

SKRIPSI

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA BERBASIS COSO PADA MITRA TUNAS SEJAHTERA DI KOTA MAKASSAR



EFRAIM SIANTURI

1710321113

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA BERBASIS COSO PADA MITRA TUNAS SEJAHTERA DI KOTA MAKASSAR



Diajukan Sebagai Skripsi
Pada Program Studi S1 Akuntansi Universitas Fajar

EFRIAM SIANTURI

1710321113

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA BERBASIS COSO PADA MITRA TUNAS SEJAHTERA DI KOTA MAKASSAR

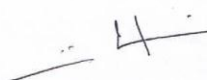
disusun dan diajukan oleh

EFRAIM SIANTURI
1710321113

telah diperiksa dan telah diuji

Makassar, 1 September 2021

Pembimbing


Dr. Andi Mattingaragau Tenrigau, S.E., M.Si
NIDN:0913037201

Ketua Program Studi S1 Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Ilmu Sosial
Universitas Fajar


Yasmi, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA., ACPA
NIDN: 0925107801

SKRIPSI

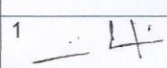
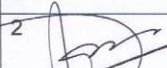
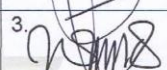
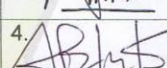
ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA BERBASIS COSO PADA MITRA TUNAS SEJAHTERA DI KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

EFRAIM SIANTURI
1710321113

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **01 September 2021** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Dewan Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Andi Mattingaragau Tenrigau, S.E., M.Si NIDN:0913037201	Ketua	1. 
2.	Herawati Dahlan, S.E., M.Ak NIDN:0905077106	Sekretaris	2. 
3.	Wawan Darmawan, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA NIDN:0904118302	Anggota	3. 
4.	Andi Abdul Aziz Ishak, S.E., M.Com., Ak NIDN: 0006097102	Eksternal	4. 

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Ilmu-Ilmu Sosial
Universitas Fajar



Dr. Yusmanizar, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0925096902

Ketua Program Studi S1 Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial
Universitas Fajar



Yasmi, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA., ACPA
NIDN: 0925107801

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Efraim Sianturi
NIM : 1710321113
Program Studi : Akuntansi S1

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Berbasis COSO Pada Mitra Tunas Sejahtera Di Kota Makassar** adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 10 September 2021

Yang membuat pernyataan,



Efraim Sianturi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjtkan kepada Sang Khalik karena atas berkat dan anugrah-Nya sehingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan yang ada pada skripsi ini namun penulis sudah berupaya menggunakan segenap kemampuan yang dimiliki. Sesederhana apapun skripsi ini, semoga mempunyai arti, baik secara keilmuan juga secara moral & sosial. Semoga hal ini bisa sebagai motivasi pada masa yang datang, baik bagi penulis maupun pihak yang mempunyai keterkaitan didalamnya.

Selama pelaksanaan peneitian, penulis menghadapi beberapa kendala dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan ini. Namun dengan banyaknya bantuan yang diterima penulis dari berbagai pihak akhirnya penulis mampu menyelesaikan laporan skripsi dengan baik. Maka dari itu, ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis ingin sampaikan untuk kedua orang tua yaitu ayahanda Tohom Sianturi dan ibunda Rustama Hutasoit beserta saudara – saudari penulis untuk segala do'a, pengorbanan dan dukungan yang tak terhingga kepada penulis. Selain itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nurbayani, SE., M.Si, CTA, ACPA. yang merupakan dosen pembimbing akademik serta Bapak Dr. Andi Mattingaragau Tenrigau, SE., M.Si sebagai dosen pembimbing skripsi karena telah begitu banyak memberikan bimbingan, nasihat, saran dan kritikan dalam penyusunan laporan ini.

Selain itu dengan hati yang tulus, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya untuk:

1. Bapak Dr. Mulyadi Hamid, S.E., M.Si sebagai Rektor Universitas Fajar
2. Ibu Dr. Hj. Yusmanizar, S.Sos., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial.
3. Ibu Yasmi, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA., ACPA selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas
4. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial Universitas Fajar
5. Bapak Taufik Agusman dan para staf keuangan yang sudah memberi penulis kesempatan untuk melakukan penelitian pada Mitra Tunas Sejahtera
6. Ucapan terima kasih diberikan kepada Vio atas segala dukungan yang tiada hentinya.
7. Ucapan terima kasih diberikan kepada tim pongoro atas segala dukungan serta semangat yang tiada hentinya.
8. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada seluruh teman kelas atas segala suport yang tiada hentinya
9. Serta ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penyusunan laporan ini dan tidak sempat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Terlepas dari bantuan semua pihak, skripsi skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka penulis mengharapkan kesediaan dari berbagai pihak untuk memberikan kritik serta masukan yang dapat melengkapi

laporan ini. Semoga laporan ini dapat menjadi referensi keilmuan dan dapat dipertanggung jawabkan serta memberikan manfaat yang baik bagi seluruh penggunanya.

Makassar, 10 September 2021

Penulis

Efraim Sianturi

ABSTRAK

ANALISI PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA BERBASIS COSO PADA MITRA TUNAS SEJAHTERA DI KOTA MAKASSAR

Efraim Sianturi
Andi Mattingaragau Tenrigau

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengendalian internal piutang usaha pada Mitra Tunas Sejahtera sudah efektif. Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu dengan mendeskripsikan faktor-faktor yang terdapat dalam COSO.

Perusahaan Mitra Tunas Sejahtera dalam menjalankan piutang usaha memerlukan sistem yang dapat mendukung kegiatan tersebut. Oleh karena itu diperlukan pengendalian internal untuk meminimalkan terjadinya kecurangan dan risiko yang terjadi. Pengendalian internal yang diterapkan Mitra Tunas Sejahtera telah sesuai dengan memperhatikan lima komponen pengendalian internal, yaitu lingkungan pengendalian, penentuan risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta kegiatan pemantauan. Hasil dari penelitian ini adalah pengendalian intern terhadap piutang usaha pada Mitra Tunas Sejahtera sudah berjalan efektif baik dari sisi prosedur maupun dari sisi penerimaannya.

Kata kunci : Pengendalian Internal, COSO, Piutang Usaha.

ABSTRACT

ANALYSIS OF INTERNAL CONTROL OF ACCOUNT RECEIVABLES BASED ON COSO MITRA TUNAS SEJAHTERA IN MAKASSAR CITY

Efraim Sianturi
Andi Mattingaragau Tenrigau

This study aims to determine whether the internal control of accounts receivable at Mitra Tunas Sejahtera is effective. The type of research used by the researcher is descriptive qualitative research. Sources of data used are primary data and secondary data in the form of interviews, observations and documentation. The data analysis technique in this study is to describe the factors contained in COSO.

Mitra Tunas Sejahtera Company in running its accounts receivable requires a system that can support these activities. Therefore, internal control is needed to minimize the occurrence of fraud and the risks that occur. The internal control implemented by Mitra Tunas Sejahtera is in accordance with the five components of internal control, namely the control environment, risk determination, control activities, information and communication, and monitoring activities. The results of this study are the internal control of accounts receivable at Mitra Tunas Sejahtera has been running effectively both in terms of procedures and in terms of acceptance.

Keywords: Internal Control, COSO, Accounts Receivable.

Daftar Isi

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
BAB II Tinjauan Pustaka.....	9
2.1 Pengendalian Internal	9
2.1.1 Struktur Pengendalian Internal	10
2.1.2 Tujuan dari Pengendalian Internal	12
2.2 Pengendalian Internal Terhadap Piutang	13
2.2.1 Fungsi Dalam Pengendalian Internal Piutang	14
2.2.2 Komponen Pengendalian Internal Berbasis COSO.....	15
2.3 Piutang.....	17
2.3.1 Jenis-jenis Piutang	18
2.3.2 Metode Penilaian Piutang Usaha.....	19

2.4	Tinjauan Empiris	20
2.5	Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III Metode Penelitian		24
3.1	Kehadiran Peneliti	24
3.2	Tempat dan Waktu.....	24
3.3	Sumber dan Jenis Data.....	25
3.4	Teknik.Pengumpulan Data	26
3.5	Metode dan Teknik Analisis.Data	27
3.6	Pengecekan Validitas Data	28
3.7	Tahap-tahap Penelitian	29
BAB IV Hasil Penelitian		31
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	31
4.2	Pembahasan.....	37
4.2.1	Piutang Mitra Tunas Sejahtera	37
4.2.2	Pengendalian Internal Piutang Usaha Mitra Tunas Sejahtera Berdasarkan Konsep COSO	38
BAB V Penutup.....		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....		61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.5 Kerangka Pemikiran.....	22

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Piutang dan Piutang Tak Tertagih	5

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Transkrip Wawancara.....	60
2. <i>Invoice</i>	66
3. Dokumentasi Penelitian	67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa ini persaingan antar perusahaan semakin tajam. Kondisi yang demikian diperketat dengan situasi yang penuh ketidakjelasan, sehingga pihak manajemen sangat membutuhkan informasi yang cepat dan tepat, maka fungsi pengendalian internal harus ditingkatkan. Dengan demikian, manajemen membutuhkan sebuah alat bantu yang dapat meningkatkan fungsi pengendalian. Alat bantu tersebut adalah pengendalian *intern*.

Pengendalian internal adalah sebuah metode yang dapat dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan teknologi informasi, juga pengendalian tersebut dirancang untuk membantu organisasi mencapai suatu tujuan atau objek tertentu. Pengendalian internal yang baik tidak menjamin bahwa tidak terjadi kesalahan dan kecurangan dalam sebuah organisasi, namun setidaknya mengurangi terjadinya kesalahan dan *fraud* dalam batas wajar, sehingga kesalahan dan *fraud* dapat teratasi.

Menurut Mulyadi (2016) lembaga yang mampu membentuk struktur organisasi dan mampu membedakan tanggung jawab fungsional dengan tegas, sistem wewenang dan pencatatan yang diberi perlindungan yang cukup yaitu aset, hutang, pendapatan, dan beban adalah lembaga yang memiliki sistem pengendalian internal yang baik. Sistem pengendalian

intern bukanlah sebuah sisten yang dimaksud untuk menghindari semua terjadinya kesalahan ataupun kecurangan yang akan terjadi.

Oleh karena banyaknya kecurangan yang sering terjadi dalam sebuah perusahaan maka penerapan pengendalian internal sangat berperan penting .pengendalian piutang merupakan salah satu pengendalian internal yang dapat meminimalkan kerugian perusahaan akibat piutang tak tertagih.

Pengendalian internal dapat juga dipengaruhi oleh sistem teknologi informasi (STI) dan sumber daya manusia (SDM) yang dibentuk untuk memudahkan perusahaan mencapai tujuannya. Oleh karena itu fungsi dari pengendalian internal adalah untuk mengawasi mengarahkan serta mengukur sumber daya dalam sebuah perusahaan.

Konsep pengendalian internal berbasis COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treatway Commission*) dijadikan alat pengendalian internal. Melalui konsep COSO, perusahaan diperkenalkan kerangka pengendalian yang terdiri dari 5 komponen yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi serta monitoring. Kelima komponen tersebut memiliki hubungan satu sama lain.

Mitra Tunas Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia bibit ayam broiler (DOC). Sebagai salah satu produk yang dipasarkan perusahaan ini, adapun sumber penerimaan kas berasal dari penjualan tunai yang secara langsung akan dimasukkan ke

dalam kas perusahaan dan apabila dilakukan secara kredit akan menghasilkan piutang. Pengelolaan piutang juga merupakan kunci penting dalam kesuksesan Mitra Tunas Sejahtera.

Perusahaan yang membuat kesepakatan secara kredit, membutuhkan kerangka pengendalian *intern* yang bekerja secara penuh untuk mengurangi total piutang usaha tidak tertagih. Kerangka pengendalian internal bisa dijalankan dengan pengaturan tertentu. Pemeriksaan terhadap pelanggan penting untuk dilakukan agar dapat memastikan kapasitas pelanggan dalam melunasi piutang usaha.

Piutang usaha pada sebuah perusahaan umumnya adalah bagian yang paling besar dari aset lancar saat ini, oleh karena itu sangat penting untuk melaksanakan pengendalian internal atas piutang usaha. Pengendalian internal perusahaan adalah premis otoritatif dan langkah-langkah bisnis yang digunakan untuk membangun efektivitas dan efisiensi, melindungi sumber daya, memberikan data yang tepat, dan mendorong konsistensi dengan strategi administrasi yang ditetapkan.

Ambarwati (2010), mengemukakan bahwa pengertian piutang merupakan total jumlah saldo yang akan diterima oleh pelanggan. Oleh karena itu makin besar jumlah kredit, maka semakin besar pula jumlah piutang perusahaan. Jika pelanggan terlambat dalam melakukan pembayaran piutangnya, maka akan timbul masalah pada keuangan perusahaan.

Masalah yang sering terjadi berkaitan dengan piutang adalah seringkali beberapa pelanggan melakukan pembayaran melebihi batas waktu perjanjian kerjasama yang telah disepakati sebelumnya. Hal ini mengakibatkan jumlah saldo piutang tak tertagih bertambah. Oleh karena itu, hal yang berhubungan dengan pengendalian piutang usaha adalah membutuhkan penanganan berupa solusi penyelesaian masalah yang dapat mencegah atau mengurangi risiko sekecil mungkin. Manajemen perusahaan perlu berperan lebih aktif dalam upaya pengelolaan piutang agar piutang yang sudah jatuh tempo, tidak menjadi penghambat kegiatan yang dijalankan perusahaan.

Kebiasaan pelanggan dalam melunasi piutang merupakan salah satu alasan yang berdampak terhadap besar kecilnya piutang usaha di suatu perusahaan. Beberapa pelanggan melakukan pembayaran sebelum *deadline*, sebagian pelanggan melakukan pembayaran dengan tepat sesuai waktu yang sebelumnya telah disepakati bersama sesuai perjanjian, selebihnya adalah pelanggan yang melakukan pembayaran terlambat atau melebihi waktu yang sudah disepakati.

Menurut data dari Mitra Tunas Sejahtera (2020), menunjukkan peningkatan jumlah piutang dan nilai piutang tak tertagih selama dua tahun terakhir sebagaimana tabel berikut.

Tabel I.I
Perkembangan Jumlah Piutang Dan Piutang Tak Tertagih
Mitra Tunas Sejahtera di Kota Makassar
Tahun 2018-2020

TAHUN	JUMLAH PIUTANG	PIUTANG TAK TERTAGIH
2018	2.985.118.387	124.176.297
2019	5.343.121.178	149.002.302
2020	4.614.490.010	153.119.310

Sumber: mitra tunas sejahtera.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa piutang yang tak tertagih Mitra Tunas Sejahtera dari tahun 2018 hingga 2020 mengalami kenaikan. Departemen piutang Mitra Tunas Sejahtera membentuk tim yang disebut *credit control*. Tim ini bertugas untuk mencari dan menemukan piutang perusahaan (dalam hal ini ayam broiler) oleh pelanggan yang sebelumnya telah melakukan transaksi kredit dan memiliki piutang tak tertagih.

Untuk membantu kegiatan perusahaan dalam meningkatkan keuntungan, Mitra Tunas Sejahtera membuat banyak kesepakatan dengan memberikan penjualan kredit kepada sebagian pelanggannya, kesepakatan menggunakan pinjaman dapat membawa manfaat atau keuntungan yang lebih banyak, namun hal tersebut tidak dapat dipisahkan dari resiko kerugian yang akan dialami perusahaan jika piutang tidak dapat dilunasi oleh pelanggan. Dalam pengelolaan piutang, pengendalian internal memiliki peranan yang sangat penting terhadap efektivitas penggunaan piutang pada Mitra Tunas Sejahtera.

Perusahaan ini telah menerapkan internal kontrol terhadap pengelolaan piutang. Dalam penerapannya, pengendalian internal piutang masih belum berjalan secara maksimal dalam mengontrol efektivitas pengelolaan piutang pada Mitra Tunas Sejahtera. Sesuai dengan uraian di atas, penulis mengambil judul yaitu “Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Berbasis COSO Pada Mitra Tunas Sejahtera Di Kota Makassar.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah penerapan pengendalian internal piutang usaha dengan menggunakan lima komponen yaitu lingkungan pengendalian, penentuan risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, kegiatan pemantauan berbasis COSO pada Mitra Tunas Sejahtera di Kota Makassar.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengendalian internal piutang usaha dengan menggunakan lima komponen yaitu lingkungan pengendalian, penentuan risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, kegiatan pemantauan berbasis COSO pada Mitra Tunas Sejahtera di Kota Makassar.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini meliputi kegunaan teoritis dan praktis yang dapat dijabarkan berikut ini:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Melalui penelitian ini penulis mengharapkan hasil yang dapat memberikan manfaat secara teoritis. Salah satunya dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Bagi penulis, penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar sarjana jurusan akuntansi pada Universitas Fajar Makassar, selain itu proses penelitian skripsi ini merupakan pengalaman dan pelajaran yang berharga terutama untuk memperbaiki pola pikir penulis dalam upaya pemecahan masalah yang sehubungan dengan pengendalian internal piutang usaha berbasis COSO

b. Bagi Mitra Tunas Sejahtera

Hasil ini diharapkan ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan sebagai masukan serta menjadi kontribusi bagi Mitra Tunas Sejahtera dalam penerapan pengendalian internal piutang usaha berbasis COSO

c. Bagi Universitas Fajar

Hasil penelitian ini dapat berguna bagi universitas, khususnya Universitas Fajar di dalam upaya meningkatkan perkembangan ilmu

pengetahuan untuk para peneliti berikutnya serta dapat menyumbangkan pengetahuan untuk mahasiswa(i) tentang pengendalian internal piutang usaha berbasis COSO

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengendalian Internal

Pengertian pengendalian internal secara umum terbagi atas dua yaitu pengendalian secara administratif dan pengendalian secara akuntansi. Pengendalian secara administrasi meliputi rencana perusahaan dan semua metode serta semua prosedur yang berkaitan dengan efisiensi usaha dan kepatuhan atas kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan perusahaan. Sementara itu, pengendalian secara akuntansi mencakup rencana perusahaan dan semua metode serta semua prosedur yang berkaitan dengan pengamanan terhadap harta milik perusahaan serta kepercayaan laporan keuangan.

Pada perusahaan yang memiliki lingkungan usaha yang cukup luas, seorang pimpinan tidak mampu mengelola setiap kegiatan perusahaan secara langsung. Keterbatasan ini mengharuskan perusahaan harus mempunyai struktur pengendalian internal. Jika perlindungan dan pengawasan dilakukan oleh struktur pengendalian internal yang layak maka hal tersebut akan mengurangi terjadi kecurangan, baik itu yang bersifat administratif maupun yang bersifat fisik. Walaupun terjadi kecurangan, akan dapat diketahui dan diatasi dengan cepat oleh manajemen.

Menurut Mulyadi (2007) pengendalian adalah upaya untuk mencapai tujuan tertentu melalui perilaku yang diharapkan. Adapun

pengendalian menurut Hasibuan (2008) adalah pengendalian merupakan suatu proses penjaminan di mana perusahaan dan orang yang berada dalam perusahaan itu bisa mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Pengendalian internal adalah kegiatan yang paling penting dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Menurut Hery (2011) sistem pengendalian *intern* terdiri dari prosedur yang dirancang guna memberikan kepastian bagi manajemen sebagai pernyataan bahwa perusahaan sudah mencapai tujuan dan sasaraannya. Pengendalian *intern* dapat diartikan sebagai salah satu proses yang mendapat pengaruh dari sdm dan sistim teknologi informasi, selain itu dapat dirancang untuk membantu perusahaan mencapai tujuan.

2.1.1 Struktur Pengendalian Internal

Terdapat empat rencana dasar yang mendasari pengendalian internal dan menetapkan resiko pengendalian, diantaranya tanggung jawab manajemen, keterbatasan yang erat dan *method* pengendalian data.

1. Tanggung Jawab Manajemen

Tanggung jawab manajemen yang dimaksud dalam hal ini harus harus berdasarkan dengan ketentuan menyatakan bahwa manajemen yang bertanggungjawab dalam penyusunan laporan keuangan dan bukan auditor, sesuai pada prinsip akuntansi yang ditetapkan

2. Kepastian yang Wajar

Kepastian yang wajar artinya bahwa suatu perusahaan diwajibkan untuk menjalankan struktur pengendalian internal dimana struktur tersebut menyajikan sesuatu yang pasti dan wajar walaupun tidak mutlak, namun laporan keuangannya telah diberikan secara wajar. Struktur pengendalian *intern* disusun oleh management sesudah mempertimbangkan biaya serta manfaat dari pengendalian tersebut.

Seringkali, manajemen tidak menggunakan sistem pengendalian yang cocok kemungkinan disebabkan karena biayanya sangat tinggi. Seperti, auditor tidak sepatutnya mengharapakan manajemen pada perusahaan kecil untuk mempekerjakan setidaknya personel tambahan dari bagian akuntansi jika hanya untuk melakukan perbaikan kecil dari penyediaan data akuntansi yang sudah lebih terjamin. Jauh lebih murah bagi auditor jika menyelenggarakan pemeriksaan secara luas dari pada harus mengeluarkan biaya pengendalian *intern* yang tinggi

3. Keterbatasan yang Meleket

Struktur pengendalian *intern* tidak dapat dianggap sebagai pengendalian yang efektif, meskipun sudah dirancang serta disusun dengan sangat baik dan teliti. Walaupun sistem yang sempurna sudah dirancang dan diatur, keberhasilannya tetap tergantung pada pengalaman dan keterampilan dari pelaksananya. Misalkan, prosedur penghitungan persediaan sudah disusun dengan teliti dan diperlukan dua orang lagi karyawan yang harus menjumlahkan dengan terpisah dengan keterampilan yang berbeda secara pengalaman dan keterampilan.

Karyawan yang memiliki pengalaman dan keterampilan akan melakukan perhitungan persediaan dengan efektif sedangkan, karyawan yang kurang berpengalaman dan ceroboh cenderung melakukan perhitungan persediaan yang tidak benar.

4. Metode Pengelolaan Data

Terdapat perbedaan antara sistem manual yang sederhana pada perusahaan kecil dan sistem pemrosesan data elektronik yang terlalu rumit bagi perusahaan industri tingkat internasional. Walaupun demikian, tujuan pengendalian internal tetap sama

2.1.2 Tujuan dari Pengendalian Internal

Reeve (2009) mengemukakan, pengendalian internal adalah menyediakan kepercayaan yang cukup bahwa

- a. Aset sudah dilindungi juga digunakan untuk kepentingan bisnis
- b. Informasi tentang bisnis yang akurat
- c. Pegawai yang taat terhadap hukum serta peraturan yang ditetapkan

Menurut Walter (2012) pengendalian *intern* merupakan rencana perusahaan dan sistem prosedur yang diimplementasikan oleh pihak manajemen di perusahaan dan pimpinan direksi, serta disusun untuk memenuhi lima tujuan berikut:

- a. Melindungi aset perusahaan perlu melindungi aset perusahaan dari pemborosan, ketidak-efisienan, serta kecurangan

- b. Mendorong pegawai agar mematuhi kebijakan yang berlaku di perusahaan. Semua pihak yang ada di dalam perusahaan, juga karyawan harus mampu bekerja untuk mencapai tujuan.
- c. Meningkatkan daya guna operasional. Perusahaan tidak diizinkan untuk melakukan pemborosan terhadap sumber dayanya. Perusahaan harus bekerja penuh untuk meningkatkan penjualan, dan tidak boleh menyia-nyiakan manfaat yang tersedia
- d. Menegaskan catatan akuntansi secara tepat dan bisa diandalkan. Catatan yang benar adalah hal yang penting. Tanpa pengendalian yang cukup, catatan tidak bisa diandalkan, yang kemungkinan membuatnya tidak bisa mengungkapkan bagian yang menguntungkan dari perusahaan dan bagian yang membutuhkan perbaikan
- e. Mematuhi syarat hukum. Jika mengabaikan hukum, perusahaan akan mendapat denda, atau kasus ekstrem, bagian eksekutif tertinggi kemungkinan akan berada di balik jeruji. Pengendalian *intern* yang efektif dapat membantu untuk memastikan kepatuhan terhadap hukum serta menolong agar terhindar dari kesulitan hukum.

2.2 Pengendalian Internal Terhadap Piutang

Pada hakikatnya sistem pengendalian perlu menemukan atau paling tidak mengatasi apabila kesalahan terjadi. Penerapan pengendalian *intern* terhadap piutang harus membuat sebuah kepastian bahwa seluruh transaksi piutang sudah dibukukan dan bisa dipertanggung jawabkan.

Pengendalian *intern* atas piutang diawali dari penerimaan pesanan penjualan kemudian persetujuan atas pesanan, persetujuan pemberian secara kredit, pengiriman barang, pembuatan daftar, verifikasi daftar, pencatatan piutang dan penagihan piutang, lalu akhirnya akan berdampak terhadap saldo kas ataupun saldo bank. Dengan demikian perlu diperhatikan juga retur dari penjualan periodik agar dibuat perincian piutang sesuai kelompok usianya untuk menetapkan langkah selanjutnya yang harus dilakukan dan mengevaluasi untuk memastikan bagian kredit juga bagian inkaso sudah bekerja dengan baik.

2.2.1 Fungsi Dalam Pengendalian Internal Piutang

Pengendalian internal piutang dari sebuah perusahaan memiliki fungsi-fungsi yang tugas dan kegiatannya berbeda satu dengan yang lain baik itu mengenai konsep ataupun dalam melakukan penagihan piutang usaha. Adapun beberapa fungsi yang terkait dalam dalam pengendalian internal piutang yaitu :

a. Fungsi Sekretariat

Fungsi sekretariat memiliki kewajiban dalam melakukan proses penerimaan cek serta penerimaan surat pemberitahuan dari pos dan semua debitur perusahaan.

b. Fungsi Penagihan

Fungsi penagihan berkewajiban dalam melaksanakan penagihan terhadap para debitur perusahaan yang sesuai dengan catatan piutang yang harus ditagih dan di buat oleh fungsi akuntansi.

c. Fungsi Kas

Fungsi kas memiliki tanggung jawab mengenai penerimaan cek yang berasal dari fungsi penagihan dan menyetor kas yang diterima oleh bank

d. Fungsi Akuntansi

Fungsi akuntansi memiliki tanggung jawab untuk melakukan pencatatan tentang penerimaan kas dari jurnal penerimaan serta berkurangnya jumlah piutang ke dalam kartu piutang.

e. Fungsi Pemeriksaan Internal

Fungsi pemeriksaan memiliki tanggung jawab dalam melakukan perhitungan yang dimiliki fungsi kas secara periodik, melakukan rekonsiliasi atas bank dan untuk melakukan pemeriksaan terhadap kecermatan catatan kas yang dilakukan fungsi akuntansi.

2.2.2 Komponen Pengendalian Internal Berbasis COSO

Lingkungan pengendalian menciptakan suasana dalam suatu perusahaan serta dapat mempengaruhi kesadaran personal perusahaan tentang pengendalian. Lingkungan pengendalian adalah landasan bagi seluruh komponen pengendalian *intern* yang membentuk disiplin dan struktur pengendalian.

Pada bulan oktober 1987 sebuah komite yang dikelola oleh lima organisasi profesi yaitu IIA (Institute of Internal Auditor), AICPA (American Institut of Certified Public Accountant), IMA (The Institute Management

Accountant), FEI (Financial Executive Institute), dan AAA (American Accounting Association) telah berhasil membuat kajian yang dinamakan *COSO framework of internal control*. Kerangka konsep pengendalian yang diterbitkan oleh COSO secara umum dikenal sebagai *COSO Internal Control Integrated Framework*.

Menurut *Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* komponen pengendalian *intern* yaitu:

1. Lingkungan Pengendalian.

Kompenen ini mencakup perilaku manajemen di semua tngkatan berkaitan dengan operasi umum dan masalah perawatan khusus. Hal ini termasuk etika dan integritas, kompetensi, rasa kebebasan organisasi serta prinsip dan kebijakan organisasi

2. Penentuan Risiko

Penentuan resiko meliputi penentuan resiko di segala aspek perusahaan dan penentuan terhadap kekuatan perusahaan melalui pemeriksaan terhadap resiko.

3. Aktivitas Pengendalian

Komponen ini meliputi semua aktivitas yang sebelumnya dikaitkan pada konsep pengendalian *intern*. Semua aktivitas tersebut mencakup tanggung jawab dan otoritas, pembagian tugas, pengambilan dokumentasi, evaluasi internal dan audit *intern*.

4. Komunikasi dan Infomasi

Komunikasi serta informasi mengenai terhadap pengendalian internal menjelaskan materi konkrit yang dapat diterapkan oleh manajemen untuk memberi nilai efektivitas pengendalian serta digunakan untuk menjalankan operasinya

5. Pengawasan serta pemantauan

Pengawasan mencapai penentuan rancangan dan kegiatan pengendalian dengan tepat waktu dan pengambilan hasil koreksi. Proses tersebut dilakukan lewat kegiatan yang berlangsung secara berkesinambungan, penilaian secara terpisah, serta dengan bermacam-macam gabungan dari keduanya.

2.3 Piutang

Dalam pengertian umum, piutang dapat digunakan oleh berbagai pihak terhadap uang, barang dan juga jasa. Tetapi pengertian piutang yang berhubungan dengan tujuan akuntansi dapat diartikan ke dalam pengertian yang lebih sempit, yaitu digunakan sebagai penjelasan atas hak-hak yang diharapkan dapat terpenuhi.

Menurut Hery (2013) piutang adalah sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan yang umumnya dalam bentuk kas dari pihak lain. Sedangkan Lukman Syamsuddin (2011) mengemukakan bahwa piutang usaha merupakan penjualan terhadap pelanggan yang dilaksanakan secara kredit dan tidak membutuhkan cacatan atau formulir

khusus dengan tanda tangan yang dijadikan bukti kewajiban yang disepakati oleh penjual dan pembeli

Saat ini piutang usaha merupakan hal yang penting untuk perusahaan dalam upaya mempertahankan persaingan usaha. Piutang usaha adalah suatu hak dalam penagihan sejumlah uang dari penjual terhadap pembeli yang berasal dari sebuah transaksi. Sementara itu, untuk pencatatan laporan keuangan, piutang usaha dapat digolongkan kedalam dua jenis, yaitu piutang usaha jangka panjang artinya piutang ini tidak bisa tertagih dalam jangka tertentu. Jenis piutang berikutnya adalah piutang usaha jangka pendek yang artinya tidak dapat tertagih dalam masa waktu yang singkat atau umumnya kurang dari dua belas bulan.

2.3.1 Jenis-jenis Piutang

Sebelum suatu transaksi penjualan dilakukan, biasanya terlebih dahulu ada kesepakatan mengenai cara pembayaran transaksi tersebut apakah secara tunai atau kredit. Apabila pembayaran dilakukan secara tunai maka perusahaan akan langsung menerima kas. Namun apabila pembayaran dilakukan secara kredit maka perusahaan akan menerima piutang.

Penggolongan piutang dilakukan untuk memudahkan pencatatan transaksi yang mempengaruhinya. Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) (2007) mengemukakan bahwa menurut sumber terjadinya piutang dikelompokkan ke dalam dua kategori yaitu: piutang usaha dan piutang lain-lain. Piutang

usaha muncul karena penjualan produk atau jasa dalam rangka kegiatan suatu usaha, sementara piutang yang timbul diluar kegiatan suatu usaha digolongkan sebagai piutang lain-lain.

2.3.2 Metode Penilaian Piutang Usaha

Pelaporan piutang usaha melibatkan penggolongan dan penilaian pada neraca, penggolongan menentukan lamanya waktu pada setiap piutang yang berputar. Piutang usaha akan tertagih diperkirakan terjadi dalam dua belas bulan dimana jika jangka waktunya lebih panjang maka akan digolongkan sebagai piutang lancar, sementara itu semua piutang lainnya dikelompokkan sebagai piutang jangka panjang.

Penilaian piutang usaha dinilai dan dilaporkan sesuai nilai yang direalisasikan dengan bersih. Jumlah nilai bersih yang diperkirakan diterima akan berbentuk kas, dimana tidak selamanya berupa jumlah resmi dan menjadi piutang. Dalam proses menentukan nilai realisasi bersih membutuhkan perkiraan atas piutang tak tertagih serta pengembalian penjualan serta potongan harga yang ditetapkan. Dengan demikian, piutang bersih diperoleh dari piutang dikurangi return penjualan dan potongan harga yang diberikan perusahaan kepada debitur, menurut Hermawan (2012), "Pencatatan untuk kerugian piutang usaha dapat dilakukan dengan dua metode yaitu:

- a. Metode penghapusan langsung

Metode penghapusan piutang langsung (*direct method*). Dalam metode ini, ketika piutang usaha didebit dan rekening piutang usaha dikredit.

b. Metode penghapusan tidak langsung

Metode penghapusan tidak langsung (*indirect write off methode*). Dalam metode ini, perusahaan dituntut untuk menghitung taksiran kerugian piutang setiap akhir tahun. Penggunaan metode penghapusan tidak langsung sesuai dengan prinsip penandingan, dimana biaya yang digunakan untuk menghasilkan pendapatan dikaitkan dengan pendapatan pada periode berjalan dimana pendapatan diakui.

2.4 Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris didalam penelitian ini meliputi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian saat ini, tinjauan empiris didalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Rosalia,*et.al.* (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh tahumang,*et.al* ini berjudul “Analalisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada PT. Hasjrat Abadi Toyota cabang Manado” dan metode yang digunakan adalah kualitatif adapun hasil dari penelitian ini adalah sistem pengendalian internal piutang usaha pada PT. Hasjrat Abadi Toyota Cabang Manado telah diterapkan dengan baik, berdasarkan lingkungan pengendalian,

penentuan resiko, aktivitas pengendalian, informasi komunikasi, serta pengawasan dan pemantauan.

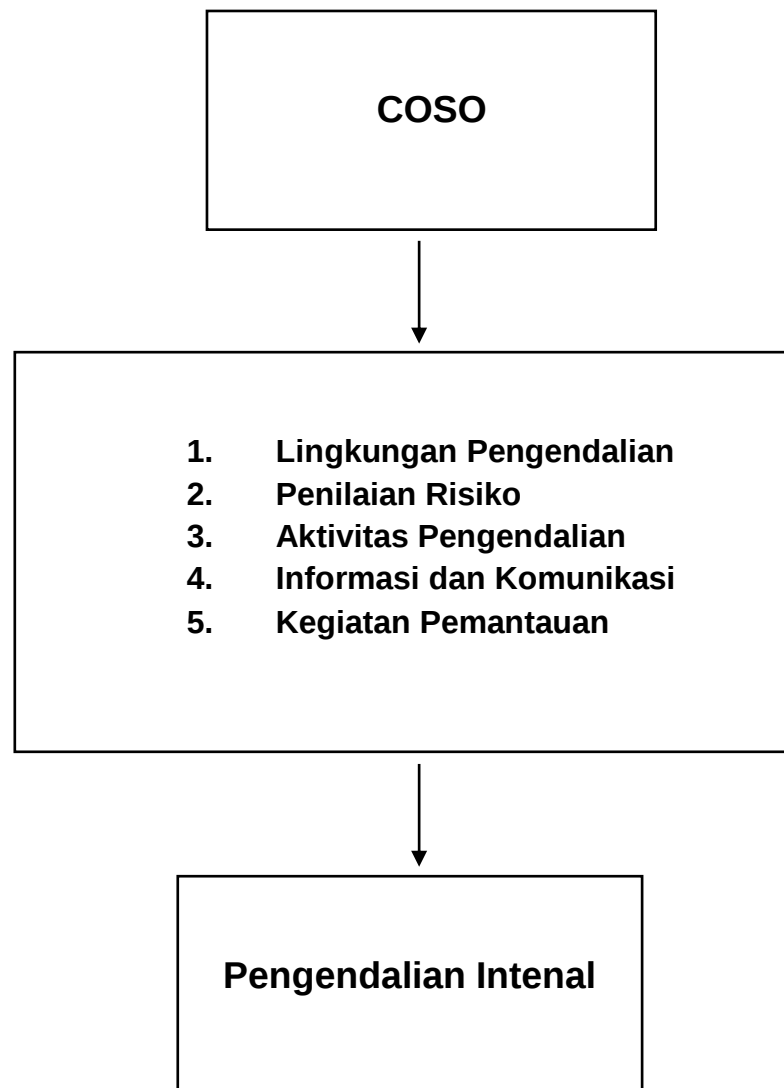
2. Latif dan Solang (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Latif dan Solang ini berjudul “Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Pada Amanah Finance Cabang Gorontalo” menggunakan metode kualitatif, hasil penelitian yaitu penerapan sistem pengendalian internal terhadap pengelolaan piutang pada Amanah Finance dikategorikan baik. Baik ini dimaknai bahwa untuk menciptakan pengelolaan piutang maka perlu diterapkan suatu sistem pengendalian internal sehingga memberi pengaruh yang baik pada pengelolaan piutang di Amanah Finance. Singal dan Tirayoh (2013)

Penelitian ini berjudul “Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada *Developer Grand kwanua international City*” metode yang digunakan adalah kualitatif, hasil penelitian yaitu pengendalian internal piutang usaha pada *Developer Grand Kwanua International City* berjalan dengan baik. Perusahaan memiliki SOP yang sangat jelas dan terarah. Selain itu perusahaan juga ditunjang dengan karyawan yang kompeten sehingga tidak pernah terdapat kesalahan yang signifikan pada pencatatan piutang. Selain itu penagihan juga berjalan lancar terbukti dari kecilnya *bad debt* perusahaan.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual pengendalian internal (COSO) sekarang sudah menjadi standar untuk membangun pengendalian internal pada suatu perusahaan hal ini merupakan cara kerja yang harus dipatuhi oleh semua perangkat kerja agar pekerjaan menjadi teratur. COSO bertujuan untuk memperoleh hasil pekerjaan yang efisien dan efektif sesuai dengan tujuan perusahaan. Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis pengendalian internal piutang usaha berbasis COSO pada bagian keuangan sebagaimana dilakukan untuk mengetahui keefektifan dari pengendalian internal piutang usaha Mitra Tunas Sejahtera dengan ilustrasi dari konsep kerangka pikir penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Kehadiran Peneliti

Menurut Sugiyono (2011) peneliti kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informasi sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Kehadiran peneliti pertama-tama menentukan tempat penelitian yang cocok dan menentukan data yang dibutuhkan dalam penelitian, pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, setelah data didapatkan kemudian penulis memilih data yang dianggap sudah sesuai dengan data yang dibutuhkan. Setelah data terkumpul kemudian penulis melakukan analisis dengan menggunakan teori para ahli kemudian menafsirkan antara praktek dan teori setelah menafsirkan data, kemudian penulis menarik kesimpulan atas temuan tersebut.

3.2 Tempat dan Waktu

Penelitian akan dilaksanakan pada Mitra Tunas Sejahtera jl.pergudangan parangloe blok C2/No. 09 Tallasa City, Kota Makassar. Waktu penelitian yang dibutuhkan dua bulan. Terhitung sejak Mei hingga Agustus 2021.

3.3 Sumber dan Jenis Data

Pengelompokan data dari penelitian ini berdasarkan sumber dan jenisnya yaitu :

Berdasarkan sumbernya data yang dibutuhkan meliputi:

- a. Data Primer adalah data langsung yang didapatkan dari obyeknya atau perusahaan itu sendiri. Data ini meliputi hasil wawancara dengan staff bagian kepala marketing (*credit control*) dan kepala administrasi.
- b. Data Sekunder merupakan data yang didapatkan tidak secara langsung, baik yang berasal dari keterangan maupun dari literatur yang memiliki hubungan dengan penelitian sehingga sifatnya melengkapi atau memberi dukungan terhadap data primer. Adapun data tersebut meliputi informasi web, jurnal, hasil penelitian, artikel, dokumentasi perusahaan, lampiran dari perusahaan, dan seterusnya.

Sementara itu, berdasarkan jenisnya data terbagi atas:

- a. Data Kuantitatif adalah data yang umumnya berbentuk angka dan diperoleh dengan menggunakan alat pengumpul data.
- b. Data Kualitatif merupakan data yang berbentuk kata, skema maupun gambar yang diperoleh dengan cara mengamati, membandingkan dan mendefinisikan yang bermakna dari subjek yang diteliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dan informasi yang digunakan pada penelitian ini adalah :

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode dalam pengumpulan data yaitu melakukan kegiatan tanya jawab bersama narasumber untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Wawancara ini dilaksanakan dengan pihak bagian kepala marketing dan kepala administrasi

b. Observasi

Kegiatan observasi adalah suatu kegiatan untuk memperoleh informasi dengan cara melakukan pengamatan terhadap sebuah peristiwa ataupun kejadian dalam upaya menemukan jawaban atas rumusan masalah pada penelitian. Selain itu observasi dilakukan pada Mitra Tunas Sejahtera sebagai alat ukur pada aspek tertentu dalam memperoleh umpan balik dengan mencatat atau menggunakan alat bantu lain untuk mempermudah observasi

c. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah kegiatan pengumpulan data dan fakta yang tersimpan dalam materi yang didokumentasikan. Data dari dokumentasi umumnya berbentuk laporan, arsip foto serta lampiran-lampiran yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan.

3.5 Metode dan Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2016) bahwa metode penelitian dapat disimpulkan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang pendidikan. Metode deskriptif yang diterapkan pada penelitian ini agar mengetahui pengendalian *intern* piutang usaha pada Mitra Tunas Sejahteta di Kota Makassar.

Sementara itu analisis data menggunakan metode COSO metode ini terdiri dari lima komponen meliputi

1. Lingkungan Pengendalian meliputi :
 - a. Komitmen terhadap nilai etika dan integritas
 - b. Perusahaan Mengembangkan dan Mempertahankan Karyawan yang Kompeten
 - c. Perusahaan Memberikan Kebebasan Organisasi Bagi Manajemen Untuk Melakukan Pengawasan Terhadap Kinerja Pengendalian Internal
 - d. Prinsip dan kebijakan organisasi
2. Penentuan Risiko
3. Aktivitas Pengendalian

- a. Tanggung jawab dan otoritas
 - b. Pembagian Tugas.
 - c. Pengambilan Dokumentasi
 - d. Evaluasi dan Audit Internal
4. Informasi dan Komunikasi
- a. Informasi dan Komunikasi Dalam Perusahaan
 - b. Informasi dan Komunikasi dengan Konsumen.
5. Kegiatan Pemantauan
- a. Pemantauan Terhadap Kinerja Karyawan.
 - b. Keterlibatan Pimpinan Dalam Kegiatan Operasional

3.6 Pengecekan Validitas Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif menggunakan 2 cara, yaitu dengan perpanjangan pengamatan dan peningkatan ketekunan dalam penelitian.

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk menguji kredibilitas data penelitian yang berarti peneliti akan kembali ke lapangan melakukan pengamatan, melakukan wawancara lagi dengan sumber data yang pernah diperoleh maupun yang baru diperoleh. Dalam perpanjangan pengamatan sebaiknya peneliti lebih memprioritaskan pada pengujian pada data yang diperoleh untuk memeriksa apakah data tersebut sudah layak dan tidak mengalami perubahan

2. Meningkatkan Ketekunan

Dalam tahap ini peneliti akan melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkisinambungan untuk mencatat secara pasti dan sistematis tentang kepastian data dan urutan peristiwa. Dalam menunjang peneliti dalam meningkatkan ketekunan maka cara yang bisa dilakukan adalah membaca referensi buku, maupun hasil penelitian serta dokumen-dokumen yang terkait. Hal tersebut akan membuat wawasan peneliti semakin luas dan tajam sehingga dapat digunakan untuk memeriksa keabsahan data.

3.7 Tahap-tahap Penelitian

Sebelum melakukan penelitian ada beberapa tahap yang harus diperhatikan. Menurut Sugiyono (2017) ada beberapa langkah yang harus dilaksanakan dalam suatu penelitian, peneliti menggunakan 3 tahapan yaitu:

1. Tahap sebelum Penelitian di Lapangan

Analisis dilaksanakan pada data sekunder atau telah menyiapkan pertanyaan dan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif

2. Tahap selama Penelitian di Lapangan

Analisis data dalam tahap penelitian ini dilaksanakan ketika pengumpulan data sedang berlangsung. Peneliti pada tahap ini

memfokuskan untuk mengumpulkan data menggunakan studi dokumen dan wawancara

3. Tahap Analisa Data Selama di Lapangan

Setelah penelitian berakhir, peneliti menganalisa data-data yang di dapatkan dari Mitra Tunas Sejahtera, kemudian selanjutnya ke tahap pendeskripsian untuk menggambarkan atau menuliskan data-data penelitian ke dalam hasil laporan penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Mitra Tunas Sejahtera merupakan cabang dari perusahaan PT. Tunas Indonesia Timur. Mitra Tunas Sejahtera berdiri pada tahun 2006 yang awalnya bernama Global Agro Sejahtera (GAS) dipimpin oleh bapak Pratman, yang terletak di daerah Polman. Mitra Tunas Sejahtera (MTS) merupakan perusahaan yang focus pada bidang peternakan (ayam broiler/ayam potong).

Berselang beberapa tahun Global Agro Sejahtera (GAS) kemudian berubah nama menjadi Agro Bintang Abadi (ABA) yang dipimpin oleh bapak Wahidin. Setelah berganti nama dan berganti kepemimpinan atau kepala unit, Agro Bintang Abadi (ABA) memperluas cabangnya yakni terletak di Pare-Pare. Setelah dipimpin oleh bapak Wahidin kemudian digantikan oleh bapak Widhi, Agro Bintang Abadi kembali memperluas cabangnya yaitu di Makassar dan dijadikan sebagai kantor pusat Agro Bintang Abadi (ABA).

Masih pada kepemimpinan bapak Widhi, Agro Bintang Abadi (ABA) kembali berubah nama menjadi Mitra Tunas Sejahtera (MTS) hingga saat ini.

Tepat pada tanggal 07 Juli 2018 Mitra Tunas Sejahtera (MTS) memiliki kepala unit baru, yakni bernama Bapak Taufik Agusman, setelah dipimpin oleh bapak Taufik, Mitra Tunas Sejahtera (MTS) kembali

memperluas cabangnya yaitu terletak di daerah Bulukumba dan Bone.

Jadi

hingga saat ini, Mitra Tunas Sejahtera (MTS) telah memiliki 5 (lima) cabang, yakni di Makassar, Polman, Pare-pare, Bulukumba dan Bone.

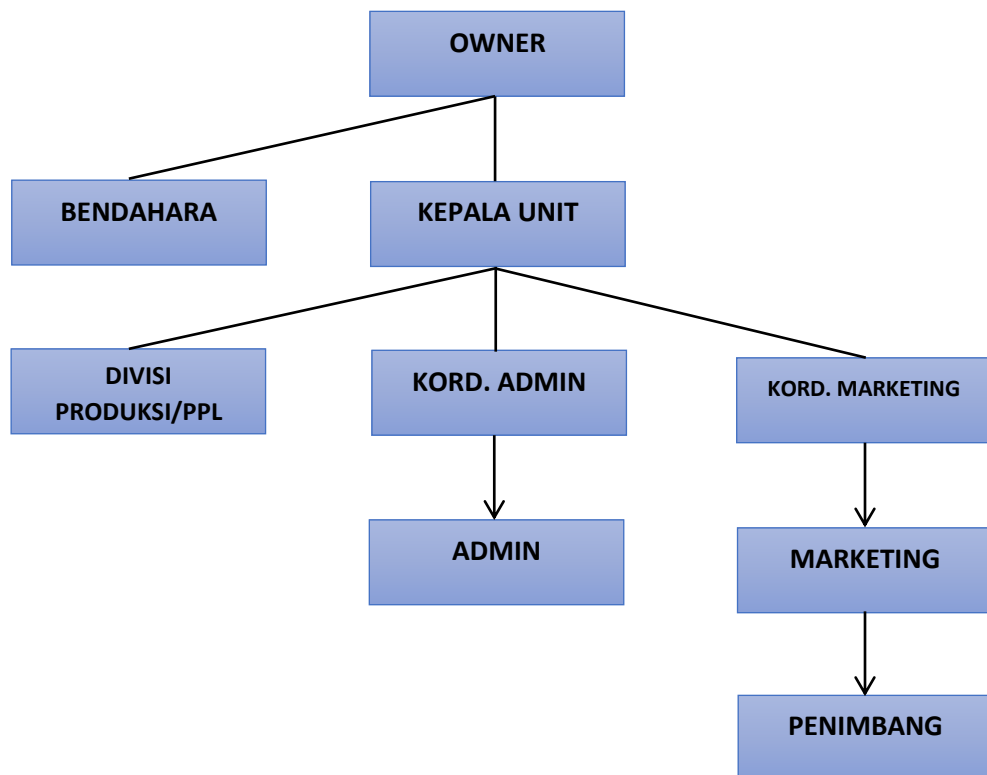
Dalam sebuah bisnis, produk adalah barang atau jasa yang dapat diperjualbelikan sementara dalam marketing, produk adalah apa saja yang bisa ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa memuaskan keinginan atau kebutuhan. Ayam broiler adalah satu-satunya produk yang dipasarkan oleh perusahaan ini. Bibit ayam broiler atau *day old chick* (DOC) digunakan untuk dapat dikembangkan dan dijual dalam jumlah yang besar. Bisnis barang dan jasa memiliki perbedaan yang signifikan. Barang merupakan produk yang dapat dirasakan secara fisik, dapat dimiliki, dan dijual kembali. Sedangkan jasa merupakan produk yang tidak dapat dimiliki, melainkan produk didapat secara simultan ketika konsumen melakukan pembelian produk jasa.

Struktur organisasi adalah suatu diagram yang menggambarkan rantai perintah, hubungan pekerjaan, tanggung jawab, rentang kendali dan pimpinan organisasi berfungsi sebagai kerangka kerja dan tugas pekerjaan yang dibagi, dikelompokkan dan dikordinasi secara formal. Untuk mempermudah proses kinerja dan memperlancar kegiatan usaha Mitra Tunas Sejahtera maka diperlukan pembagian tugas yang jelas agar tidak terjadinya penumpukan pekerjaan.

Demi tercapainya tujuan perusahaan dan berjalannya kegiatan-kegiatan dengan baik diperlukan adanya pembagian tugas dan tanggung

jawab yang jelas dan terstruktur yang dapat dimuat dalam bentuk kerangka struktur organisasi sebagai berikut :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



(Sumber : Mitra Tunas Sejahtera)

Keterangan :

1. Owner

Owner merupakan pemilik perusahaan. Owner lebih fokus pada pemilik perusahaan atau berinvestasi di perusahaan. Owner ini dapat berupa perorangan atau kelompok. Intinya owner adalah siapapun yang menjalankan atau berinvestasi di perusahaan, owner juga bisa disebut sebagai pendiri yang memiliki saham di perusahaan.

2. Bendahara

Bendahara identik dengan hal-hal yang berkaitan dengan uang. Hampir semua orang juga sudah tidak asing dengan istilah bendahara dan menganggap mereka sebagai pengurus keuangan, baik itu di level organisasi kecil, perusahaan, atau bahkan Negara. Secara umum, ada empat tugas yang harus dilakukan seorang bendahara, yaitu menyusun RAPBO, menyimpan uang, pembukuan, serta mengelola bukti transaksi.

3. Kepala Unit

Kepala unit merupakan pemimpin di dalam perusahaan. Posisi kepala unit di sebuah organisasi sangatlah penting karena lini kepala unit mempunyai tanggung jawab untuk mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada atasan atau pemilik perusahaan.

4. Divisi Produksi/PPL

Divisi produksi merupakan bagian divisi yang mempunyai tugas pokok seperti berikut:

- a. Mengatur semua proses yang berhubungan dengan hasil produksi sampai ke tangan konsumen
- b. Sebagai penanggung jawab atas terpenuhinya segala target produksi.
- c. Menciptakan suasana keselamatan dan kesehatan di area kerja produksi.

5. Kordinator Admin

Kordinator admin merupakan kepala administrasi. Tugas kordinator admin adalah menyampaikan informasi dari pusat ke grup admin, memfasilitasi diskusi yang sehat dan sharing diantara para admin, melakukan eveluasi dan pengontrolan secara berkala terhadap masing-masing admin yang berada dibawahnya, serta memonitoring pelaporan admin.

6. Admin

Admin adalah seorang yang bekerja di sebuah perusahaan dan menempati posisi sebagai admin di kantornya/perusahaan. Tugas admin secara umum yakni melakukan kegiatan service kantor, penyediaan sarana serta service administrasi perkantoran, sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran operasioanl perusahaan.

7. Kordinator marketing

Kordinator marketing atau biasa disebut dengan kordinator pemasran tentu secara umum banyak diketahui oleh para pekerja. Kordinator marketing harus memiliki kemampuan kreatif dalam menjalin komunikasi dengan konsumen untuk meningkatkan target penjualan. Tujuan utamanya fokus dalam mengawasi penjualan yang dilakukan marketing, mengkoordinasikan pekerjaan pemasaran sesuai wilayah, melakukan penelitian, menulis laporan harian.

8. Marketing

Marketing atau pemasaran menjadi salah satu bagian penting dari perusahaan yang tujuannya untuk memperluas jaringan dan memperoleh pembeli sebanyak-banyaknya, agar kesuksesan dengan untung besar dapat diperoleh perusahaan.

9. Penimbang

Penimbang adalah orang yang melakukan penimbangan hasil produksi, pekerjaan utama seorang penimbang adalah harus mengetahui seberapa berat hasil produksi yang diinginkan oleh para konsumen.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Piutang Mitra Tunas Sejahtera

a. Timbulnya Piutang

Timbulnya piutang Mitra Tunas Sejahtera akibat adanya penjualan secara kredit terhadap bibit ayam, obat-obatan, serta vitamin dari transaksi yang dilakukan selama satu periode akuntansi. Timbulnya piutang tersebut berdasarkan kebijakan perusahaan dalam meningkatkan penjualan.

Dari ketiga jenis produk tersebut kontribusi piutang terbesar dihasilkan dari penjualan bibit ayam, kemudian menyusul pakan ayam dan vitamin ayam. Tingginya piutang terhadap penjualan bibit ayam disebabkan permintaan yang meningkat.

b. Perkembangan Piutang

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah piutang pada Mitra Tunas Sejahtera pada kurung waktu 2018-2020 mengalami peningkatan. Kebijakan yang dilakukan tersebut, telah berdampak terhadap meningkatnya penjualan produk yang ditawarkan dari tahun ke tahun (table 1.1). Piutang pada tahun 2018 sebesar Rp2,99 miliar mengalami pertumbuhan 78,99% menjadi Rp.5,34 miliar pada tahun 2019. Kemudian pada tahun 2020 mengalami penurunan -13,64% menjadi 4,61 miliar namun masih lebih besar 54,58% dibanding dengan tahun 2018.

Dibalik tingginya penjualan kredit juga disertai dengan piutang tak tertagih. Piutang tak tertagih pada tahun 2018 berjumlah Rp.124.12 juta meningkat 29% menjadi Rp.149 juta pada 2019 dan kembali meningkat pada tahun 2020 sebesar Rp.153,12 juta atau 36%.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa piutang dan piutang tak tertagih mengalami peningkatan yang sama pada tahun 2018-2020. Namun dibalik peningkatan itu pencapaian piutang tak tertagih tahun 2020 mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya.

4.2.2 Pengendalian Internal Piutang Usaha Mitra Tunas Sejahtera

Berdasarkan Konsep COSO

Instrumen atau alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengendalian internal piutang pada Mitra Tunas Sejahtera adalah dengan menggunakan konsep COSO. Konsep COSO terdiri dari lima sub instrumen utama. Dalam menggali data terkait pengendalian internal piutang dilakukan dengan melakukan observasi,

dan wawancara dengan *informan* yang mengetahui seluk beluk perusahaan.

Pertanyaan wawancara ini merupakan pertanyaan yang bersifat objektif dengan informasi yang dijawab secara langsung. Pertanyaan dari wawancara ini dijawab oleh karyawan yang terkait dengan segala aktivitas penagihan piutang dan piutang tak tertagih. Jawaban-jawaban tersebut dapat menunjukkan adanya pelaksanaan pengendalian internal yang baik atas aktivitas penjualan perusahaan ,hal-hal yang berkaitan dengan piutang tak tertagih.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan pada Mitra Tunas Sejahtera, peneliti menemukan beberapa temuan yang berkaitan dengan rumusan masalah yang telah diajukan sebelumnya yaitu, terkait pengendalian internal piutang usaha pada Mitra Tunas Sejahtera di Kota Makassar. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan karyawan perusahaan yang bertugas sebagai kepala marketing (*credit control*) dan kepala administrasi ditemukan bahwa sistem pengendalian internal yang diterapkan oleh perusahaan mempengaruhi piutang usaha, dengan pernyataan sebagai berikut :

a. Lingkungan Pengendalian

1. Komitmen terhadap nilai etika dan integritas

Dalam sebuah perusahaan pimpinan sangat berperan penting untuk memberikan arahan dan tindakan yang harus dilakukan karyawan agar mencapai tujuan perusahaan. Pimpinan Mitra Tunas

Sejahtera telah memberikan nilai-nilai etika melalui arahan dan tindakan. Karyawan harus melaksanakan setiap kegiatan sesuai dengan arahan agar karyawan dapat memiliki integritas yang tinggi dalam bekerja. Namun, Mitra Tunas Sejahtera belum memiliki pedoman tertulis terkait nilai etika dan integritas, sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan oleh *informan* saat wawancara.

“Pimpinan perusahaan telah memberikan arahan kepada kami contoh arahan yang diberikan adalah kami harus mengingatkan konsumen tentang piutang yang harus dibayar satu minggu sebelum jatuh tempo dan tindakan yang harus diikuti karyawan terkait dengan kegiatan penagihan piutang tapi belum ada pedoman secara tertulis”

(Hasil wawancara dengan Helmi / kepala marketing pada tanggal 5 Agustus 2021)

Secara umum tiap divisi mengikuti aturan yang ditetapkan oleh pimpinan perusahaan yang dapat dipersamakan dengan kode etik atau perilaku etis yang baku. Aturan kerja untuk karyawan dibagian marketing dan piutang diarahkan oleh pimpinan bagian. Mengenai hal-hal yang boleh dan yang tidak boleh dilakukan selama bekerja telah ditetapkan secara verbal namun belum ada ketentuan secara tertulis. Contoh arahan yang diterima karyawan adalah tentang prosedur dalam mengingatkan hutang konsumen mengenai jangka

waktu pembayaran serta prosedur lain yang berkaitan dengan penagihan piutang

2. Perusahaan Mengembangkan dan Mempertahankan Karyawan yang Kompeten

Komitmen atas kompetensi mencakup pertimbangan manajemen atas tingkat kompetensi untuk tugas-tugas tertentu dan bagaimana tingkat-tingkat kompetensi ini diterjemahkan ke dalam pengetahuan dan keahlian yang dipersyaratkan. Mitra Tunas Sejahtera memiliki karyawan yang jujur dan berkompeten. Karyawan yang memiliki kompetensi terlihat ketika dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu terutama dalam hal pengendalian piutang. Sementara itu karyawan yang jujur dapat dilihat dari belum adanya temuan penyimpangan yang dilakukan oleh karyawan. Karyawan Mitra Tunas Sejahtera dalam pelaksanaan tugas pencatatan penagihan piutang belum pernah didapati melakukan kecurangan selain itu karyawan Mitra Tunas Sejahtera juga mampu melaksanakan sistem pengendalian internal sesuai dengan arahan. Namun jika karyawan melakukan tindakan inkontitusional seperti tidak melakukan penagihan sesuai dengan waktu yang ditentukan atau memberikan piutang melebihi batas limit, maka akan diberikan sanksi. Sebagaimana dengan apa yang disampaikan oleh kepala marketing saat wawancara.

“karyawan di perusahaan kami akan mendapatkan sanksi jika melakukan kecurangan, namun selama saya menjabat disini belum ada yang pernah melakukan kecurangan.”

(Hasil wawancara dengan Helmi / kepala marketing pada tanggal 5 Agustus 2021)

Dalam pemberian sanksi terhadap karyawan yang melakukan kecurangan kepala marketing Mitra Tunas Sejahtera tetap melakukan sesuai dengan aturan perusahaan namun selama menjabat sebagai kepala marketing beliau belum mendapati kecurangan yang dilakukan oleh karyawan marketing sehingga pencatatan penagihan piutang dapat berjalan lancar.

3. Perusahaan Memberikan Kebebasan Organisasi Bagi Manajemen Untuk Melakukan Pengawasan Terhadap Kinerja Pengendalian Internal

Dalam melaksanakan tugasnya karyawan dituntut untuk menyelesaikan tugasnya dengan baik. Karyawan perlu mematuhi setiap aturan yang diberlakukan perusahaan selama pelaksanaan tugas. Karyawan yang kreatif sangat dibutuhkan untuk kemajuan perusahaan. Mitra Tunas Sejahtera memberikan kebebasan terhadap karyawan untuk memberikan pendapat dan ide kreatif serta berpartisipasi aktif dalam menerapkan sistem pengendalian internal yang efisien. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh informan berikut:

“kami boleh memberikan masukan terkait dengan sistem pengendalian internal walaupun mungkin masukan kami tidak ada dalam aturan namun tidak bertentangan dalam aturan perusahaan. Jadi kami pernah melakukan penagihan piutang melalui media sosial yaitu membuat postingan tentang resiko yang terjadi jika pembayaran melewati jatuh tempo. Jadi itu dilakukan supaya konsumen bisa diperingatkan secara tidak langsung”

(Hasil wawancara dengan Linda / kepala admin pada tanggal 5 Agustus 2021)

Selama ide serta pendapat yang diusulkan karyawan bertujuan untuk keefektifan sistem pengendalian internal dan tidak bertentangan dengan perusahaan, Mitra Tunas Sejahtera akan memberikan kebebasan untuk karyawan. Salah satu kebebasan menurut karyawan adalah penggunaan sosial media yang bertujuan untuk memberi informasi kepada konsumen.

4. Prinsip dan kebijakan organisasi

Setiap perusahaan memiliki prinsip dan kebijakan dalam mengatur perkembangan perusahaan. Mitra Tunas Sejahtera juga memiliki prinsip dan kebijakan contohnya memberikan jangka waktu pelunasan piutang selama tiga hari setelah jatuh tempo yang diterapkan terkait pengendalian internal piutang usaha. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh *informan*:

“kebijakan yang diterapkan perusahaan kami itu seperti kebijakan mengenai pelunasan piutang oleh konsumen contohnya memberikan jangka waktu pelunasan kepada konsumen selama tiga hari setelah jatuh tempo.

(Hasil wawancara dengan Helmi / kepala marketing pada tanggal 5 Agustus 2021)

Mitra Tunas Sejahtera menjalankan prinsip dan kebijakan tentang pelunasan piutang oleh konsumen. Prinsip dan kegiatan tersebut dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan. Dalam melakukan tanggung jawab karyawan juga menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan walaupun terkadang kebijakan yang berlaku masih belum sesuai contohnya dalam pemisahan fungsi dan tanggung jawab. Hal ini sebagaimana pernyataan dari kepala marketing yaitu sebagai berikut :

“di perusahaan ini sistem pengendalian internal dilakukan oleh bagian keuangan yang tujuannya untuk mengawasi piutang tak tertagih namun karna tidak adanya pemisahan fungsi dan wewenang antara pengendalian internal dan bagian keuangan menyebabkan pengawasan tidak berjalan dengan efisien”.

(Hasil wawancara dengan Linda / kepala admin pada tanggal 5 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal pada Mitra Tunas Sejahtera yaitu pemisahan fungsi dan wewenang antara pengendalian internal dan bagian keuangan. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Hartadi (2004) yang menyatakan bahwa sistem pengendalian internal mengharuskan perusahaan memiliki fungsi tugas yang jelas agar tidak terjadinya penyimpangan dan kesalahan manusia yang disengaja maupun tidak disengaja.

Dalam sebuah perusahaan struktur organisasi berfungsi untuk membagi otorisasi dan tanggung jawab dalam perusahaan. Hal tersebut sangat penting bagi perusahaan agar memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas. Bila sebuah perusahaan tidak memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas maka akan menyebabkan terjadinya resiko yang tidak diinginkan oleh perusahaan.

b. Penentuan Risiko

Berdasarkan dengan pelaksanaan sistem pengendalian internal untuk mengurangi terjadinya piutang tak tertagih pada Mitra Tunas Sejahtera, telah dilakukan sesuai dengan prosedur. Ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

“sistem pengendalian internal yang dijalankan oleh perusahaan sesuai dengan prosedur. Hal ini bertujuan agar proses penagihan piutang dapat berjalan baik dan dapat dipantau sesuai dengan target yang ingin dicapai”.

(Hasil wawancara dengan Helmi / kepala marketing pada tanggal 5 Agustus 2021)

Tujuan dari pengendalian internal piutang yang dilakukan oleh perusahaan agar proses penagihan piutang berjalan dengan baik. Selain itu perusahaan juga telah menyiapkan prosedur ketika terjadi resiko yang tidak diinginkan. Salah satunya adalah konsumen tidak membayar piutang yang sudah jatuh tempo, sebagaimana pernyataan dari narasumber berikut ini :

“pelanggan yang ingin melakukan piutang akan dipantau terlebih dahulu. kalau pelanggan punya reputasi yang buruk baik maka tidak akan diajukan penawaran. Itu dilakukan supaya mencegah terjadinya peningkatnya piutang tak tertagih. kalau konsumen tidak bisa membayar hutang maka surat berharga yang diserahkan kepada perusahaan sebagai barang jaminan untuk sementara waktu akan ditahan dan perusahaan akan memberikan jangka waktu pelunasan. Kalau konsumen sudah diberikan jangka waktu tapi belum melakukan pembayaran maka akan dilakukan diskusi dengan pihak terkait piutang. kalau diskusi dilakukan namun belum dibayar juga maka perusahaan akan melaporkan konsumen kepada pihak berwenang untuk memutuskan tindakan yang harus dilakukan atas jaminan surat berharga konsumen.”

(Hasil wawancara dengan Helmi / kepala marketing pada tanggal 5 Agustus 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa penentuan risiko dalam pengendalian internal dilakukan dengan beberapa skema serta tahapan. Pertama, penentuan reputasi rekanan dan atau pelanggan. Mekanismenya adalah dengan melakukan pemantauan terhadap reputasi pelanggan (baik atau buruk). Perusahaan tidak akan memberikan kebijakan penjualan kredit bagi rekanan/pelanggan yang bereputasi buruk. Hal tersebut guna menghindari terjadinya kegagalan dalam penagihan piutang.

Kedua bagi rekanan dan atau pelanggan yang dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan penjualan kredit harus menyertakan surat berharga sebagai bentuk jaminan. Ketiga memberikan batas waktu pembayaran piutang untuk memastikan jangka waktu pertukaran piutang yang dianggap aman guna menghindari piutang tak tertagih. Keempat melakukan diskusi jika rekanan dan atau pelanggan tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang disepakati. Namun jika langkah ini dilakukan berulang kali tetapi tidak membuahkan hasil maka diproses secara hukum.

c. Aktivitas Pengendalian

1. Tanggung jawab dan otoritas

Tanggung jawab dan otoritas merupakan elemen terpenting terpenting dalam aktivitas pengendalian. Sistem pengendalian internal merupakan salah satu wujud tanggung jawab dan otoritas pengawasan dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan. Selain itu, sistem pengendalian internal juga dapat membantu proses manajemen dalam menjalankan tugasnya secara jelas. Manajemen yang bertanggung jawab dalam mengawasi sistem pengendalian internal harus memiliki kemampuan serta pengalaman yang cukup. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan *informan* sebagai berikut:

“kalau karyawan di perusahaan kami yang diutamakan adalah karyawan berpengalaman (punya kemampuan). Karyawan yang berpengalaman pasti sudah tau tanggung jawabnya yang harus mereka lakukan dalam penerapan pengendalian internal misalnya laporan kerja dinas karyawan (penagihan piutang, umur piutang). Selain itu otoritas disesuaikan dengan posisi mereka dalam perusahaan. Contohnya saya bagian admin berotoritas mengenai penandatanganan atau pemberian paraf atas dokumen-dokumen perusahaan.

(Hasil wawancara dengan Linda / kepala admin pada tanggal 5 Agustus 2021)

Mitra Tunas Sejahtera sangat memprioritaskan pengalaman para karyawannya. Semakin banyak pengalaman kerja dapat

meningkatkan kemampuan pribadi dalam memahami tugas pengendalian sebagai bentuk tanggung jawab yang melekat. Menurut Mulyadi (2010) bahwa tanggung jawab merupakan unsur pengendalian yang paling penting, karena apabila karyawan yang ditempatkan tidak sesuai dengan kemampuannya maka seluruh aktivitas tidak akan berjalan lancar dan apa yang telah dilakukan tidak akan dapat dipertanggungjawabkan.

Demikian halnya terkait dengan otoritas. Perusahaan akan memberikan otoritas kepada karyawan yang dianggap memiliki banyak pengalaman. Hal ini sejalan dengan Steinbart (2004) bahwa otoritas, merupakan kelimpahan kewenangan dari pihak manajemen kepada pegawai untuk menangani transaksi rutin tanpa persetujuan khusus.

2. Pembagian Tugas

Setiap karyawan Mitra Tunas Sejahtera telah diberikan tugas masing-masing dan bertanggungjawab atas pekerjaannya tersebut seperti dalam melakukan sistem pengendalian piutang. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan *informan*.

“kami semua diberikan tanggung jawab sesuai dengan posisi kami masing-masing. Contoh saya sebagai admin perusahaan memiliki tugas menangani dokumen-dokumen penting perusahaan seperti memasukkan kode otorisasi atas dokumen. Sedangkan untuk tugas bagian credit control

bertanggungjawab menghitung jumlah invoice. Jadi kami mengerjakan bagian kami masing-masing.”

(Hasil wawancara dengan Linda / kepala admin pada tanggal 5 Agustus 2021)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Mitra Tunas Sejahtera sudah melakukan pemisahan tugas yang jelas meliputi dokumen piutang, *invoice*. Perusahaan menetapkan tugas sesuai dengan posisi karyawan agar memudahkan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawabnya dan pengawasan. Menurut Handoko (2009) bahwa pembagian tugas merupakan pemerincian tugas pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab dan melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas.

3. Pengambilan Dokumentasi

Dalam melaksanakan kegiatan pengendalian internal piutang harus berdasarkan pada bukti-bukti yang dapat dijadikan sebagai dokumen baik itu dalam bentuk dokumen tertulis maupun dalam bentuk dokumen gambar. Dalam setiap kegiatan pengendalian internal piutang Mitra Tunas Sejahtera selalu mengambil dan menyimpan setiap dokumentasi yang bisa dijadikan bukti transaksi. Ini sesuai dengan pernyataan narasumber yaitu sebagai berikut :

“jadi setiap kami melakukan transaksi berkaitan dengan penagihan piutang selalu kami ikut sertakan catatan baik itu berbentuk invoice ataupun gambar (wajah, lokasi, rumah) ”.

(Hasil wawancara dengan Linda / kepala admin pada tanggal 5 Agustus 2021)

Setiap *invoice* dan gambar yang berkaitan dengan transaksi dapat dijadikan sebagai dokumen konkrit perusahaan. Hal ini bertujuan jika pemeriksaan dari pihak audit dilakukan, maka perusahaan dapat menyajikan dokumentasi dan bukti dengan fakta sebenarnya.

4. Evaluasi dan Audit Internal

Mitra Tunas Sejahtera mengadakan audit internal yang bertujuan untuk menguji dan mengevaluasi berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan salah satunya kegiatan pengendalian internal piutang. Audit internal dapat membantu manajemen perusahaan dalam memberikan pertanggungjawaban kegiatan pengendalian internal yang efektif seperti yang disampaikan oleh *informan*.

“pada perusahaan kami audit internal dilakukan setiap satu bulan sekali untuk meningkatkan efektifitas pengendalian internal yang dilakukan juga memeriksa setiap resiko yang terjadi berkaitan dengan penagihan piutang.”

Hasil wawancara dengan Helmi / kepala marketing pada tanggal 5 Agustus 2021)

Mitra Tunas Sejahtera menerapkan audit internal sekali dalam sebulan karena resiko penagihan piutang yang besar. Audit ini membantu perusahaan mencapai tujuan sistematis dalam menilai dan meningkatkan efektifitas sistem pengendalian internal yang diterapkan.

d. Informasi dan Komunikasi

1. Infomasi dan Komunikasi Dalam Perusahaan

Komunikasi yang efektif seharusnya terjadi di segala arah, mengalir dari atas ke bawah, dan lintas unit organisasi. Dalam sebuah perusahaan informasi yang akurat sangat dibutuhkan agar dapat dikomunikasikan kepada semua pihak yang terkait didalam perusahaan salah satunya dalam pengambilan keputusan. Berikut pernyataan narasumber terkait informasi dan komunikasi.

“dalam setiap diskusi dan rapat mengenai pengendalian internal piutang perusahaan pimpinan selalu menekankan agar kami dapat menyampaikan setiap informasi yang kami dapat sesuai dengan fakta contohnya informasi mengenai alasan konsumen terlambat membayar piutang. Jika konsumen terlambat membayar karna alasan kecelakaan kami harus betul-betul memastikan kejadian tersebut sebelum menyampaikan ke perusahaan. Jadi, Informasi itu harus kami sampaikan dengan jelas sehingga nantinya kami mengetahui

langkah apa yang akan dilakukan selanjutnya mengenai konsumen tersebut”

(Hasil wawancara dengan Linda / kepala admin pada tanggal 5 Agustus 2021)

Informasi yang jelas dalam sebuah perusahaan akan menciptakan komunikasi yang lancar antar karyawan Mitra Tunas Sejahtera. Ini juga dapat mempengaruhi keefektifan sistem pengendalian internal piutang. Apabila terjadi masalah dalam perusahaan karyawan dapat menyelesaikan dengan baik dan mencari solusi dari permasalahan tersebut.

2. Informasi dan Komunikasi Dengan Konsumen

Selain dalam perusahaan informasi dan komunikasi yang jelas mampu mempengaruhi sistem pengendalian internal piutang terutama dalam hal penagihan, seperti yang dijelaskan oleh *informan* berikut ini :

“perusahaan sangat mementingkan informasi yang diterima serta terlebih dahulu memiliki komunikasi yang baik. Perusahaan tidak boleh asal menagih dan menerbitkan invoice sebelum adanya validasi yang jelas. Validasi yang dimaksud adalah jumlah timbangan sudah sesuai dengan pesanan.”

(Hasil wawancara dengan Linda / kepala marketing pada tanggal 5 Agustus 2021)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa Mitra Tunas Sejahtera menerapkan informasi dan komunikasi yang efektif. Hal ini bisa dilihat dari terjalannya komunikasi yang baik sebelum melakukan penagihan. Contoh informasi yang tidak sesuai adalah mengenai validasi timbangan. Jika informasi tentang jumlah yang disediakan tidak sesuai dengan pesanan maka akan merugikan salah satu pihak.

e. Kegiatan Pemantauan

1. Pemantauan Terhadap Kinerja Karyawan

Mitra Tunas Sejahtera dalam memberikan kebijakan penjualan kredit melakukan pemantauan untuk melihat setiap perkembangan yang terjadi dan untuk mengetahui hal-hal yang memengaruhinya. Hal ini biasanya dilakukan langsung oleh pimpinan. Berikut pernyataan narasumber terkait kegiatan pemantauan.

“pimpinan Mitra Tunas Sejahtera selalu melakukan pemantauan dan penilaian terhadap kinerja kami biasanya kalau kami melakukan kesalahan pimpinan akan secara langsung memberitahukan secara langsung kepada kami biasanya itu setiap rapat”.

(Hasil wawancara dengan Helmi / kepala marketing pada tanggal 5 Agustus 2021)

Penilaian terhadap kinerja karyawan yang dilakukan pimpinan secara rutin dapat memperbaiki resiko terjadinya kesalahan berikutnya. Hal ini juga berdampak meningkatnya kinerja karyawan dalam mengawasi kegiatan terkait sistem pengendalian internal. Bila karyawan melakukan kesalahan maka pimpinan akan memberikan masukan-masukan yang dapat memperbaiki kesalahan yang dilakukan. Ini juga bertujuan agar karyawan tidak melakukan kesalahan yang sama untuk masa yang akan datang.

2. Keterlibatan Pimpinan Dalam Kegiatan Operasional

Dalam hal kegiatan penagihan piutang pimpinan akan mengarahkan langsung kepada marketing dan penagihan untuk menindak lanjuti hal-hal yang tidak diinginkan seperti yang disampaikan oleh *informan* berikut ini :

“pimpinan selalu memberikan kami arahan dan tanggung jawab terkait tindak lanjut terhadap konsumen yang tidak membayar piutang yang telah jatuh tempo. walaupun tidak membentuk tim penagih pimpinan sudah mempercayakan tanggungjawab itu. Biasanya penagihan dilakukan via telepon.”

(Hasil wawancara dengan Helmi / kepala marketing pada tanggal 5 Agustus 2021)

Dari hasil wawancara dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah memberikan tanggung jawab kepada

marketing. Bagian marketing dituntut untuk secara agresif melakukan penagihan terhadap piutang usaha yang telah jatuh tempo namun harus selalu mengacu pada SOP yang berlaku di Mitra Tunas Sejahtera.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah diuraikan, maka pengendalian internal piutang usaha pada Mitra Tunas Sejahtera disimpulkan berdasarkan metode COSO dalam lima komponen sebagai berikut:

1. Lingkungan Pengendalian
 - a. Komitmen terhadap nilai etika dan integritas diwujudkan dalam bentuk memberikan contoh tindakan (perilaku) dan arahan dalam pengendalian piutang dalam lingkungan internal maupun eksternal.
 - b. Mengembangkan dan mempertahankan karyawan yang kompeten diwujudkan dalam bentuk kedisiplinan dan kejujuran dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.
 - c. Perusahaan memberikan kebebasan organisasi bagi manajemen dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja pengendalian internal.
 - d. Prinsip dan kebijakan organisasi yang diterapkan perusahaan diwujudkan dalam bentuk memberikan jangka waktu pelunasan piutang selama tiga hari setelah jatuh tempo yang diterapkan.
2. Penentuan risiko yang dilakukan oleh perusahaan dapat dilihat dari mekanisme pemantauan terhadap reputasi pelanggan (baik atau

buruk) untuk menghindari terjadinya kegagalan dalam penagihan piutang

3. Aktivitas Pengendalian

- a. Komponen mengenai tanggung jawab dan otoritas yang diwujudkan perusahaan dalam bentuk karyawan yang berpengalaman (punya kemampuan).
- b. Pembagian tugas dalam perusahaan dilakukan dengan baik dengank adanya pemisahan fungsi tugas yang jelas untuk setiap posisi karyawan.
- c. Pengambilan dokumentasi dalam bentuk rekam data maupun identitas pelanggan dilakukan untuk menjamin tanggung gugat dikemudian hari.
- d. Evaluasi dan audit internal yang dilakukan perusahaan membantu perusahaan mencapai tujuan sistematis dalam menilai dan meningkatkan efektifitas sistem pengendalian internal yang diterapkan

4. Informasi dan Komunikasi

- a. Penyajian informasi yang akurat dapat memperlancar komunikasi antar karyawan dan pimpinan.
- b. Informasi dan komunikasi dengan konsumen dapat berjalan lancar jika sebelumnya dilakukan validasi atas informasi terlebih dahulu.

5. Kegiatan Pemantauan

- a. Pemantauan terhadap kinerja karyawan yang dilakukan perusahaan adalah berdasarkan secara rutin oleh pimpinan yang dilakukan dengan jangka waktu tertentu.
- b. Keterlibatan pimpinan dalam kegiatan operasional diwujudkan dengan memberikan kewenangan kepada penanggung jawab melalui arahan pimpinan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan sebelumnya, adapun saran yang dikemukakan oleh penulis untuk melengkapi pengendalian internal piutang usaha berbasis COSO pada Mitra Tunas Sejahtera adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mitra Tunas Sejahtera

Sebaiknya Mitra Tunas Sejahtera membuat aturan tertulis terkait dengan integritas dan etika karyawan dalam bekerja agar dapat mengatur kinerja karyawan dengan tegas.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Mungkin dapat melakukan penelitian dengan menganalisis dan membandingkan pengendalian internal yang diterapkan perusahaan lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, Sri Dwi Ari. (2010). *Manajemen Keuangan Lanjut*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Edy Sutrisno. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit Kencana.
- Handoko, T. Hani. (2009). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Harrison Jr., Walter T., et al. (2012). *Akuntansi Keuangan IFRS Edisi Kedelapan Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Hartadi, Bambang. (2004). *Internal Auditing*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Hery. (2013). *Akuntansi Dasar 1 dan 2*. Jakarta: CAPS
- Ikatan akuntan Indonesia . (2007) . *Standar Akuntansi Keuangan* . Edisi 2007. Penerbit : Salemba Empat . Jakarta.
- Latif, Abdul dan Yuningsih Van Solang. (2016). *Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Pengelolaan Piutang Pada Amanah Finance Cabang Gorontalo*. Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam Volume I, Nomor 2,
- Marshal Romney dan Paul John Steinbart. (2004). *Accounting Informasi System*, Jakarta : Salemba Empat,
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyadi. (2010) *Sistem Akuntansi, Edisi ke-3, Cetakan ke-5*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Reeve, James M., Carl S. Warren, Jonathan E. Duchac, Ersu Tri Wahyuni, Gatot Soepriyanto, Amir Abadi Jusuf, Chaerul D. Djakman, (2009). *Pengantar Akuntansi*, Buku 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Richo, Victorina, Christian, dan Z. Tirayoh, Singal. (2015). *Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada Developer Grand Kawanua International City*. Jurnal EMBA Vol. 3 No.1
- Rosalia, Yuliesti, et al. (2017). *Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas dan Corporate Governance Terhadap Penghindaran Pajak*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi. Vol. 6. No. (3).
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syamsuddin, Lukman. (2011). *Manajemen Keuangan*. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara

TRANSKIP WAWANCARA

Topik Wawancara : **Lingkungan Pengendalian**

Tanggal : 05 Agustus 2021

a. Komitmen terhadap nilai etika dan integritas

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apakah pimpinan perusahaan telah menetapkan standar perilaku dan etika?
Informan	Pimpinan perusahaan telah memberikan arahan kepada kami contoh arahan yang diberikan adalah kami harus mengingatkan konsumen tentang piutang yang harus dibayar satu minggu sebelum jatuh tempo dan tindakan yang harus diikuti karyawan terkait dengan kegiatan penagihan piutang tapi belum ada pedoman secara tertulis

b. Perusahaan Mengembangkan dan Mempertahankan Karyawan yang Kompeten

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apakah terdapat kebijakan mengenai sanksi kepada karyawan atas tindakan tidak jujur, ilegal, atau tidak etis?
Informan	karyawan di perusahaan kami akan mendapatkan sanksi jika melakukan kecurangan, namun selama saya menjabat disini belum ada yang pernah melakukan kecurangan

c. Perusahaan Memberikan Kebebasan Organisasi

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apakah perusahaan memberikan kesempatan terhadap karyawan dalam hal pengembangan perusahaan?
Informan	kami boleh memberikan masukan terkait dengan sistem pengendalian internal walaupun mungkin masukan kami tidak ada dalam aturan namun tidak bertentangan dalam aturan perusahaan. Jadi kami pernah melakukan penagihan piutang melalui media sosial yaitu membuat postingan tentang resiko yang terjadi jika pembayaran melewati jatuh tempo. Jadi itu dilakukan supaya konsumen bisa diperingatkan secara tidak langsung

d. Prinsip dan kebijakan organisasi

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apakah pimpinan menetapkan kebijakan dan praktik pelaksanaan kegiatan?
Informan	kebijakan yang diterapkan perusahaan kami itu seperti kebijakan mengenai pelunasan piutang oleh konsumen contohnya memberikan jangka waktu pelunasan kepada konsumen selama tiga hari setelah jatuh tempo
Peneliti	Kebijakan dan praktik kegiatan seperti apa yang ditetapkan oleh pimpinan?
Informan	di perusahaan ini sistem pengendalian internal dilakukan oleh bagian keuangan yang tujuannya untuk mengawasi piutang tak tertagih namun karna tidak adanya pemisahan fungsi dan wewenang antara pengendalian internal dan bagian keuangan menyebabkan pengawasan tidak berjalan dengan efisien

TRANSKIP WAWANCARA

Topik Wawancara : **Penentuan Risiko**
 Tanggal : 05 Agustus 2021

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apakah perusahaan anda telah menjalankan sistem pengendalian internal terkait penentuan risiko?
Informan	sistem pengendalian internal yang dijalankan oleh perusahaan sesuai dengan prosedur. Hal ini bertujuan agar proses penagihan piutang dapat berjalan baik dan dapat dipantau sesuai dengan target yang ingin dicapai
Peneliti	Risiko apa yang mungkin dihadapi perusahaan terkait penagihan piutang dan bagaimana perusahaan mencegah risiko tersebut?
Informan	pelanggan yang ingin melakukan piutang akan dipantau terlebih dahulu. kalau pelanggan punya reputasi yang buruk baik maka tidak akan diajukan penawaran. Itu dilakukan supaya mencegah terjadinya peningkatnya piutang tak tertagih. kalau konsumen tidak bisa membayar hutang maka surat berharga yang diserahkan kepada perusahaan sebagai barang jaminan untuk sementara waktu akan ditahan dan perusahaan akan memberikan jangka waktu pelunasan. Kalau konsumen sudah diberikan jangka waktu tapi belum melakukan pembayaran maka akan dilakukan diskusi dengan pihak terkait piutang. kalau diskusi dilakukan namun belum dibayar juga maka perusahaan akan melaporkan konsumen kepada pihak berwenang untuk memutuskan tindakan yang harus dilakukan atas jaminan surat berharga konsumen

TRANSKIP WAWANCARA

Topik Wawancara : **Aktivitas Pengendalian**

Tanggal : 05 Agustus 2021

a. Tanggung jawab dan otoritas

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apakah perusahaan telah menetapkan tanggungjawab terhadap masing-masing karyawan?
Informan	kalau karyawan di perusahaan kami yang diutamakan adalah karyawan berpengalaman (punya kemampuan). Karyawan yang berpengalaman pasti sudah tau tanggung jawabnya yang harus mereka lakukan dalam penerapan pengendalian internal misalnya laporan kerja dinas karyawan (penagihan piutang, umur piutang). Selain itu otoritas disesuaikan dengan posisi mereka dalam perusahaan. Contohnya saya bagian admin berotoritas mengenai penandatanganan atau pemberian paraf atas dokumen-dokumen perusahaan

b. Pembagian Tugas

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apakah perusahaan telah membuat pemisahan fungsi tugas terhadap karyawan?
Informan	kami semua diberikan tanggung jawab sesuai dengan posisi kami masing-masing. Contoh saya sebagai admin perusahaan memiliki tugas menagani dokumen-dokumen penting perusahaan seperti memasukkan kode otoritasi atas dokumen. Sedangkan untuk tugas bagian credit control bertanggungjawab menghitung jumlah invoice. Jadi kami mengerjakan bagian kami masing-masing

c. Pengambilan Dokumentasi

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apakah terdapat dokumentasi mengenai prosedur khususnya penagihan piutang usaha yang diterapkan oleh perusahaan?
Informan	jadi setiap kami melakukan transaksi berkaitan dengan penagihan piutang selalu kami ikut sertakan catatan baik itu berbentuk invoice ataupun gambar (wajah, lokasi, rumah)

d. Evaluasi dan Audit Internal

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apakah perusahaan anda mengadakan audit internal? Kapan waktu pelaksanaan audit internal yang dilakukan oleh perusahaan anda?
Informan	pada perusahaan kami audit internal dilakukan setiap satu bulan sekali untuk meningkatkan efektifitas pengendalian internal yang dilakukan juga memeriksa setiap resiko yang terjadi berkaitan dengan penagihan piutang

TRANSKIP WAWANCARA

Topik Wawancara : **Informasi dan Komunikasi**
 Tanggal : 05 Agustus 2021

a. Informasi dan Komunikasi Dalam Perusahaan

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apakah pimpinan sudah memastikan terjalannya komunikasi internal yang efektif?
Informan	dalam setiap diskusi dan rapat mengenai pengendalian internal piutang perusahaan pimpinan selalu

	menekankan agar kami dapat menyampaikan setiap informasi yang kami dapat sesuai dengan fakta contohnya informasi mengenai alasan konsumen terlambat membayar piutang. Jika konsumen terlambat membayar karna alasan kecelakaan kami harus betul-betul memastikan kejadian tersebut sebelum menyampaikan ke perusahaan. Jadi, Informasi itu harus kami sampaikan dengan jelas sehingga nantinya kami mengetahui langkah apa yang akan dilakukan selanjutnya mengenai konsumen tersebut
--	---

b. Informasi dan Komunikasi Dengan Konsumen

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Bagaimana penerapan informasi dan komunikasi yang dilakukan perusahaan anda dengan konsumen?
Informan	perusahaan sangat mementingkan informasi yang diterima serta terlebih dahulu memiliki komunikasi yang baik. Perusahaan tidak boleh asal menagih dan menerbitkan invoice sebelum adanya validasi yang jelas. Validasi yang dimaksud adalah jumlah timbangan sudah sesuai dengan pesanan

TRANSKIP WAWANCARA

Topik Wawancara : **Kegiatan Pemantauan**

Tanggal : 05 Agustus 2021

a. Pemantauan terhadap kinerja karyawan

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apakah pimpinan melakukan pemantauan terhadap kinerja karyawan ?
Informan	pimpinan Mitra Tunas Sejahtera selalu melakukan pemantauan dan penilaian terhadap kinerja kami

	biasanya kalau kami melakukan kesalahan pimpinan akan secara langsung memberitahukan secara langsung kepada kami biasanya itu setiap rapat
--	--

b. keterlibatan pimpinan dalam kegiatan operasional

	MATERI WAWANCARA
Peneliti	Apakah pimpinan cukup terlibat dalam operasional sehari-hari?
Informan	pimpinan selalu memberikan kami arahan dan tanggung jawab terkait tindak lanjut terhadap konsumen yang tidak membayar piutang yang telah jatuh tempo. walaupun tidak membentuk tim penagih pimpinan sudah mempercayakan tanggungjawab itu. Biasanya penagihan dilakukan via telepon

Lampiran 2. Invoice

DELIVERY ORDER PANEN AYAM

ADIL
MAKASSAR
PP 8964 KM

850 EKOR

Nomor 04
Tanggal Panen 08-07-2021
Kandang Panen MUSTAPA

Pesanan Keterangan Realisasi

Ekor Kg EXP SUCHAQ Ekor Kg

No	E	Kg	E	Kg	E	Kg	E	Kg	E	Kg	E	Kg	E	Kg	E	Kg	E	Kg
1	13,4	14,7	13,8	14,4	12,3	13,3	13,9	14,9	15,3									
2	14,4	13,9	14,5	13,8	14,2	14,1	15	15	15,3									
3	13,3	14,7	14	14,3	13,7	14	14,8	14,6	15,3									
4	14,2	15	14,1	14,4	13,1	13,9	15,2	15,1	14,8									
5	13,8	14	14	14,6	12,8	14,2	13,2	15	15,6									
6	13,9	13,2	13,7	14,5	13,6	14,2	14,4	14,5										
7	13,9	13,8	14	14	13,8	14,3	14,7	15										
8	15,1	14,9	14,1	12,9	14,2	14,8	14,2	14,6										
9	14,4	13,9	13,7	12,9	14,1	14,3	15	14,9										
10	13	14,9	14,7	13,1	14,2	14	14,8	15,6										

Bakul Peternak Penimbang Penjualan

(AN) (MUSTAPA) () ()

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian Pada Mitra Tunas Sejahtera

