataupun di bidang yang sama tapi produk yang berbeda atau bidang yang sama namun ditambah dengan pelayanan jasa.

Semua kegiatan yang dilakukan merupakan upaya untuk memperbesar laba yang akan diterima oleh perusahaan. Setiap perusahaan sebelum memulai usahanya akan menentukan target pasar yang akan dicapai, dan untuk dapat mencapai target penjualan yang telah ditetapkan oleh manajemen seringkali bagian pemasaran menemukan berbagai macam kesulitan, seperti bagaimana cara memasarkan produk, penetapan harga produk, serta bagaimana cara agar bisa tetap bertahan di pasar. Agar produknya tidak tersingkirkan dari pasar dan dapat bersaing dengan kompetitor baru maka perusahaan harus jeli dan pandai dalam melihat pangsa pasar. Dengan melihat pangsa pasar yang ada maka perusahaan dapat membuat strategi yang benar dan tepat sasaran sehingga perusahaan bukan

hanya bisa memasarkan produk tetapi juga harus bisa meningkatkan penjualan secara periodik. Untuk bisa bersaing di pasar, banyak strategi yang dilakukan oleh perusahaan mulai dari pemberian potongan harga, bonus, *incentive*, dan penjualan kredit. Penjualan kredit merupakan salah satu cara perusahaan untuk menarik konsumen agar mau mengkonsumsi produk yang dihasilkan. Hampir sebagian besar penjualan suatu perusahaan dilakukan dengan cara kredit, hal ini juga dapat dilihat dari neraca perusahaan dimana piutang usaha dalam golongan aktiva lancar mempunyai nilai persentase yang terbesar.

Karena piutang usaha mempunyai persentase terbesar dalam aktiva lancar maka mempunyai resiko yang besar pula. Resiko yang dihadapi perusahaan tidak hanya datang dari konsumen yang melakukan transaksi kredit, namun bisa juga dari internal perusahaan. Meskipun penjualan banyak dilakukan dengan kredit yang nantinya menimbulkan piutang usaha, perusahaan berusaha agar tidak terjadi masalah dalam penagihan piutang usaha tersebut. Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan ketika piutang usaha jatuh tempo maka diperlukan suatu sistem pengendalian internal penjualan khususnya penjualan kredit untuk mengontrol besarnya piutang usaha.

Seperti yang terjadi pada GMJ Hotel, sistem pengendalian yang salah tercipta tidak mampu mencegah kenaikan angka piutang tak tertagih yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Sebelum menjalankan operasional, manajemen perusahaan telah menyiapkan suatu sistem untuk mengatur tata cara pendistribusian barang dari perusahaan ke konsumen dan tata cara penagihan untuk barang yang telah didistribusikan. Namun dalam pelaksanaannya tidak

semudah yang dibayangkan, banyak kendala-kendala yang timbul dalam kegiatan operasionalnya.

Untuk mengimbangi masalah-masalah yang timbul dalam melaksanakan penjualan terutama penjualan kredit, maka sistem yang tercipta pun mengalami perubahan-perubahan. Manajemen harus menganalisa dan mengambil keputusan secara tepat agar sistem pengendalian yang diciptakan tidak menghambat pendistribusian barang yang nantinya dapat mengakibatkan penurunan angka penjualan yang berdampak juga pada penurunan laba perusahaan. Masalah-masalah yang mengakibatkan piutang tak tertagih meningkat bukan hanya berasal dari faktor eksternal, tetapi bisa juga berasal dari faktor internal perusahaan.

Faktor eksternal yang mengakibatkan terjadinya piutang tak tertagih pada GMJ Hotel adalah adanya konsumen yang telah melakukan transaksi utang-piutang dengan GMJ Hotel namun tidak sanggup membayar. Ketidaksanggupan membayar ini ada yang diselesaikan secara hukum dan ada yang tidak dapat di selesaikan secara hukum dikarenakan konsumen melarikan diri dan tidak diketahui keberadaannya. Sedangkan faktor internal yang mengakibatkan piutang tak tertagih GMJ Hotel meningkat adalah kecurangan yang dilakukan oleh karyawan GMJ Hotel sendiri. Kecurangan yang dilakukan oleh karyawan ini ada yang dikenakan sanksi yaitu berupa uang penggantian yang dilakukan dengan cara memotong gaji karyawan yang bersangkutan, namun ada yang tidak dapat dikenakan sanksi dikarenakan karyawan yang bersangkutan telah melarikan diri dari tanggung jawabnya.

Kecurangan yang dilakukan oleh karyawan ini dapat dipakai sebagai salah satu indikator lemahnya sistem pengendalian internal perusahaan yang dijalankan atau subsistem mana yang belum dapat dan perlu dilakukan pembenahan. Sebenarnya GMJ Hotel telah menciptakan sistem pengendalian internal untuk penjualan kredit yang berupa pembagian wewenang antara bagian penjualan, bagian pengiriman, dan bagian pencatatan, dimana masing-masing bagian memerlukan data pendukung untuk menjalankan transaksinya.

Dokumen-dokumen pendukung yang telah dijalankan oleh GMJ Hotel seperti data konsumen, pengajuan kredit limit, pemesanan kamar (*reservation*), memo kredit (*credit memo*), lembar penagihan (*invoice*), serta rincian pembayaran tagihan (RPT) sebagai dokumen pendukung dalam melakukan jurnal pelunasan piutang usaha. Sebelum melakukan penjualan kredit biasanya bagian kredit akan menyodorkan *form* data konsumen untuk diisi terlebih dahulu serta melakukan *survey* ke konsumen untuk mengetahui secara garis besar kondisi konsumen di pasaran. *Survey* yang dilakukan dapat berupa tanya jawab dengan pemilik perusahaan mengenai *omzet* penjualan perbulan, jumlah pengambilan perbulan, dan industri atau bidang usaha apa saja yang sudah diajak kerjasama oleh konsumen tersebut.

Selain melakukan tanya jawab dengan konsumen, *survey* juga dapat dilakukan dengan menganalisa luas perusahaan, *shopboard* yang ada, jumlah pegawai serta informasi yang diterima dari marketing produk lain yang sejenis. Dengan melakukan *survey* ke konsumen bagian kredit dapat memperkirakan

berapa *credit limit* yang akan diberikan ke konsumen dengan menganalisa hasil *survey*.

Untuk konsumen baru bagian kredit limit tidak hanya menentukan besarnya kredit limit tapi juga syarat pembayaran (*term of payment*). Syarat pembayaran yang dilakukan oleh GMJ Hotel untuk konsumen baru adalah penjualan tunai atau penjualan kredit dengan lama waktu pembayaran selama 30 hari dan batas kredit yang diberikan sebesar Rp.10.000.000,- (sepuluh juta rupiah).

Apabila dalam beberapa bulan kedepan konsumen secara *continue* melakukan transaksi dan menaati semua prosedur yang ditetapkan oleh GMJ Hotel maka bagian kredit akan melakukan analisa untuk menaikan kredit limit serta melakukan negosiasi tentang syarat pembayaran. Meskipun perusahaan telah melakukan analisa sebelum mengotorisasi penjualan kredit namun tidak jarang perusahaan juga mengalai kesalahan dalam memberikan analisa tersebut.

Kesalahan dalam memberikan analisa ini bukan semata-mata kesalahan bagian kredit dalam mengotorisasi penjualan kredit, namun bisa juga disebabkan oleh pihak eksternal yang memberikan data tidak lengkap atau manipulasi ketika mengisi data konsumen dan pihak internal mendukung data tersebut dengan maksud menaikan *omzet* perusahaan. Selain pengisian data yang tidak benar oleh konsumen, piutang tak tertagih bisa terjadi karena pihak ketiga melakukan kecurangan juga kepada pihak kedua sehingga berakibat kepada pihak pertama. Kecurangan yang dilakukan pihak eksternal baik disengaja ataupun tidak disengaja dapat mempertinggi persentase piutang tak tertagih.

Terjadinya piutang tak tertagih yang diakibatkan oleh pihak eksternal tidak dapat kita perkirakan dan hindari tetapi dapat kita minimalisasi dengan melakukan serangkaian prosedur dan analisa. Berbeda dengan piutang tak tertagih yang disebabkan oleh pihak internal yang harusnya tidak boleh terjadi tetapi dalam kenyataan di GMJ Hotel piutang tak tertagih yang disebabkan oleh pihak internal memiliki angka cukup signifikan. Kecurangan yang dilakukan oleh GMJ Hotel membuktikan tidak adanya sikap etik dalam berprofesi dan lemahnya sistem pendendalian yang dijalankan untuk saat ini.

Kecurangan yang dilakukan oleh pihak internal tidak hanya dilakukan oleh satu subsistem tetapi merupakan kerjasama antar subsistem-subsistem di dalamnya. Pada dasarnya sistem akuntansi yang diciptakan sudah cukup memadai namun sistem tersebut dilanggar dan disalahgunakan oleh pihak-pihak yang mempunyai otorisasi didalamnya. Kecurangan yang dikarenakan faktor eksternal dan internal membuat perusahaan mengalami kerugian yang signifikan karena hampir 90% penjualan di GMJ Hotel dilakukan dengan penjualan kredit. Manajemen perusahaan berusaha untuk menganalisa secermat mungkin dan mengambil berbagai tindakan untuk meminimalisasi piutang tak tertagih di GMJ Hotel.

Berikut adalah daftar piutang usaha yang dimiliki oleh GRAN MELIA

JAKARTA HOTEL per tahun Tahun 2014 – 2015

Tabel 1.1

Data *aging schedule* piutang periode Januari 2014 sampai dengan Desember 2015

| No | Nama                           | Saldo         | Hari setelah lewat jatuh tempo |              |              |               |              |               | Jumlah         |
|----|--------------------------------|---------------|--------------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|----------------|
|    |                                |               | 0-30 hari                      | 31-60 hari   | 61-90 hari   | 91-120 hari   | 121-365 hari | 366 & Over    |                |
| 1  | PETRO CHINA INTERNATONAL       | 100,000,000   | 17,357,450                     | 23,454,050   | 5,324,000    | 0             | 0            | 2,541,000     | 48,676,500     |
| 2  | LEIGHTON CONTRACTORS INDONESIA | 30,000,000    | 16,717,160.00                  | 10,502,580   | 4,866,400    | 0             | 0            | 0             | 32,086,140     |
| 3  | EXPEDIA TRAVEL                 | 50,000,000    | 184,911,234                    | 89,656,399   | 107,478,395  | 172,656,204   | 250,530,695  | 14,055,354    | 819,288,281    |
| 4  | SAFE 2 TRAVEL                  | 35,000,000    | 0                              | 13,315,670   | 0            | 11,857,473.00 | 1,750,000.00 | 18,712,609.00 | 45,635,752     |
| 5  | ANTA TOUR                      | 25,000,000    | 0                              | 7,200,000    | 0            | 0             | 16,800,000   | 0             | 24,000,000     |
| 6  | MG HOLIDAY                     | 350,000,000   | 377,575,784                    | 168,327,490  | 0            | 0             | (51,238,626) | 56,100,012    | 550,764,660    |
| 7  | ASIA SELECT INDONESIA          | 15,000,000    | 0                              | 5,333,530    | 0            | 0             | 0            | 8,734,990.00  | 14,068,520     |
| 8  | BAYER INDONESIA                | 70,000,000    | 7,958,500                      | 0            | 0            | 0             | (12,342,000) | 24,406,100    | 90,022,600     |
| 9  | BASF INDONESIA                 | 25,000,000    | 0                              | 2,607,300    | 0            | 0             | -            | 24,398,440    | 52,005,740     |
| 10 | GREEN PINE GROUP               | 10,000,000    | 0                              | 4,719,000    | (23,595,000) | 0             | 12,584,000   | 19,723,000    | 23,431,000     |
| 11 | HOLCIM INDONESIA               | 100,000,000   | 32,090,190                     | 7,062,770    | 1,331,000    | 0             | (1,921,480)  | 31,721,663    | 70,284,143     |
| 12 | DUNIA WISATA                   | 100,000,000   | -                              | -            | -            | 0             | 42,200,015   | 10,828,521    | 53,028,536     |
| 13 | KAHA TOUR                      | 200,000,000   | 138,600,081                    | 0            | 0            | 0             | 97,650,088   | 198,621,131   | 434,871,300    |
| 14 | L'OREAL INDONESIA              | 30,000,000    | 16,717,160                     | 10,502,580   | 4,866,400    | 0             | 0            | 0             | 32,086,140     |
| 15 | NESTLE INDONESIA               | 350,000,000   | 0                              | 0            | 0            | 0             | 9,075,000    | 100,282,010   | 109,357,010    |
| 16 | PZ CUSSON INDONESIA            | 100,000,000   | 54,705,112                     | 0            | 0            | 0             | (16,073,220) | 14,910,990    | 53,542,882     |
| 17 | RSCM/FKUI                      | 350,000,000   | 0                              | 0            | 0            | 0             | 355,547,105  | 4,799,788     | 360,346,893    |
| 18 | SCHIUMBERGER GEOPHYSIC, PT     | 50,000,000.00 | 133,463,000.00                 | 6,710,000.00 | 0            | 0             | 5,000,000.00 | 0             | 145,173,000.00 |
| 19 | SEMEN INDONESIA                | 75,000,000    | 16,806,900                     | 0            | 0            | 0             | 1,364,975    | 1,815,000     | 19,986,875     |
| 20 | SEMEN TONASA                   | 30,000,000    | 0                              | 0            | 0            | 0             | 3,424,300    | 5,909,398     | 9,333,698      |
| 21 | PACIFIC WORLD NUSANTARA        | 100,000,000   | 90,951,353                     | 76,013,590   | (4,675,057)  | 0             | 85,033,643   | 369,385,057   | 616,708,586    |
| 22 | PANORAMA TOURS                 | 50,000,000    | 6,625,962                      | 0            | 1,439,957    | 30,153,860    | 10,535,396   | 61,637,896    | 110,393,071    |
| 23 | PASOPATI TOUR & TRAVEL         | 45,000,000    | 5,175,001                      | 7,900,000    | 4,800,000    | 0             | 13,100,000   | (1,750,000)   | 29,225,001     |

|              |                           |               |               |               |             |             |               |               |               |
|--------------|---------------------------|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|---------------|---------------|---------------|
| 24           | PHILIPS INDONESIA         | 50,000,000    | 0             | 0             | 0           | 0           | 0             | 301,605,804   | 301,605,804   |
| 25           | GULIVERS TRAVEL           | 75,000,000    | 30,007,398.00 | 20,373,285.00 | 0           | 0           | 79,829,550.00 | 69,222,890.00 | 199,433,123   |
| 26           | MENARA TEGUH PERKASA      | 30,000,000    | 53,495,200    | 9,493,600     | 4,808,000   | 0           | 37,023,650    | 0             | 104,820,450   |
| 27           | TELKOMSEL                 | 15,000,000.00 | 4,742,315.00  | 0             | 0           | 0           | 35,000,000.00 | 0             | 39,742,315    |
| 28           | ROYAL NETHERLANDS EMBASSY | 100,000,000   | 60,742,000    | 0             | 0           | 0           | 1,331,000     | 87,829,140    | 149,902,140   |
| 29           | BRITISH EMBASSY           | 10,000,000    | 0             | 0             | 0           | 0           | 27,390,000    | 30,516,750    | 57,906,750    |
| 30           | DESTINATION OF THE WORLD  | 15,000,000    | 29,766,442    | 9,150,039     | 3,584,124   | 10,833,500  | 122,437,201   | 7,927,920     | 183,699,226   |
| 31           | EMBASSY OF SPAIN          | 75,000,000    | 16,700,000    | 0             | 0           | 0           | 1,680,000     | 0             | 18,380,000    |
| <b>TOTAL</b> |                           | 2,660,000,000 | 1,295,108,242 | 472,321,883   | 110,228,219 | 225,501,037 | 1,127,711,292 | 1,463,935,463 | 4,799,806,136 |

Dari table 1.1 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidاكلancaran pembayarann piutang di GMJ Hotel. Namun hal ini tidaklah mudah karena perlu adanya dukungan dari semua subsistem dan perlu adanya kesadaran beretika dalam berprofesi. Kesulitan-kesulitan yang dialami oleh manajemen berakibat persentase piutang tak tertagih pada GMJ Hotel tidak menurun tetapi malah semakin meningkat dari tahun ke tahun. Dengan melihat persentase kenaikan piutang tak tertagih pada GMJ Hotel yang semakin meningkat dari tahun ke tahun, maka disini penulis ingin menganalisa sistem pengendalian internal atas penjualan kredit yang telah dijalankan oleh GMJ Hotel apakah sudah sesuai atau belum dengan kaidah-kaidah akuntansi yang seharusnya dijalankan.

Untuk menganalisa sistem pengendalian internal atas penjualan kredit GMJ Hotel penulis mengambil judul: *“ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PENJUALAN KREDIT DAN PIUTANG USAHA UNTUK MEMINIMALISASI PIUTANG TAK TERTAGIH DI GMJ HOTEL”*

## **1.2 Identifikasi Dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan isu/masalah yang dapat diteliti yang berkaitan dengan isu/masalah pokoknya. Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh GMJ HOTEL adalah sebagai berikut :

1. Peranan sistem pengendalian di GMJ HOTEL belum dijalankan secara maksimal karena masih banyak terjadi kecurangan yang dilakukan oleh orang-orang yang mempunyai otoritas didalamnya.
2. Pengendalian internal perusahaan belum bisa mengatasi kredit macet di GMJ HOTEL.
3. Terjadinya piutang tak tertagih yang meningkat setiap tahun di GMJ HOTEL.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Karena luasnya faktor-faktor yang dapat menyebabkan terjadinya piutang tak tertagih di GRAN MELIA JAKARTA HOTEL, maka disini penulis hanya membatasi masalah pada :

1. Penulis hanya membatasi penelitian pada pelaksanaan sistem pengendalian internal perusahaan dalam memberikan penjualan kredit untuk meminimalisasi piutang tak tertagih.

2. Penulis juga membatasi tempat dan waktu penelitian yaitu penelitian ini dilaksanakan pada GMJ HOTEL dari bulan NOV 2015.
3. Penulis juga membatasi tahun penelitian yang dilakukan dengan mengambil data piutang tak tertagih dari tahun 2014 -2015.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka penelitian ingin merumuskan masalah yang timbul di GMJ Hotel dengan adanya penjualan kredit, antara lain :

1. Apakah penyebab kredit macet yang terjadi di GMJ HOTEL?
2. Seberapa efektif pengendalian internal yang di lakukan oleh GMJ HOTEL dalam kegiatan operasionalnya untuk mencegah piutang tak tertagih ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Menunjuk pada perumusan masalah diatas, adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa penyebab kredit macet yang terjadi di GMJ HOTEL.
2. Untuk mengetahui seberapa efektif pengendalian internal yang dijalankan GMJ HOTEL dalam kegiatan operasionalnya untuk mencegah piutang tak tertagih.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini adapun manfaat dan kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis

Dengan melakukan penelitian ini, dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang bagaimana cara melakukan pengendalian terhadap piutang usaha.

2. Perusahaan

Sebagai masukan bagi manajemen perusahaan khususnya bagian piutang usahadalam melakukan pengendalian internal untuk meminimalisasikan piutang tak tertagih.

3. Peneliti Lain

Dapat sebagai informasi tambahan dan perbandingan dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan sistem pengendalian internal piutang usaha.