

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL DALAM USAHA
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI
AKTIVITAS PENGELOLAAN DAN PENAGIHAN
PIUTANG PADA CV SUKSES DJATI DIRI**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:
Jessica Trifena Kurniawan
2016130067

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN - PT
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
2020

**OPERATIONAL REVIEW TO INCREASE
EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY IN MANAGING
AND COLLECTING RECEIVABLES IN CV SUKSES
DJATI DIRI**



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete part of the requirements for
Bachelor's Degree in Accounting*

**By
Jessica Trifena Kurniawan
2016130067**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
(Accredited by National Accreditation Agency
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
2020**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL DALAM USAHA
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI
AKTIVITAS PENGELOLAAN DAN PENAGIHAN
PIUTANG PADA CV SUKSES DJATI DIRI**

Oleh:

Jessica Trifena Kurniawan
2016130067

Bandung, Januari 2020

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak.

Pembimbing Skripsi,

Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Jessica Trifena Kurniawan
Tempat, tanggal lahir : Cirebon, 8 Juni 1998
Nomor Pokok Mahasiswa : 2016130067
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL DALAM USAHA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI AKTIVITAS PENGELOLAAN DAN PENAGIHAN PIUTANG PADA CV SUKSES DJATI DIRI

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak.,Ak., CISA.

MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir, dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (*Plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa ada paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 ayat (2) UU.No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: Januari 2020

Pembuat pernyataan:



(Jessica Trifena Kurniawan)

ABSTRAK

Perkembangan ekonomi pada era globalisasi menyebabkan persaingan bisnis semakin ketat. Maka dari itu, sebuah perusahaan perlu memiliki keunggulan bersaing, agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Tujuan perusahaan yang utama adalah memperoleh laba yang optimal dengan cara meningkatkan penjualan perusahaan. Meningkatkan laba perusahaan berkaitan dengan aktivitas penjualan. Perusahaan melakukan penjualan kredit untuk meningkatkan penjualan. Penjualan kredit dapat mengakibatkan timbulnya risiko seperti pelanggan yang melakukan pembayaran kredit tidak sesuai dengan jatuh tempo. Bahkan ada pelanggan yang tidak dapat membayar utangnya, sehingga menimbulkan piutang tak tertagih bagi perusahaan. Maka dari itu, pengelolaan dan penagihan piutang merupakan aktivitas yang penting bagi perusahaan.

Pemeriksaan operasional adalah suatu proses untuk menganalisis operasi dan aktivitas internal untuk mengidentifikasi area-area untuk peningkatan yang positif dalam program perbaikan secara berkelanjutan. Pemeriksaan operasional perusahaan dapat berguna untuk mengidentifikasi risiko-risiko yang dapat terjadi, serta dapat mengevaluasi apakah prosedur telah berjalan secara efektif dan efisien. Hasil dari pemeriksaan operasional dapat memberikan rekomendasi bagi masalah perusahaan, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan.

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemeriksaan operasional terhadap aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang dan unit yang dianalisis adalah CV Sukses Djati Diri. CV Sukses Djati Diri merupakan sebuah perusahaan dagang yang bergerak dalam bidang industri bahan bangunan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi deskriptif. Metode studi deskriptif adalah metode yang digunakan dalam mengumpulkan data yang menjelaskan karakteristik manusia, organisasi, kejadian, atau situasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi lapangan dan studi literatur. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan hasil yang diperoleh adalah ditemukan masalah dalam perusahaan, yaitu keterlambatan pembayaran piutang. Hal tersebut ditunjukkan dalam hasil pembayaran piutang yang terlambat dibayar dari tanggal jatuh tempo dalam 1 tahun sebesar Rp 8.471.239.800 atau sebesar 64% dari total penjualan kredit. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan adanya kelemahan-kelemahan dalam perusahaan. Temuan kelemahan yang ada di perusahaan yaitu kebijakan dan prosedur seleksi pelanggan yang belum memadai, pemberian persetujuan kredit dan pengelolaan piutang yang kurang efektif dan efisien, serta penagihan piutang yang kurang memadai. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, rekomendasi yang diberikan kepada perusahaan, yaitu sebaiknya perusahaan membuat kebijakan dan prosedur dalam pemberian *credit* limit, penagihan piutang, menyeleksi pelanggan dan memberikan persetujuan kredit dengan memperhatikan analisis kredit 5-K. Selain itu, sebaiknya perusahaan membuat kebijakan dengan memberikan diskon kepada pelanggan yang membayar lebih cepat dan denda kepada pelanggan yang membayar lewat dari tanggal jatuh tempo.

Kata kunci : Pemeriksaan Operasional, Penjualan Kredit, dan Keterlambatan Pembayaran Piutang.

ABSTRACT

Economic development in the era of globalization leads to increasingly stringent business competition. Therefore, a company needs to have competitive advantage, so that the company can achieve its objectives. The main objective of the company is to obtain an optimal profit by increasing the company's sales. Increase the company's profit related to sales activities.. The company makes credit sales to increase sales. Credit sales may result in the risk of such a customer making credit payments does not comply with maturity. There are even customers who cannot pay the debt, giving rise to bad debt expense for the company. Therefore, the managing and collecting of receivables are important activities for the company.

Operational review is a process for analyzing internal operations and activities to identify areas for positive improvement in sustainable improvement programs. Company operational review can be useful to identify the risks that can occur, and can evaluate whether the procedure has been running effectively and efficiently. The results of operational review can provide recommendations for the company's problems, so that the company can make improvement..

The object of research used in this study is the operational review of the management and collection of receivables and the unit analyzed is CV Sukses Djati Diri. CV Sukses Djati Diri is a trading company engaged in the building materials industry. The research methods used in this study are descriptive study methods. Descriptive study methods is methods used in collecting data describing the characteristics of human beings, organizations, events, or situations. The data used in this study are primary and secondary data sources. The data collection techniques used in this study were field studies and literature studies. The data processing techniques used in this study are qualitative analysis and quantitative analysis.

Based on the research that has been done results are found problems in the company, namely late payment of receivables. It is shown in the results of payment of receivables that are late paid from the due date in 1 year amounting to Rp 8,471,239,800 or amounting to 64% of total credit sales. This can happen due to weaknesses in the company. The findings of existing weaknesses in the company are inadequate customer selection policies and procedures, the provision of credit approval and management of receivables that are less effective and efficient, and collection of receivables is inadequate. Based on these findings, some recommendations are given to the company, that is, the company is supposed to make policies and procedures in providing credit limit, collection receivables, customer selection and giving credit approval with pay attention to the 5-C credit analysis. In addition, companies should make policies by giving discounts to customers who pay faster and penalties to customers who pay past due date.

Keywords: Operational Review, Credit Sales, and Delay Payment of Receivable..

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya selama proses penyusunan skripsi ,sehingga skripsi ini dapat diselesaikan yang berjudul “Pemeriksaan Operasional dalam Usaha Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Aktivitas Pengelolaan dan Penagihan Piutang pada CV Sukses Djati Diri” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi, pada Program Studi Akuntansi, Universitas Katolik Parahyangan.

Saat menjalani proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini disadari mendapatkan bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang turut membantu dan mendukung dalam proses pembuatan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, karunia, dan kasih-Nya yang selalu berlimpah.
2. Papa, Mama, Koko, dan Jery seluruh keluarga besar lainnya yang selalu memberikan doa, dukungan baik secara materil dan non-materil sejak awal perkuliahan sampai saat ini.
3. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak.,Ak., CISA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu, saran, dukungan, dan waktu selama penyusunan skripsi. Semoga Beliau selalu diberi berkat dan rahmat yang berlimpah oleh Tuhan.
4. Ibu Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak. selaku ketua program studi sarjana akuntansi.
5. Ibu Linda Damajanti, S.E., M.Ak.,Ak. selaku dosen wali yang selalu memberikan saran dan bantuan selama perkuliahan ini.
6. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
7. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu, waktu dan tenaga untuk mendidik peneliti selama perkuliahan.

8. Seluruh staf administrasi tata usaha, perpustakaan, dan satpam lantai empat yang telah sangat membantu selama penulisan skripsi ini.
9. Ibu Tauriko selaku pemilik CV Sukses Djati Diri serta seluruh karyawan CV Sukses Djati Diri yang telah memberikan izin dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
10. Ryandi Hartanto Putra yang selalu membantu, menemani, dan memberikan semangat dan dukungan di setiap saat masa perkuliahan.
11. Caroline, Laveda, Eviani, Calvin, dan Bastian, selaku sahabat peneliti sedari SD dan SMA yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
12. Michella Fianty, Nessya Regita, Cynthia Wijaya, Nadya Ryan Kie, Rosalina, dan Angela Veren, selaku teman baik peneliti selama perkuliahan di Unpar.
13. Teman-teman seperjuangan skripsi dalam satu dosen bimbingan yang telah membantu dan mendukung dalam pembuatan skripsi.
14. Seluruh teman-teman akuntansi Unpar lainnya yang juga memberikan dukungan, doa dan bantuan selama masa perkuliahan hingga saat ini.
15. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Dapat disadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti memohon maaf apabila apabila ada kesalahan-kesalahan dan menerima kritik dan saran dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandung, Desember 2019

Jessica Trifena Kurniawan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	3
1.5. Kerangka Pemikiran	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Pemeriksaan.....	9
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan.....	9
2.1.2. Jenis-jenis Pemeriksaan	9
2.2. Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	11
2.2.3. Jenis-jenis Pemeriksaan Operasional.....	12
2.2.4. Tahap-tahap Pemeriksaan Operasional.....	12
2.2.5. Ekonomis, Efisiensi, dan Efektivitas	15
2.3. Penjualan.....	15
2.3.1. Pengertian Penjualan.....	15
2.3.2. Jenis-Jenis Penjualan	15
2.3.3. Aktivitas Penjualan	16
2.4. Piutang	17
2.4.1. Pengertian Piutang	18
2.4.2. Jenis-jenis Piutang	18
2.4.3. Kebijakan Terkait Pengelolaan Piutang.....	19

2.5.	Manajemen Piutang Usaha	19
2.5.1.	Analisis Kredit 5-K.....	20
2.5.2.	Kebijakan Kredit.....	20
2.6.	Rata-rata Periode Tagih (<i>Average Collection Period Ratio</i>)	21
2.7.	<i>Aging Schedule of Accounts Receivables</i>	21
2.8.	Pemeriksaan Operasional atas Pengelolaan dan Penagihan Piutang	22
2.9.	Peta Teori.....	23
2.10.	Penelitian Terdahulu	25
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN		29
3.1.	Metode Penelitian	29
3.1.1.	Sumber Data	29
3.1.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.1.3.	Teknik Pengolahan Data.....	31
3.1.4.	Kerangka Penelitian.....	32
3.2.	Objek Penelitian.....	35
3.2.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
3.2.2.	Struktur Organisasi	36
3.2.3.	Deskripsi Pekerjaan	37
3.2.4.	Gambaran Umum Aktivitas Perusahaan.....	39
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1.	Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>)	41
4.2.	Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>)	56
4.3.	Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	65
4.3.1.	Melakukan wawancara dengan administrasi <i>invoice</i> CV Sukses Djati Diri untuk memahami kebijakan dan prosedur yang ada di perusahaan terkait dengan aktivitas penjualan kredit dan pengelolaan piutang.	65
4.3.2.	Melakukan wawancara dengan pemilik CV Sukses Djati Diri untuk memahami kebijakan dan prosedur dalam proses seleksi pelanggan dan persetujuan kredit.	69

4.3.3. Melakukan wawancara dengan <i>collector</i> CV Sukses Djati Diri mengenai kebijakan dan prosedur dalam proses pengelolaan dan penagihan piutang.....	72
4.3.4. Melakukan observasi langsung terkait aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang, serta membandingkan langsung dengan wawancara yang telah dilakukan terkait pengelolaan dan penagihan piutang.....	76
4.3.5. Melakukan analisis kredit 5-K terkait kebijakan dan prosedur dalam proses pemberian kredit kepada pelanggan.	82
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of findings and recommendations</i>).....	85
4.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional atas Aktivitas Pengelolaan dan Penagihan Piutang pada CV Sukses Djati Diri.....	101
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1. Kesimpulan	106
5.2. Saran	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT PENULIS

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	8
Gambar 2.1. Peta Teori	24
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	34

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4.1. Tabel Risiko	43
Tabel 4.2. Persentase Penjualan Kredit pada CV Sukses Djati Diri Agustus 2018 – Juli 2019	48
Tabel 4.3. Persentase Piutang yang Lewat Tanggal Jatuh Tempo Agustus 2018 – Juli 2019	50
Tabel 4.4. Aging Schedule of Accounts Receivable CV Sukses Djati Diri untuk 1- Pelanggan yang Rutin Melakukan kredit dan Jumlahnya Terbesar per 30 Oktober 2019	52
Tabel 4.5. Persentase Piutang yang Belum Tertagih CV Sukses Djati Diri Per 31 Oktober 2019	53
Tabel 4.6. Program Audit pada Aktivitas Pengelolaan dan Penagihan Piutang ...	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Pemilik pada Planning Phase
- Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Administrasi Invoice pada Field Work Phase
- Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Pemilik pada Field Work Phase
- Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Collector pada Field Work Phase
- Lampiran 5. Hasil Observasi Terkait Aktivitas Pengelolaan dan Penagihan Piutang
- Lampiran 6. Dokumen yang digunakan dalam aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang
- Lampiran 7. Rekomendasi Formulir Permohonan Kredit
- Lampiran 8. Kebijakan dan Prosedur Analisis Kredit 5-K
- Lampiran 9. Rekomendasi Dokumen Sales Order
- Lampiran 10. Rekomendasi Pencadangan Saldo Piutang
- Lampiran 11. Rekomendasi Aging Schedule of Accounts Receivables
- Lampiran 12. Rekomendasi Surat Konfirmasi Piutang

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Zaman berkembang semakin cepat dalam era globalisasi. Perkembangan dan perubahan antara masa lalu dan masa kini sangat jauh berbeda, seperti dalam dunia teknologi, pendidikan, ekonomi, sosial dan budaya. Perkembangan ekonomi dalam dunia bisnis menyebabkan persaingan semakin mendunia dan semakin ketat. Perusahaan memerlukan berbagai cara untuk memenangkan persaingan dan sebuah perusahaan perlu memiliki keunggulan bersaing (*competitive advantage*), agar perusahaan dapat mencapai tujuannya yaitu, *profit*, *going concern*, dan *expansion*. Namun, untuk mencapai tujuannya, perusahaan tidak cukup hanya memiliki *competitive advantage* saja, tetapi perusahaan perlu mengelola kegiatan ekonominya dengan sebaik mungkin. Hal tersebut perlu dilakukan secara efektif dan efisien, agar dapat memperoleh hasil yang semaksimal mungkin.

Tujuan perusahaan yang utama adalah memperoleh laba yang optimal dengan cara meningkatkan penjualan perusahaan. Meningkatkan laba perusahaan berkaitan dengan aktivitas penjualan. Perusahaan melakukan penjualan kredit untuk meningkatkan penjualan. Adanya penjualan kredit dapat menimbulkan adanya piutang perusahaan. Piutang merupakan harta perusahaan yang sangat penting, maka sebaiknya perusahaan memiliki kebijakan dan prosedur yang wajar dan cara-cara yang sebaik mungkin untuk para pelanggan. Tujuan perusahaan menanamkan modal atau dananya pada piutang yaitu untuk meningkatkan penjualan, meningkatkan laba, dan menghadapi persaingan. Demi kemajuan perusahaan perlu disusun suatu kebijakan dan prosedur yang efektif dan efisien.

Penjualan kredit menimbulkan risiko yang cukup besar. Ada pelanggan yang melakukan pembayaran kredit tidak sesuai dengan jatuh tempo yang telah diberikan. Bahkan ada pelanggan yang tidak dapat membayar utangnya, sehingga menimbulkan piutang tak tertagih (*bad debt*) bagi perusahaan. Piutang tak tertagih menjadi kerugian bagi perusahaan karena uang perusahaan tidak dapat kembali ke perusahaan. Jika pengelolaan dan penagihan piutang tidak dilakukan

secara efektif dan efisien, maka akan menyebabkan terganggunya arus kas masuk perusahaan dan dapat merugikan perusahaan. Maka dari itu aktivitas penjualan perusahaan merupakan aktivitas yang sangat penting. Untuk mempertahankan aktivitas penjualan perusahaan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien dapat dilakukan dengan melakukan pemeriksaan operasional untuk menilai apakah kinerja perusahaan sudah berjalan secara efektif dan efisien. Selain itu, dengan melakukan pemeriksaan operasional, perusahaan dapat mengurangi terjadinya risiko piutang yang dilunasi lewat dari tanggal jatuh tempo dan piutang tak tertagih.

CV Sukses Djati Diri adalah perusahaan dagang yang bergerak dalam bidang industri bahan bangunan. CV Sukses Djati Diri merupakan pedagang besar yang menjual barangnya ke pedagang ritel dan ke konsumen akhir. CV Sukses Djati Diri melakukan penjualan secara tunai dan kredit dalam menjual produknya. Dari secara keseluruhan penjualan, sebagian besar penjualan CV Sukses Djati Diri dilakukan secara kredit. Kebijakan jatuh tempo pelunasan piutang yang diberikan CV Sukses Djati Diri adalah 30 hari.

Adanya masalah CV Sukses Djati Diri dari penagihan piutang kepada pelanggan adalah pembayaran piutang yang lewat dari tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan serta piutang tak tertagih. Hal tersebut dapat menimbulkan kerugian yaitu, arus kas masuk perusahaan terganggu sehingga perusahaan harus melakukan pinjaman ke bank dan menyita waktu perusahaan untuk terus menagih piutangnya kepada pelanggan. Bertambahnya piutang perusahaan dapat menimbulkan adanya risiko piutang tak tertagih semakin besar.

Kendala yang sering terjadi pada perusahaan, yaitu piutang yang dilunasi lewat dari tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan serta piutang tak tertagih, maka diperlukan adanya pemeriksaan operasional. Pelaksanaan pemeriksaan operasional dapat membantu manajer perusahaan agar dapat mengevaluasi kebijakan dan prosedur pengelolaan dan penagihan piutang yang telah diterapkan di CV Sukses Djati Diri apakah telah berjalan secara efektif dan efisien. Selain itu, dengan dilakukan pemeriksaan operasional dapat memberikan saran dan rekomendasi, agar perusahaan dapat mengatasi kendala yang sering terjadi pada pengelolaan dan penagihan piutang. Maka dari itu, perusahaan dapat

meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan terutama dalam aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang perusahaan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat mengidentifikasi rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan perusahaan terkait dengan pengelolaan dan penagihan piutang pada CV Sukses Djati Diri selama ini?
2. Apa saja faktor-faktor penyebab pengelolaan dan penagihan piutang pada CV Sukses Djati Diri tidak efektif dan efisien?
3. Bagaimana manfaat pemeriksaan operasional atas aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang pada CV Sukses Djati Diri?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini:

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan perusahaan terkait dengan pengelolaan dan penagihan piutang pada CV Sukses Djati Diri selama ini.
2. Mengetahui apa saja faktor-faktor penyebab pengelolaan dan penagihan piutang pada CV Sukses Djati Diri tidak efektif dan efisien.
3. Menganalisis manfaat pemeriksaan operasional atas aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang pada CV Sukses Djati Diri.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen perusahaan untuk mengevaluasi kebijakan dan prosedur perusahaan terkait pengelolaan dan penagihan piutang. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan rekomendasi yang dijadikan sebagai bahan masukan dan

pertimbangan bagi perusahaan untuk mendukung dan meningkatkan aktivitas perusahaan terutama pada aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang.

2. Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai peranan pemeriksaan operasional atas aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang, serta memperoleh gambaran nyata tentang pengelolaan dan penagihan piutang dalam dunia bisnis. Selain itu, materi yang telah didapat selama perkuliahan dapat dipraktikkan serta dibandingkan dengan kenyataan yang sebenarnya terjadi di lapangan.

3. Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tambahan bagi pembaca tentang bagaimana manfaat pemeriksaan operasional dalam usaha meningkatkan efektivitas dan efisiensi aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian sejenis.

1.5. Kerangka Pemikiran

Pesatnya perkembangan zaman dalam era globalisasi khususnya pada perkembangan ekonomi dalam dunia bisnis yang semakin ketat persaingannya. Perusahaan perlu memiliki keunggulan bersaing (*competitive advantage*) dikarenakan persaingan bisnis yang semakin ketat, agar perusahaan memiliki nilai yang lebih dibandingkan dengan perusahaan pesaing. Oleh karena itu, untuk memiliki keunggulan bersaing perusahaan perlu melakukan pemeriksaan operasional.

Pemeriksaan operasional perusahaan dapat mengidentifikasi risiko-risiko apa saja yang dapat terjadi, serta dapat mengevaluasi apakah prosedur telah berjalan secara efektif dan efisien. Hasil dari pemeriksaan operasional dapat memberikan rekomendasi bagi masalah perusahaan, sehingga perusahaan dapat melakukan perubahan dan perbaikan. Perubahan dan perbaikan yang dilakukan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan operasional perusahaan, serta dapat mencapai tujuan utama perusahaan, yaitu meraih keuntungan.

Pemeriksaan operasional menjadi alat pilihan untuk mengumpulkan data yang terkait dengan program perbaikan secara berkelanjutan dan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Menurut Reider (2002:2) pemeriksaan operasional adalah suatu proses untuk menganalisis operasi dan aktivitas internal untuk mengidentifikasi area-area untuk peningkatan yang positif dalam program perbaikan secara berkelanjutan. Proses dimulai dengan analisis operasi dan aktivitas yang ada, mengidentifikasi area untuk peningkatan yang positif, dan kemudian menetapkan standar kinerja di mana kegiatan dapat diukur. Tujuannya adalah untuk meningkatkan setiap aktivitas yang diidentifikasi sehingga dapat menjadi yang terbaik.

Menurut Reider (2002:39) dalam pemeriksaan operasional ada lima tahapan penting yang perlu dilakukan yaitu :

1. Tahap Perencanaan (*Planning Phase*)

Tahap ini merupakan tahap awal penelitian dimana peneliti mengumpulkan informasi dan mengevaluasi perusahaan secara umum. Tahap ini dilakukan untuk membantu peneliti menetapkan area bermasalah dalam perusahaan.

2. Tahap Program Kerja (*Work Program Phase*)

Tahap ini di mana peneliti mengembangkan program kerja khusus secara sistematis, untuk mengeksplorasi penyebab masalah yang terjadi dalam perusahaan. Program kerja ini juga berisi langkah-langkah untuk melakukan pemeriksaan operasional.

3. Tahap Penelitian Lapangan (*Field Work Phase*)

Tahap ini di mana peneliti mengimplementasikan program kerja yang telah disiapkan. Pada tahap ini juga peneliti akan melakukan analisis suatu masalah dan menentukan apakah suatu kondisi memerlukan perbaikan.

4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (*Development of Findings and Recommendations Phase*)

Tahap ini di mana peneliti mengembangkan temuan-temuan yang didapatkan menggunakan lima atribut yaitu *condition*, *criteria*, *effect*, *cause* dan *recommendation*.

5. Tahap Pelaporan (*Reporting Phase*).

Tahap ini merupakan tahap terakhir. Peneliti membuat laporan berdasarkan hasil pemeriksaan operasional yang telah dilakukan sebelumnya. Kemudian laporan disajikan kepada perusahaan sebagai rekomendasi untuk melakukan perbaikan.

Pemeriksaan operasional dapat diidentifikasi aktivitas yang memiliki dampak signifikan dan memerlukan perbaikan, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Pemeriksaan operasional dapat dikatakan berhasil apabila rekomendasi yang diberikan dapat diterapkan oleh manajemen perusahaan dan mampu meningkatkan tingkat efisiensi dan efektivitas perusahaan khususnya pada aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang.

Setiap perusahaan pasti menginginkan penjualan yang maksimal agar mendapatkan keuntungan yang optimal. Perusahaan perlu meningkatkan penjualan perusahaan untuk meraih keuntungan yang optimal. Aktivitas penjualan perusahaan memiliki kaitan yang sangat erat dengan peningkatan laba perusahaan. Menurut Romney dan Steinbart (2018:380) aktivitas penjualan adalah serangkaian aktivitas bisnis dan pengolahan informasi terkait yang berhubungan dengan kegiatan menyediakan produk untuk pelanggan sampai dengan kegiatan menerima uang sebagai pembayaran dari pelanggan atas penjualan tersebut. Tujuan utama dari aktivitas penjualan adalah menyediakan produk yang tepat untuk pasar yang tepat dan pada saat waktu yang tepat juga.

Perusahaan memiliki berbagai cara agar dapat menarik bagi pelanggan untuk mencapai penjualan yang tinggi, salah satunya dengan cara memberikan penjualan kredit. Pelanggan diberikan kemudahan dalam melunasi pembayaran barang dengan adanya penjualan kredit, sehingga pelanggan tidak perlu langsung melunasi pembayaran saat itu juga. Namun, disisi lain dengan adanya penjualan kredit dapat menimbulkan adanya piutang pada perusahaan.

Menurut Kieso, Weygandt, & Warfield (2018:511) piutang adalah tuntutan yang dimiliki pelanggan atau pihak-pihak lainnya untuk uang, barang, atau jasa. Piutang biasanya akan tertagih dalam jangka waktu 30 hari sampai dengan 60 hari. Maka dari itu, pengelolaan piutang yang baik sangat penting bagi perusahaan agar tidak terjadinya piutang yang dibayar lewat dari tanggal jatuh tempo atau

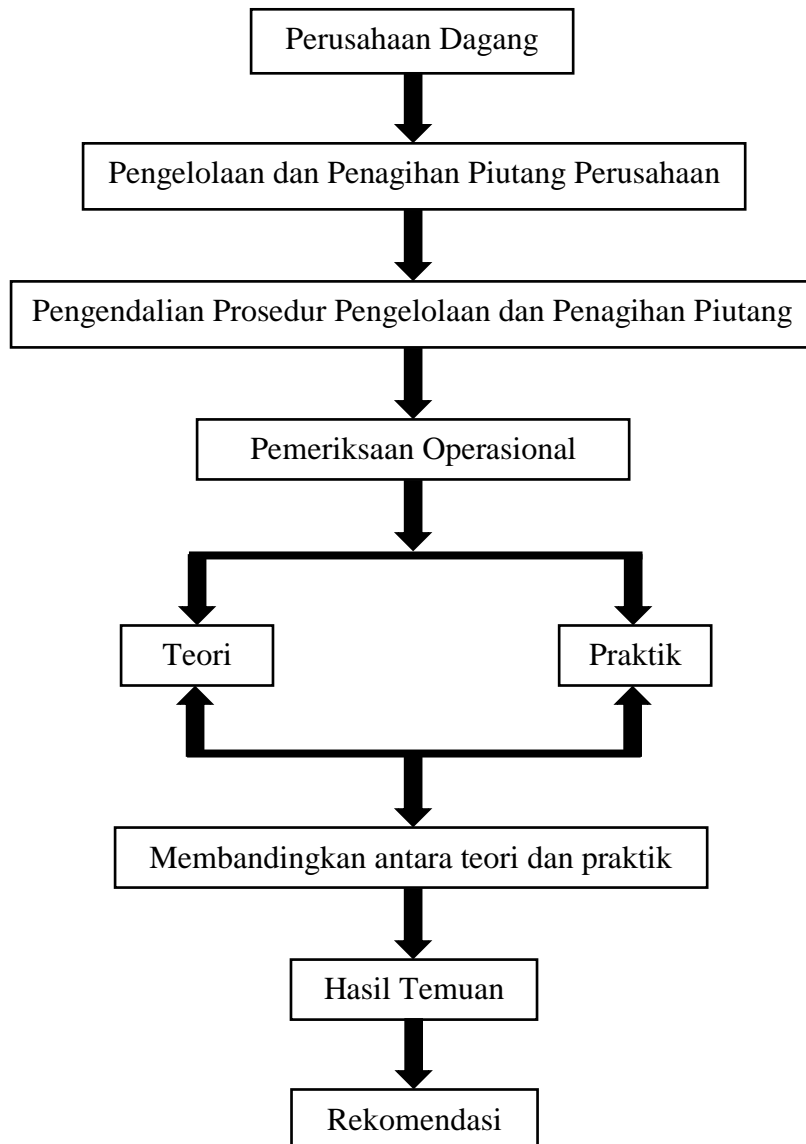
piutang tak tertagih. Menurut Sundjaja, Barlian, & Sundjaja (2013:373) seleksi dalam pemberian persetujuan kredit merupakan keputusan di mana seseorang atau perusahaan akan melakukan seleksi dalam pemberian persetujuan kredit kepada pelanggannya dan menentukan berapa besar kredit yang akan diberikan.

Menurut Sundjaja, Barlian, & Sundjaja (2013:373) pengawasan piutang sangat penting sebab tanpa pengawasan, piutang akan mencapai tingkat yang berlebihan yang dapat menyebabkan arus kas akan menurun dan adanya piutang ragu-ragu yang akan mengurangi laba yang diperoleh. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan semakin besar piutang yang dimiliki perusahaan, semakin besar juga kemungkinan adanya piutang yang tidak tertagih sehingga akan berdampak pada laba perusahaan. Jika piutang terus membesar dapat mengganggu perputaran arus kas perusahaan sehingga dapat memberikan dampak negatif bagi perusahaan. Dampak negatif yang dimaksud adalah risiko terjadinya piutang tak tertagih semakin besar, hal tersebut akan mengurangi pendapatan perusahaan, bahkan dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan jika jumlah piutang yang diterima kurang dari harga pokok barang yang dijual secara kredit. Selain itu, membuang waktu *collector* yang harus terus menerus mendatangi pelanggan untuk menagih piutang yang seharusnya *collector* mengerjakan pekerjaan yang lainnya, seperti menagih pelanggan lain yang sudah jatuh tempo dan mencari informasi untuk melakukan analisis kredit.

Perusahaan perlu memperhatikan segala sesuatu yang bersangkutan dengan aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang agar dapat terkendali dengan baik. Pemeriksaan operasional menjadi hal yang penting bagi perusahaan agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan, serta meminimalisir risiko perusahaan, yaitu piutang yang dibayar lewat dari tanggal jatuh tempo atau piutang tak tertagih.

Wawancara dengan pihak manajemen perusahaan dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai pengelolaan dan penagihan piutang. Selain itu, dibutuhkan landasan teori untuk membandingkan kesesuaian antara teori dengan praktik yang terjadi. Kerangka penelitian ini dapat dilihat dalam Gambar 1.1.

Gambar 1.1.
Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Penulis