

Analisis Pengendalian Intern Piutang dalam Meminimalisasi Piutang Tak Tertagih pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Medan

Dewi Handika Yani dan Ade Rahma Ayu
Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma

Abstrak, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem pengendalian *intern* piutang serta apa saja yang menjadi strategi PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dalam meminimalisasi piutang tak tertagih. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dan data yang digunakan yaitu data sekunder dan data primer. Metode pengumpulan data dalam penulisan skripsi ini ialah menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Medan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian *intern* piutang yang diterapkan oleh PT. JNE Cabang Medan sudah baik dan efektif dalam meminimalisasi piutang tak tertagih (*bad debt*). Hal ini dapat dilihat dari sistem serta strategi yang digunakan oleh PT. JNE dalam meminimalisasi piutang tak tertagih.

Kata kunci: Pengendalian *intern* piutang dan piutang tak tertagih

Pendahuluan

Piutang merupakan pos penting dalam perusahaan karena merupakan aktiva lancar yang likuid dan selalu berputar. Itu berarti piutang akan menjadi kas ketika terjadi pembayaran dari pihak pelanggan. Oleh karena itu, pengendalian piutang yang baik akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam menjalankan kebijakan penjualan secara kredit. Demikian pula sebaliknya, kelalaian dalam pengendalian piutang bisa berakibat fatal bagi perusahaan, misalnya banyak piutang yang tak tertagih karena lemahnya kebijakan pengumpulan dan penagihan piutang. Pengendalian piutang dimaksudkan untuk dapat mengelola piutang sehingga perusahaan akan terus memantau perkembangan piutang perusahaan dan terus mengupayakan strategi-strategi untuk mengendalikan piutang yang tak tertagih agar bisa semakin berkurang. Dengan pengendalian piutang, perusahaan dapat memperkecil kemungkinan terjadinya piutang yang tak tertagih sehingga bisa memperoleh laba yang maksimal sesuai dengan target yang diharapkan perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Widiasmara (2014) yang berjudul Analisis Pengendalian *Intern* Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (*Bad Debt*) Pada PT. Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk Cabang Madiun menyatakan bahwa secara keseluruhan, prosedur pengendalian *intern* terhadap piutang usaha berjalan cukup efektif. Ini juga menunjukkan bahwa dengan dilakukannya pengendalian *intern* terhadap piutang usaha, kualitas *booking AR* dan kualitas penagihan mengalami perbaikan terus menerus sehingga dapat meminimalkan piutang tak tertagihnya dan berhasil membukukan profit sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Penelitian oleh Runtu dan Elim (2016) yang berjudul Analisis Pengendalian *Intern* Piutang Usaha pada PT. Bussan Auto Finance (BAF) Manado menyatakan bahwa pengendalian *intern* piutang usaha pada PT. BAF Manado berjalan dengan baik. Perusahaan memiliki SOP (Standar Operasi Perusahaan) yang jelas. Selain itu perusahaan juga ditunjang dengan karyawan yang kompeten sehingga tidak pernah terdapat kesalahan yang signifikan pada pencatatan piutang. Selain itu penagihan juga berjalan dengan lancar terbukti dari kecilnya piutang tak tertagih (*bad debt*) perusahaan. Penelitian oleh Selviana (2013) yang berjudul Analisis Pengendalian *Intern* atas Piutang Usaha pada PD. Subur Jaya Palembang menyatakan bahwa sistem pengendalian internal piutang yang diterapkan belum efektif, dikarenakan perusahaan belum ada pedoman khusus yang tertulis dan belum diterapkannya *Purpose, Capacity, Capital, Collateral, Condition, Character* pada proses pemberian kredit dan melaksanakan pengendalian *intern*. Penelitian oleh Habibie (2013) yang berjudul Analisis Pengendalian *Intern* Piutang Usaha pada PT. Adira Finance Cabang Manado menyatakan bahwa secara keseluruhan pengendalian *intern* piutang usaha pada PT. Adira Finance Cabang Manado sudah berjalan efektif, dimana manajemen perusahaan sudah menerapkan konsep dan prinsip-prinsip pengendalian *intern*, namun disisi lain terdapat beberapa prosedur yang belum mencerminkan konsep pengendalian *intern*.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa dikenal dengan JNE adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, khususnya dibidang pengiriman barang yang beralamat di Jl. Brigjend Katamso No. 523E Medan. PT. JNE didirikan pada 26 November 1990 oleh H. Soeprpto Suparno. Dalam mengoptimalkan pelayanan terhadap para pelanggannya, maka PT. JNE telah memberikan kesempatan kepada pelanggan setianya untuk membuka Agen di beberapa tempat di Sumatera Utara. Agen tersebut menjalankan kegiatan penjualan sesuai dengan kebijakan PT. JNE. Dalam melakukan penagihan, perusahaan juga memiliki kendala yang dihadapi. Keterlambatan pembayaran, *double invoice*, merupakan salah satu kendala tersebut. Kendala seperti inilah yang menyebabkan kerugian pada PT. JNE atau piutang tak tertagih. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat mengendalikan piutangnya untuk meminimalisasi piutang tak tertagih.

Metode

Penelitian ini dilakukan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Medan yang beralamat di Jl. Brigjend Katamso No. 523E Medan, jenis penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data dikumpulkan dengan studi dokumentasi, wawancara dan observasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang hasilnya disajikan dalam bentuk penjelasan secara jelas dan terperinci.

Hasil dan pembahasan

1. Sistem Pengendalian *Intern* Piutang

Sistem pengendalian *intern* piutang ini digunakan untuk meningkatkan pengawasan dalam hal penagihan piutang, guna mengurangi risiko terjadinya piutang tak tertagih. Pemahaman terhadap pengendalian *intern* piutang dilakukan untuk menilai dan menentukan seberapa jauh aktivitas pengendalian yang ada, sehingga mencegah terjadinya kesalahan.

Dalam pengendalian *Intern* Piutang, terdapat beberapa proses yang dilakukan yaitu:

1. Proses Penjualan, Proses penjualan ini berguna untuk meningkatkan penjualan agen/sub agen agar terus meningkat. Berikut adalah proses penjualan yang dilakukan agen/sub agen yaitu:
 - a. Konsumen mengantarkan paket ke agen/sub agen JNE terdekat
 - b. Agen menampung paket konsumen dan membuatkan resi pengiriman
 - c. Kemudian paket di *pick up* oleh petugas JNE cabang setempat
 - d. Agen/sub agen wajib *upload* data resi penjualan yang berbentuk *packing list* sebelum di *pick up* oleh kurir JNE
 - e. Data *packing list* yang sudah di *upload* agen/sub agen akan otomatis masuk ke sistem *orion billing*
 - f. Bagian *accounting* meng-*entry* setiap *packing list* yang masuk, dari *orion billing* ke sistem *MDAX*

2. Proses Pengiriman

Proses pengiriman ini dilakukan untuk mengurangi terjadinya risiko barang hilang, tercecer, salah alamat dan risiko kerusakan. Yang apabila terjadi dapat membuat kerugian pada perusahaan. Berikut adalah proses pengiriman yang dilakukan PT. JNE yaitu:

- a. Konsumen mengantar paket ke agen/sub agen/konter JNE terdekat
- b. Agen menampung paket konsumen hingga di *pick up* oleh petugas JNE Cabang setempat
- c. Paket tiba di kantor JNE Cabang untuk dilakukan sortir alamat tujuan, layanan paket (*OKE, REG, YES*), *packaging*, *input database* AWB (*connote*) dan pengecekan lainnya (*status manifested*)
- d. Paket tiba di (*warehouse*) JNE Jakarta untuk diproses *update* status AWB dan *transit* untuk selanjutnya diproses ke tujuan JNE Cabang tersebut. Media bisa dengan menggunakan pesawat atau *cargo* darat (*status transit*)
- e. Paket tiba di kantor JNE Cabang dan dilakukan proses *update* status AWB. Proses sortir dilakukan kembali berdasarkan alamat tujuan dan layanan paket. Paket di distribusikan ke agen dan sub agen JNE (*status received in destination*)
- f. Kurir mengantarkan paket ke alamat penerima (*status delivered*). NB: alamat penerima biasanya harus berada di area antar JNE Cabang

- g. JNE Cabang mendistribusikan paket ke seluruh agen/sub agen yang berada di area kirim nya.
NB: alamat berada di kabupaten, kecamatan luar kota
- h. Kurir mengantarkan paket ke alamat penerima (status *delivered*)

3. Proses Penagihan

Penjualan jasa yang dilakukan agen/sub agen kepada pelanggan adalah *cash*, namun pihak debitur tersebut menggunakan jasa pengiriman JNE dengan pembayaran kredit sesuai kesepakatan yang sudah dilakukan bersama. Dalam proses penagihan piutang ini, dibagi menjadi 2 yaitu:

1) Proses penagihan *Invoice* manual

- a) Setiap 7 hari sekali *invoice* diterbitkan, yang artinya dalam sebulan ada 4 kali penerbitan *invoice*
- b) *Invoice* dikirimkan melalui *e-mail* masing-masing agen/sub agen (bagi yang memiliki *e-mail*)
- c) *Invoice* dikirimkan langsung oleh *collector* kepada agen/sub agen yang bersangkutan (bagi yang tidak memiliki *e-mail*)
- d) *Invoice* ditagih oleh PIC *credit control* melalui telepon, sesuai dengan tanggal jatuh tempo *invoice* (H+7 setelah *invoice* diterima)
- e) Bila agen/sub agen tidak bisa dihubungi, maka *collector* akan datang langsung ke agen/sub agen untuk menagih *invoice*
- f) Jika belum juga ada pembayaran, maka untuk sementara *connote* manual akan di *hold* sampai agen/sub agen tersebut dapat melakukan pembayaran

2) Proses penagihan *Invoice packing list*

- a) Setiap periode (7 hari) *invoice packing list* akan ditarik sendiri oleh agen/sub agen melalui *Orion Billing*
- b) Total dari *packing list* tersebut yang harus dibayarkan sebelum tanggal jatuh tempo (H+3 setiap periode)
- c) Apabila dalam H+3 agen/sub agen belum melakukan pembayaran, maka PIC *credit control* akan menghubungi agen/sub agen untuk segera melakukan pembayaran
- d) Bila belum juga ada pembayaran, maka *collector* akan menagih langsung ke agen/sub agen tersebut
- e) Jika tidak bisa juga melakukan pembayaran, maka untuk sementara sistem akan ditutup sampai agen/sub agen tersebut dapat melakukan pembayaran

4. Proses Pembayaran

Proses pembayaran ini bertujuan untuk mendisiplinkan serta meningkatkan kesadaran agen/sub agen agar selalu bayar tepat pada waktunya. Berikut adalah proses pembayaran yang dilakukan agen/sub agen yaitu:

- a. Dalam proses pembayaran pihak PT. JNE akan *follow up* agen/sub agen untuk melakukan pembayaran *invoice* sebelum tanggal jatuh tempo
- b. Pihak agen/sub agen akan melakukan transfer langsung ke rekening BNI *Virtual* atas nama masing-masing agen/sub agen
- c. Kemudian pihak agen/sub agen akan mengkonfirmasi pembayaran melalui *e-mail*, *whatsApp*, maupun telepon kepada bagian *credit control* mengenai *packing list* mana saja yang sudah dibayar
- d. Rekap data pembayaran agen/sub agen diterima H+1 melalui *e-mail* dari JNE pusat
- e. Setiap *packing list* yang dibayarkan agen/sub agen akan di rekap di *Ms. Excel* yang setiap bulannya akan di berikan ke Kordinator

5. Proses Pencatatan

Proses pencatatan ini berguna untuk memperkecil risiko kesalahan pencatatan data serta sebagai alat bantu pengingat bagi perusahaan. Berikut adalah proses pencatatan yang dilakukan PT. JNE yaitu:

- a. Setelah data diterima, PIC *credit control* meng-*entry packing list* tersebut ke sistem *orion billing (Receiving Payment Agent)* untuk kemudian dibuatkan bon hitam
- b. Data yang ada di bon hitam kemudian di *entry* ke sistem *MDAX*, guna menghilangkan *outstanding* penjualan agen/sub agen dan untuk pencatatan ke bagian *accounting packing list* yang sudah dibayarkan
- c. Kordinator melakukan *posting*, maka secara otomatis *outstanding* agen/sub agen tersebut berkurang di sistem *MDAX*

2. Strategi PT. JNE dalam Meminimalisasi Piutang tak Tertagih

Pemberian kredit yang diberikan PT. JNE kepada Agen/Sub agen merupakan suatu piutang yang harus ditagih ketika tiba jatuh temponya. Oleh karena itu pengendalian *intern* piutang memerlukan strategi yang baik, sehingga Perusahaan bisa mencapai target yang diharapkan Perusahaan. Berikut strategi PT. JNE dalam meminimalisasi piutang yaitu:

1. PT. JNE membuat suatu komitmen sebelum pengajuan customer diterima menjadi agen/sub agen
2. Setelah kerjasama terjalin setiap agen/sub agen memiliki perjanjian kerjasama dengan PT. JNE. Itu artinya setiap agen/sub agen harus mentaati aturan yang sudah ditetapkan berdasarkan UUD kemitraan. Jika tidak sesuai dengan aturan kemitraan akan diproses dengan aturan PKS
3. *Team sales* khususnya *sales retail* yang menangani konter menjadwalkan kunjungan ke setiap agen/sub agen minimal sebulan sekali agar tidak terjadi *outstanding*, namun tidak terlepas kerjasama dengan team *collector*

3. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bagaimana pengendalian *intern* piutang yang dilakukan PT. JNE. Pengendalian *intern* piutang perusahaan menggunakan 6 fungsi terkait dari penjualan kredit, yaitu:

1. Fungsi penjualan, fungsi penjualan yang dilakukan oleh perusahaan sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan bahwa agen/sub agen melakukan penjualan agar terus meningkat.
2. Fungsi kredit, fungsi kredit yang dilakukan perusahaan sudah berjalan dengan cukup baik, disini agen/sub agen melakukan penjualan secara kredit dan melakukan pembayaran per periode sesuai dengan kebijakan perusahaan.
3. Fungsi gudang, fungsi gudang yang dilakukan sudah baik dan sesuai dengan SOP dari perusahaan, yang mana setiap barang yang sudah di *pick up* akan di bawa ke gudang dan dilakukan sortir terlebih dahulu sesuai dengan layanan paket (*OKE, REG, YES*) dan tujuan.
4. Fungsi pengiriman, fungsi pengiriman disini sudah dilakukan dengan cukup baik, sesuai dengan tujuan dan estimasi pengiriman. Fungsi pengiriman disini juga untuk mengurangi terjadinya risiko yang dapat membuat kerugian pada perusahaan.
5. Fungsi penagihan, fungsi penagihan di perusahaan dilakukan oleh bagian *Credit Control* dan sudah dilaksanakan dengan baik, disini bagian *Credit Control* akan secara rutin melakukan penagihan kepada agen/sub agen sesuai dengan tanggal jatuh tempo *invoice*.
6. Fungsi akuntansi, fungsi akuntansi disini yaitu pencatatan yang dilakukan secara sistem guna memperkecil risiko kesalahan pencatatan serta sebagai alat bantu pengingat bagi perusahaan. Fungsi akuntansi ini sudah dilakukan secara baik.

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pengendalian *intern* piutang yang dilakukan PT. JNE sudah dilaksanakan dengan baik dan berjalan secara efektif. Hal ini dibuktikan dengan adanya sistem serta proses-proses yang dilakukan agen/sub agen dan perusahaan dalam menjalani kegiatan penjualan, pengiriman, penagihan piutang, pembayaran dan pencatatan piutang. Kegiatan ini semakin baik dengan adanya strategi yang dilakukan oleh Perusahaan dalam meminimalisasi terjadinya risiko piutang tak tertagih yang berasal dari agen/sub agen yang kurang kesadaran dalam disiplin pembayaran. Hal ini juga tidak terlepas dari kerjasama antara pihak perusahaan dengan mitra atau agen/sub agen, sehingga setiap kegiatan dapat berjalan dengan lancar. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiasmara (2014) yang berjudul Analisis Pengendalian *Intern* Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (*bad debt*) pada PT. Wahana Ottomitra Wahana, Tbk Cabang Madiun, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara keseluruhan, prosedur pengendalian *intern* terhadap piutang usaha berjalan cukup efektif.

Daftar pustaka

- Fahmi, I. (2014). *Manajemen Perkreditan*. Bandung: Alfabeta.
Fahmi, I. (2015). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
Habibie, N. (2013). *Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha pada PT. Adira Finance Cabang Manado*. Sam Ratulangi.

- Harmono. (2016). *Manajemen Keuangan Berbasis Balanced Scorecard* (1st ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hery. (2014). *Akuntansi Aset, Liabilitas, dan Ekuitas*. Jakarta: Grasindo.
- Hery. (2016). *Akuntansi : Aktiva, Utang, dan Modal* (2nd ed.). Yogyakarta: Gave Media.
- Mulyadi. (2013). *Sistem Akuntansi* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi* (4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Pasalong. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V., Basir, S., Sudarto, S., & Veithzal, A. permata. (2013). *Manajemen Perbankan Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Runtu, R. D., & Elim, I. (2016). Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha pada PT.Bussan Auto Finance (BAF) Manado. *EMBA, 4*.
- Samryn, L. M. (2015). *Pengantar Akuntansi* (1st ed.). Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Selviana. (2013). *Analisis Pengendalian Intern atas Piutang Usaha pada PD.Subur Jaya Palembang*. Tridinanti.
- Sjahrial, D. (2012). *Pengantar Manajemen Keuangan* (4th ed.). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sjahrial, D. (2014). *Manajemen Keuangan Lanjutan* (Revisi). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Sistem Akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, D. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: Refika Aditama.
- TMBooks. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi - Konsep dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Utari, D., Purwanti, A., & Prawironegoro, D. (2014). *Manajemen Keuangan* (Revisi). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Widiasmara, A. (2014). Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang tak Tertagih (Bad Debt) pada PT.Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk Cabang Madiun. *Modernisasi, 10*.