

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PENJUALAN KREDIT
DALAM UPAYA MENEKAN TINGKAT PIUTANG TAK TERTAGIH
(STUDI KASUS PADA PT WS)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Chelsy Sylvania

2013130224

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN – PT
No. 227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
2017

***OPERATIONAL REVIEW OF CREDIT SALES ACTIVITY IN ATTEMPT TO
REDUCE BAD DEBT LEVEL
(CASE STUDY IN PT WS)***



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete as a part of requirements to
obtain a Bachelor Degree of Economics

By:

Chelsy Sylvania

2013130224

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

ACCOUNTING STUDY PROGRAM

(Accredited Based on the Degree of BAN – PT

No. 227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

2017

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PENJUALAN KREDIT
DALAM UPAYA MENEKAN TINGKAT PIUTANG TAK TERTAGIH
(STUDI KASUS PADA PT WS)**

Oleh:
Chelsy Sylvania
2013130224

PERSETUJUAN SKRIPSI



Bandung, Juli 2017

Ketua Program Studi Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT.

Pembimbing,

Samuel Wirawan, SE., MM., Ak.

PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Chelsy Sylvania

Tempat, tanggal lahir : Ambon, 15 Juni 1996

Nomor Pokok : 2013130224

Program Studi : Akuntansi

Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PENJUALAN KREDIT DALAM UPAYA MENEKAN TINGKAT PIUTANG TAK TERTAGIH (STUDI KASUS PADA PT WS)

dengan,

Pembimbing : Samuel Wirawan, SE., MM., Ak.



SAYA NYATAKAN

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 paksa 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

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 04 Juli 2017

Pembuat Pernyataan : Chelsy Sylvania



(Chelsy Sylvania)

ABSTRAK

Perkembangan dunia usaha semakin pesat menyebabkan perusahaan harus menghadapi ketatnya persaingan sehingga harus mempunyai keunggulan bersaing. Dengan memiliki keunggulan bersaing, maka perusahaan dapat meningkatkan laba. Untuk meningkatkan laba, perusahaan juga dapat meningkatkan penjualan terutama penjualan kredit. Dalam melakukan penjualan secara kredit terdapat risiko yang harus ditanggung perusahaan seperti adanya keterlambatan pembayaran piutang dan piutang yang tidak dapat ditagih sehingga mengganggu likuiditas perusahaan karena perusahaan sulit untuk mengubah piutang menjadi uang kas yang digunakan untuk memenuhi kegiatan operasi perusahaan. Pemeriksaan operasional yang dilakukan pada aktivitas penjualan kredit, diharapkan dapat membantu manajemen mengidentifikasi masalah yang terjadi terkait penjualan kredit sehingga dapat menekan tingkat piutang tak tertagih.

Pemeriksaan operasional merupakan proses menganalisis operasi dan aktivitas di dalam perusahaan sehingga dapat diidentifikasi area di dalam perusahaan yang memerlukan perbaikan secara berkelanjutan. Penjualan kredit merupakan penjualan yang pembayarannya dapat diterima di kemudian hari sesuai dengan perjanjian yang dibuat oleh penjual dan pembeli. Piutang merupakan jumlah yang dapat ditagih kepada pembeli akibat adanya penjualan kredit. Anggaran kas memuat penerimaan dan pengeluaran kas untuk periode yang akan datang dan dimanfaatkan untuk memprediksi kebutuhan uang kas jangka pendek.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *descriptive study*. Penelitian ini menggunakan baik data primer maupun sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan yang meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi serta studi literatur. Teknik pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pemeriksaan operasional atas aktivitas penjualan kredit dalam upaya menekan tingkat piutang tak tertagih. Penelitian dilakukan di PT WS yang merupakan perusahaan yang menjual *material furniture*.

Berdasarkan hasil pemeriksaan operasional yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa temuan yaitu analisis kredit yang dilakukan kurang memadai, kebijakan penjualan kredit kurang efektif, serta kebijakan penagihan yang tidak ketat. Analisis yang dilakukan hanya satu kali saat pelanggan ingin mengajukan kredit dan tidak adanya evaluasi secara berkala yang dilakukan sehingga *credit limit* yang ditetapkan hanya berdasarkan nilai proyek masa lalu. Kebijakan penjualan kredit kurang efektif ditandai dengan perusahaan dapat mengizinkan pelanggan yang belum membayar piutang sebelumnya yang telah jatuh tempo untuk melakukan pembelian kredit kembali sehingga waktu untuk mengubah piutang menjadi uang kas menjadi lebih lama dan menimbulkan kumulasi defisit kas sebesar Rp196.395.318. Selain itu, perusahaan sering memberikan kelonggaran waktu yang kepada pelanggan apabila piutangnya telah jatuh tempo sehingga persentase piutang yang terlambat dibayar sebesar 55,65% dari total penjualan kredit, rasio perputaran piutang menunjukkan angka 5,55 kali, rata-rata periode tagih adalah 65 hari, serta tingkat piutang tak tertagih menunjukkan angka 14,60% dari total penjualan kredit. Peneliti merekomendasikan agar perusahaan melakukan evaluasi secara berkala agar *credit limit* relevan dengan nilai proyek terkini. Selain itu, perusahaan perlu memberikan penawaran diskon penjualan sebesar 10%, 8%, dan 5% bagi pelanggan yang mau membayar tunai dan melakukan pembayaran lebih awal sehingga dapat menurunkan defisit kas menjadi Rp80.187.654. Dengan adanya penawaran diskon pelanggan lebih termotivasi untuk melakukan pembelian tunai dan segera membayar piutang apabila membeli secara kredit sehingga dapat menekan angka piutang tak tertagih dan likuiditas perusahaan dapat menjadi lebih baik.

Kata Kunci: Pemeriksaan Operasional, Penjualan Kredit, dan Piutang Tak Tertagih

ABSTRACT

The rapid business growth cause companies to face competition so it should have competitive advantage. Companies that have competitive advantage could generate more profit than the company who doesn't. In order to increase profits, companies should increase their sales specially the credit sales. Credit sales have a risk to be borne by the company as there are delayed payment of receivable and uncollectible receivable so that affect to the company liquidity because the company is difficult to change receivable into cash to meet the operating activities. Operational review perform on credit sales activities, are expected to help management to identify problem that occur related to credit sales so it can reduce bad debt level.

Operational audit is a process for analyzing operations and activities in a company, to identify areas for positive improvement in a program of continuous improvement. Credit sales is sales that the payments can be received later in accordance with the agreement made by seller and buyer. Receivable are the amounts that can be claimed to the buyer due to credit sales. Cash budget contains cash receipts and disbursements for upcoming period and utilized to predict the short term cash needs.

The method used in this research is a descriptive study. This research use primary and secondary data. Data collection techniques used by researcher is field study consisted of interviews, observation, documentation, and study of literature. Data analysis conducted by researcher are qualitative data analysis and quantitative data analysis. The object of this research is an operational review of credit sales activity in attempt to reduce bad debt level. This research conducted in PT WS which is a company that sells material furniture.

Based on the results of operational audit, researcher found some findings, which are credit analysis performed less adequate, credit sales policies less effective, and collection policies are not tight. Analysis is performed only once when customers want to make credit and there is no periodic evaluation are performed, so the credit limit is determined based on past project values. Credit sales policies less effective characterized by allowing customers who have yet to pay past due receivable to make credit purchase again, so time to change receivable into cash become longer and cause cumulative cash deficit amounting to Rp196.395.318. In addition, company often give a dispensation time to customers when receivable have matured, so that the percentage of late receivable amounting to 55,65% of total credit sales, account receivable turnover ratio amounting to 5,55 times, average collection period are 65 days and the bad debts amounting to 14,60% of total credit sales. From these findings, researcher recommends that company should conduct periodic evaluations, so credit limit can be relevant to the value of new project. In addition, company needs to give sales discount by 10%, 8%, and 5% for customer who are willing to pay in cash and make early payments so that cash deficit can decrease become Rp80.187.654. With discount given by company, customers are more motivated to make cash purchases and immediately pay receivable when buying on credit so can reduce bad debt and the liquidity of company become more better.

Keywords: Operational Audit, Credit Sales, and Bad Debt

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria karena atas berkat dan kasih karunia – Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PENJUALAN KREDIT DALAM UPAYA MENEKAN TINGKAT PIUTANG TAK TERTAGIH (Studi kasus pada PT WS).” Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam menyusun skripsi ini, peneliti mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu:

1. Papa dan mama yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Samuel Wirawan, SE., MM., Ak. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Seku dan Thaiku yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Steven selaku pemilik PT WS yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di perusahaannya.
5. Ibu Acen, Ibu Santi serta seluruh karyawan PT WS yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian di PT WS.
6. Ibu Dr. Sylvia Fettry E. M., SE., SH., M.Si, Ak. selaku dosen wali peneliti yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti selama peneliti berkuliah di Fakultas Ekonomi.
7. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT. selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
9. Seluruh dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji peneliti.
10. Amandus Mikael selaku sahabat peneliti selama 10 tahun terakhir yang selalu memberikan doa, dukungan, saran, serta masukkan dalam penyelesaian skripsi ini.

11. Susan, Vero, Helena selaku sahabat peneliti yang memberikan semangat, informasi dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Teman – teman WWS yaitu Nia, Christy, Clarissa, Ernestine, Ria, Cindy, Tjaya, Jimmy, Elin, dan Belinda yang telah menjadi teman – teman seperjuangan peneliti yang selalu menghibur dan menyemangati peneliti selama masa perkuliahan.
13. Teman – teman persekutuan doa FYC Laurentius yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
14. Teman-teman akuntansi UNPAR angkatan 2013 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
15. Berbagai pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuannya selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Maka dari itu, peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan yang ada di dalamnya. Peneliti berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya. Peneliti juga mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi.

Bandung, Juli 2017

Chelsy Sylvania

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	4
1.5. Kerangka Pemikiran.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Pemeriksaan	9
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	9
2.1.2. Jenis – jenis Pemeriksaan	11
2.1.3. Perbedaan Pemeriksaan Operasional dan Pemeriksaan keuangan.....	11
2.2. Pemeriksaan Operasional.....	13
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	13
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	14
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional	15
2.2.4. Jenis Pemeriksaan Operasional.....	16
2.2.5. Kriteria Pemeriksaan Operasional	17
2.2.6. Ruang Lingkup Pemeriksaan Operasional.....	18
2.2.7. Tahapan Pemeriksaan Operasional	18
2.2.8. Ekonomisasi, Efisiensi, dan Efektivitas.....	23
2.3. Pengendalian Intern	24
2.3.1. Pengertian Pengendalian Intern	24
2.3.2. Tujuan Pengendalian Intern	25
2.3.3. Fungsi Pengendalian Intern	26
2.3.4. Komponen Pengendalian Intern.....	26

2.4. Penjualan.....	28
2.4.1. Pengertian Penjualan.....	29
2.4.2. Jenis – jenis Penjualan	29
2.4.3. Aktivitas Penjualan dan Penagihan Piutang	30
2.5. Piutang	32
2.5.1. Pengertian Piutang	32
2.5.2. Jenis – jenis Piutang.....	32
2.5.3. Penilaian Piutang	33
2.5.4. Manajemen Piutang	34
2.5.5. Analisis Kredit	35
2.5.6. Evaluasi Atas Kebijakan Kredit dan Penagihan Piutang	36
2.6. Anggaran Kas.....	37
2.6.1. Pengertian Anggaran Kas	38
2.6.2. Fungsi Anggaran kas	38
2.6.3. Komponen Anggaran kas.....	38
2.6.4. Evaluasi Anggaran Kas.....	39
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	41
3.1. Metode Penelitian	41
3.1.1. Sumber Data	41
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.1.3. Teknik Pengolahan Data	43
3.1.4. Kerangka Penelitian	45
3.2. Objek Penelitian.....	48
3.2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	48
3.2.2. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan	49
3.2.3. Gambaran Umum Aktivitas Penjualan	53
BAB 4. PEMBAHASAN	57
4.1. <i>Planning Phase</i> (Tahap Perencanaan)	57
4.2. <i>Work Program Phase</i> (Tahap Program Kerja)	73
4.3. <i>Field Work Phase</i> (Tahap Pemeriksaan Lapangan).....	76
4.3.1. Wawancara dengan Direktur mengenai Kebijakan dan Prosedur Terkait Aktivitas Penjualan Terutama Penjualan Kredit dan Penagihan Piutang.	76
4.3.2. Wawancara dengan <i>Staff</i> Penjualan mengenai Gambaran	

	Aktivitas Penjualan Kredit, Gambaran Aktivitas Penagihan Piutang, serta Masalah – masalah yang Sering Terjadi Terkait dengan Aktivitas Penjualan Kredit dan Penagihan Piutang.....	82
4.3.3.	Wawancara dengan <i>Staff</i> Akuntansi mengenai Pencatatan dan Pengelolaan Piutang serta Aktivitas Penerimaan Pembayaran.	91
4.3.4.	Observasi atas Aktivitas Penjualan dan Penagihan Piutang....	95
4.3.5.	Analisis Data Kuantitatif mengenai Rasio Perputaran Piutang serta Evaluasi Laporan Penerimaan dan Pengeluaran Kas Berdasarkan Kondisi Nyata dan Simulasi.	98
4.4.	<i>Development of Review Finding and Recommendation Phase</i> (Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi)	120
4.5.	Peranan Pemeriksaan Operasional Terhadap Aktivitas Penjualan Kredit dalam Upaya Menekan Tingkat Piutang Tak Tertagih	138
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN	142
5.1.	Kesimpulan	142
5.2.	Saran	144
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	
	RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1. <i>Financial Audit versus Operational Review</i>	12
Tabel 4.1. Jumlah Piutang Tak Tertagih.	62
Tabel 4.2. Perhitungan Sepuluh Piutang Terbesar Yang Terlambat Setiap Bulan ..	63
Tabel 4.3. Persentase Piutang Terlambat Yang Signifikan Setiap Bulan Terhadap Keseluruhan Piutang Terlambat	69
Tabel 4.4. Data Terkait Penjualan Kredit dan Piutang.....	98
Tabel 4.5. Laporan Penerimaan dan Pengeluaran Kas (Kondisi Nyata Perusahaan).....	102
Tabel 4.6. Ketersediaan Pelanggan Dalam Membayar Tunai atau Lebih Cepat dengan Diberikan Diskon Penjualan.....	107
Tabel 4.7. Simulasi Perhitungan Beban Diskon Penjualan.....	108
Tabel 4.8. Perhitungan Tanggal Jatuh Tempo Piutang Berdasarkan Kondisi Nyata dan Simulasi	111
Tabel 4.9. Laporan Penerimaan dan Pengeluaran Kas (Kebijakan Diskon yang Diusulkan Peneliti).....	114
Tabel 4.10. Tabel Perbandingan Kondisi Nyata dan Simulasi.....	118

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1. Anggaran Kas.....	40
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	47
Gambar 3.2. Struktur Organisasi PT WS	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Pemilik pada Tahap *Planning Phase*
- Lampiran 2. Hasil Observasi Toko dan Gudang Penyimpanan Barang Dagang pada Tahap *Planning Phase*
- Lampiran 3. Hasil Observasi pada Tahap *Planning Phase*
- Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Direktur pada Tahap *Field Work Phase*
- Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan *Staff* Penjualan pada Tahap *Field Work Phase*
- Lampiran 6. Hasil Wawancara dengan *Staff* Akuntansi pada Tahap *Field Work Phase*
- Lampiran 7. Hasil Observasi pada Tahap *Field Work Phase*
- Lampiran 8. Dokumentasi Observasi pada Tahap *Field Work Phase*
- Lampiran 9. Rekomendasi *Aging Schedule*
- Lampiran 10. *Statement of Account*
- Lampiran 11. Formulir Pengajuan Pembayaran Kredit
- Lampiran 12. Nota Retur
- Lampiran 13. *Invoice* dan *Deliver Order*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat menyebabkan perusahaan harus menghadapi ketatnya persaingan yang muncul baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Agar tidak kalah bersaing, perusahaan dituntut untuk mempunyai keunggulan bersaing. Keunggulan bersaing dapat diperoleh dengan menerapkan berbagai strategi. Salah satunya dengan menerapkan strategi *product differentiation* sehingga perusahaan dapat memperluas pangsa pasar yang berdampak pada peningkatan laba perusahaan. Dengan laba, perusahaan dapat terus menerus menjalankan kegiatan operasionalnya sehingga perusahaan dapat mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan dunia usaha.

Laba merupakan unsur terpenting dalam perusahaan jasa, perusahaan manufaktur, maupun perusahaan dagang. Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang aktivitas utamanya adalah melakukan penjualan jasa kepada pelanggan, sedangkan perusahaan manufaktur merupakan perusahaan yang mengubah bahan mentah dan bahan setengah jadi menjadi produk akhir melalui proses produksi. Berbeda dengan perusahaan jasa dan perusahaan manufaktur, perusahaan dagang merupakan perusahaan yang melakukan transaksi pembelian barang dagangan kemudian menjual kembali barang tersebut kepada pelanggan tanpa mengubah bentuk barang. Kegiatan utama perusahaan dagang adalah memperjualbelikan barang dagangan, maka pendapatan yang diperoleh berasal dari hasil penjualan barang dagangan. Laba bersih dari perusahaan dagang dapat diperoleh setelah mengurangkan nilai penjualan bersih dengan nilai harga pokok barang yang dibeli, beban operasional, beban keuangan, serta beban pajak.

Penjualan menjadi salah satu aktivitas pokok dalam perusahaan dagang. Untuk meningkatkan laba, maka perusahaan dapat memilih untuk meminimalkan beban atau meningkatkan penjualannya. Peningkatan penjualan berjalan secara efektif jika perusahaan melakukan penjualan baik secara tunai maupun kredit. Dalam melakukan penjualan secara tunai, perusahaan langsung menerima uang tunai pada

saat menyerahkan barang ke pelanggan. Sedangkan dalam melakukan penjualan secara kredit, terdapat beberapa risiko yang harus ditanggung perusahaan terkait piutang dagang misalnya pembayaran piutang dagang yang tidak tepat waktu serta nilai piutang dagang yang dibayarkan oleh pelanggan tidak sesuai dengan besarnya piutang dagang yang ditagihkan. Piutang dagang setelah berhasil ditagih menjadi uang kas. Uang kas tersebut digunakan untuk menunjang kegiatan operasi sehari – hari perusahaan. Apabila piutang dagang tidak berhasil ditagih, maka menyebabkan terganggunya likuiditas perusahaan karena perusahaan tidak mampu untuk mengubah piutang yang merupakan aktiva lancar menjadi uang kas untuk menunjang kegiatan operasi perusahaan sehingga menyebabkan perusahaan kekurangan dana untuk membiayai kegiatan operasi sehari – hari. Salah satu contohnya adalah perusahaan kekurangan dana untuk membayar utangnya ke pihak *supplier*. Oleh karena itu, untuk mengatur likuiditas, maka perusahaan dapat menyusun anggaran kas atau ramalan kas yang memuat tentang proyeksi penerimaan dan pengeluaran uang kas untuk periode di masa yang akan datang.

PT WS merupakan perusahaan dagang yang menjual berbagai macam *material furniture* yang digunakan sebagai bahan untuk membuat beragam jenis *furniture* seperti lemari, kursi, meja, dan lain – lain. Jenis – jenis *material furniture* yang dijual seperti *formica* (bahan pelapis untuk membuat lemari, meja, kursi), *plywood* (papan material yang tersusun dari beberapa lapis kayu melalui proses perekatan), *woods*. Saat ini, keberadaan *furniture* di sebuah ruangan dapat memberikan nilai lebih terhadap kenyamanan dan keindahan ruangan tersebut. Contoh kenyamanan yang didapatkan misalnya saat seseorang memiliki keinginan untuk duduk, maka akan lebih merasa nyaman ketika harus duduk di atas *furniture* berupa sebuah kursi dibandingkan harus duduk lesehan di atas lantai. Sedangkan keindahan sebuah ruangan akan lebih terlihat jika dipenuhi dengan beragam jenis *furniture* seperti lemari, rak buku, meja, kursi, dan lain sebagainya.

Untuk meningkatkan penjualannya, PT WS melakukan penjualan secara tunai maupun kredit. Namun penjualan secara kredit lebih mendominasi aktivitas penjualan barang dagang PT WS yaitu sekitar 71% penjualan berasal dari penjualan secara kredit. Dalam melakukan penjualan secara kredit, PT WS memberikan jangka waktu pembayaran piutang kepada pelanggan maksimum 30 hari,

namun faktanya seringkali ditemukan bahwa kebanyakan pelanggan tidak mampu membayar dalam jangka waktu yang telah ditetapkan serta tidak dapat membayar piutang sesuai dengan besar piutang yang ditagihkan. Pelanggan yang tidak mampu membayar dalam jangka waktu yang telah ditetapkan menyebabkan penerimaan uang kas yang berasal dari piutang menjadi tertunda. Sedangkan pelanggan yang tidak dapat membayar sesuai dengan besar piutang yang ditagihkan menyebabkan penerimaan uang kas yang berasal dari piutang menjadi lebih kecil. Adanya permasalahan dalam mengubah piutang menjadi uang kas, menyebabkan PT WS sulit untuk menjalankan kegiatan operasi misalnya terganggunya proses pembelian barang dagang serta terlambatnya pembayaran utang ke pihak *supplier*. Hal ini mengharuskan PT WS meminjam dana dari pemilik untuk menjalankan kegiatan operasinya. Oleh karena itu, diperlukan pemeriksaan operasional untuk membantu manajemen menilai apakah kebijakan dan prosedur penjualan kredit yang diterapkan PT WS sudah berjalan secara efektif dan efisien.

Pemeriksaan operasional yang dilakukan pada aktivitas penjualan kredit, diharapkan dapat membantu manajemen untuk mengidentifikasi masalah – masalah yang terjadi terkait dengan aktivitas penjualan kredit. Melalui pemeriksaan operasional, peneliti dapat membantu manajemen untuk meninjau kembali apakah kebijakan dan prosedur terkait dengan penjualan kredit sudah tepat dan telah berjalan secara efektif dan efisien sehingga nantinya dapat menekan tingkat piutang tak tertagih. Serta peneliti dapat memberi rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, berikut ini diidentifikasi dan dianalisis pokok – pokok permasalahan yang harus diselesaikan, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur penjualan kredit yang diterapkan oleh perusahaan selama ini?
2. Faktor – faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya piutang tak tertagih?
3. Bagaimana dampak piutang yang terlambat dan tak tertagih terhadap likuiditas perusahaan yang dievaluasi melalui laporan penerimaan dan pengeluaran kas?

4. Bagaimana pemeriksaan operasional yang dilakukan atas aktivitas penjualan kredit dapat membantu manajemen dalam upaya menekan terjadinya piutang tak tertagih?

1.3. Tujuan Penelitian

Bertitik tolak dari permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah penelitian, maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan memahami kebijakan dan prosedur penjualan kredit yang diterapkan perusahaan.
2. Mengetahui faktor – faktor penyebab piutang tak tertagih.
3. Mengetahui besarnya dampak piutang terlambat dan tak tertagih terhadap likuiditas perusahaan yang dievaluasi melalui laporan penerimaan dan pengeluaran kas.
4. Menilai bagaimana peran pemeriksaan operasional dapat membantu manajemen dalam upaya menekan terjadinya piutang tak tertagih.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu bagi :

1. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk mendukung aktivitas perusahaan terutama di bagian penjualan dalam upaya untuk menekan tingkat piutang tak tertagih. Selain itu, melalui hasil penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengambil langkah perbaikan sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan di masa depan.

2. Masyarakat

Dari hasil penelitian ini, peneliti berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas penjualan *material furniture*, khususnya mengenai peranan pemeriksaan operasional atas aktivitas penjualan kredit dalam upaya menekan tingkat piutang tak tertagih. Selain itu,

hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi tambahan dan referensi dalam melakukan penelitian dengan topik sejenis.

3. Peneliti

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan mengenai peranan pemeriksaan operasional atas aktivitas penjualan kredit dalam upaya menekan tingkat piutang tak tertagih, serta dapat memperoleh gambaran nyata tentang aktivitas penjualan dalam dunia usaha. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan media dalam mengimplementasikan teori – teori yang sudah dipelajari selama perkuliahan dengan kenyataan sesungguhnya yang terjadi dalam dunia usaha.

1.5. Kerangka Pemikiran

Perkembangan dunia usaha yang semakin kompleks, menyebabkan munculnya persaingan antar perusahaan sejenis. Untuk dapat memenangkan persaingan, sebuah perusahaan harus mempunyai keunggulan dalam bersaing. Keunggulan dalam bersaing dapat tercipta dengan adanya pemeriksaan operasional. Pemeriksaan operasional dapat mengidentifikasi penyelewengan dan penyimpangan yang terjadi dan kemudian mengembangkan rekomendasi untuk tindakan perbaikan yang akan ditempuh. Tindakan perbaikan perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan.

Menurut Reider (2002:2) pemeriksaan operasional adalah proses untuk menganalisa operasi dan aktivitas intern perusahaan sehingga dapat diidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan secara berkelanjutan. Proses pemeriksaan operasional dimulai dengan menganalisa operasi dan aktivitas intern perusahaan, mengidentifikasi berbagai kelemahan dalam pelaksanaan operasi perusahaan, mengidentifikasi penyebab terjadinya kelemahan, menganalisis akibat yang ditimbulkan dari berbagai kelemahan yang ada, mengembangkan rekomendasi untuk perbaikan operasi perusahaan, dan pada tahap akhir, pemeriksa operasional meyakinkan manajemen untuk menerapkan rekomendasi yang diberikan. Pemeriksa operasional menyampaikan berbagai analisa, penilaian, kesimpulan serta rekomendasi sehingga dapat membantu seluruh anggota perusahaan agar dapat melaksanakan kewajiban - kewajiban dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif , efisien, dan ekonomis.

Dengan pemeriksaan operasional, dapat diidentifikasi aktivitas dalam perusahaan yang memerlukan perbaikan, sehingga nantinya dapat diberikan rekomendasi untuk mencapai perbaikan atas pengelolaan perusahaan.

Dalam perusahaan dagang, aktivitas penjualan merupakan salah satu aktivitas utama dalam memperoleh laba. Umumnya, perusahaan melakukan penjualan secara tunai maupun kredit. Untuk menarik pelanggan, banyak perusahaan yang memberikan kemudahan dalam hal pembayaran misalnya pelanggan dapat membayar secara kredit, sehingga pelanggan tidak harus mengeluarkan uang tunai pada saat membeli barang yang dibutuhkan. Jika perusahaan melakukan penjualan secara kredit, maka di satu sisi akan meningkatkan pendapatan perusahaan karena terjadi peningkatan penjualan. Namun, di sisi lain penjualan secara kredit dapat menjadi suatu kerugian apabila pelanggan tidak dapat memenuhi kewajibannya yaitu tidak dapat membayar pada jangka waktu yang telah ditetapkan serta tidak dapat membayar sesuai dengan jumlah yang ditagihkan. Jika hal ini terjadi, tentunya berdampak pada tingginya jumlah piutang yang ada dalam neraca perusahaan padahal piutang merupakan komponen aktiva lancar yang seharusnya dapat segera ditagih menjadi uang kas bagi perusahaan. Menurut Kieso, dkk (2014:299) piutang termasuk dalam instrumen keuangan yang dapat ditagih dalam bentuk uang, barang, atau jasa kepada pelanggan. Oleh karena itu, piutang harus segera ditagih menjadi uang kas karena uang kas tersebut digunakan untuk membiayai kegiatan operasi perusahaan seperti pembelian barang dagang, pembayaran utang, pembayaran gaji karyawan, dan pembayaran beban operasi lainnya.

Salah satu alat pengukuran kinerja pengelolaan piutang adalah tingkat perputaran piutang. Pengukuran tingkat perputaran piutang menjadi hal penting yang harus dilakukan karena dengan mengetahui tingkat perputaran piutang, dapat diukur berapa kali piutang berubah menjadi kas dalam setahun. Kas tersebut digunakan untuk menunjang kegiatan operasi sehari – hari. Menurut Sundjaja, dkk (2013:183), tingkat perputaran piutang dapat dihitung dengan membandingkan jumlah penjualan perusahaan dan besarnya piutang yang belum ditagih. Jika perusahaan mempunyai kesulitan dalam penagihan piutang, maka perusahaan mempunyai saldo piutang yang besar dan tingkat rasio perputaran piutang menunjukkan nilai yang rendah. Sebaliknya, jika perusahaan mempunyai kebijakan kredit dan prosedur penagihan piutang yang

baik maka perusahaan mempunyai saldo piutang yang rendah dan tingkat rasio perputaran piutang menunjukkan nilai yang tinggi. Semakin cepat tingkat perputaran piutang mengindikasikan semakin banyak jumlah piutang yang dapat diubah menjadi uang kas dalam setahun. Semakin banyak jumlah piutang yang dapat diubah menjadi uang kas, maka perusahaan dapat menggunakan uang kas tersebut untuk menunjang kegiatan operasinya. Sebaliknya semakin lama perputaran piutang mengindikasikan semakin sedikit jumlah piutang yang dapat diubah menjadi uang kas dalam setahun. Hal ini dapat menyebabkan perusahaan kekurangan dana, sehingga dapat mempengaruhi kegiatan operasinya karena perusahaan mengalami kesulitan likuiditas.

Menurut Sundjaja, dkk (2013:179), likuiditas merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek yang jatuh tempo. Perusahaan yang mempunyai kesulitan dalam hal penagihan piutang, maka mempunyai saldo piutang yang cukup signifikan dalam neraca dan tingkat rasio perputaran piutang yang rendah. Tingkat rasio perputaran yang rendah menunjukkan semakin lama jarak waktu antara penjualan dan penerimaan uang pembayaran dari pelanggan. Jarak waktu yang lama antara penjualan dan penerimaan uang pembayaran dari pelanggan mengindikasikan pelanggan yang tidak membayar utangnya tepat waktu dan adanya risiko piutang tak tertagih yang dapat mengganggu likuiditas perusahaan. Jika perusahaan mempunyai jumlah piutang tak tertagih yang signifikan, maka berdampak pada tingkat likuiditas perusahaan tersebut. Dampaknya adalah menurunnya kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya yang jatuh tempo.

Untuk mengetahui likuiditas, perusahaan dapat membuat estimasi mengenai anggaran kas. Dengan membuat estimasi anggaran kas, dapat diketahui kapan perusahaan berada dalam keadaan defisit kas atau surplus kas. Apabila terjadi defisit kas pada suatu periode tertentu, maka dapat direncanakan sebelumnya penentuan sumber dana yang dimanfaatkan untuk menutupi defisit tersebut. Sebaliknya, dengan mengetahui lebih awal terdapat surplus kas, maka dapat direncanakan bagaimana menggunakan kelebihan dana tersebut secara efektif.

Menurut Sundjaja, dkk (2013:244) anggaran kas atau ramalan kas adalah proyeksi penerimaan dan pengeluaran uang kas untuk periode yang akan datang. Umumnya, anggaran kas dimanfaatkan oleh perusahaan untuk memprediksi

kebutuhan uang kas jangka pendek. Dengan anggaran kas, perusahaan dapat menentukan besarnya pinjaman yang diperlukan dan besarnya investasi yang dilakukan di masa yang akan datang.

Menurut Shim, dkk (2012:308) anggaran kas membantu manajemen dalam menjaga keseimbangan saldo kas sesuai dengan kebutuhan, meninjau penerimaan dan pengeluaran kas di masa depan, memberi informasi kapan perusahaan akan melakukan pinjaman serta kapan perusahaan dapat mengembalikan pinjaman tersebut.

Untuk mengurangi risiko piutang tak tertagih yang akan berdampak pada likuiditas perusahaan, manajemen memerlukan pemeriksaan terhadap kebijakan dan prosedur penjualan kredit. Pemeriksaan tersebut dikenal dengan istilah pemeriksaan operasional. Pemeriksaan operasional ini digunakan sebagai salah satu cara untuk menilai apakah kebijakan dan prosedur penjualan kredit yang telah ditetapkan oleh perusahaan telah dijalankan secara efektif dan efisien. Selain itu, melalui pemeriksaan operasional ini, diharapkan dapat membantu manajemen untuk mendeteksi kelemahan – kelemahan dalam aktivitas penjualan kredit serta dapat dihasilkan usulan tindakan perbaikan yang diperlukan sehingga nantinya dapat mencegah kerugian yang ditimbulkan akibat tidak tertagihnya piutang usaha.