

**ANALISIS PENGENDALIAN INTERN DALAM MEMINIMALISIR
PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA, Tbk DI PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Nama : Serli Nopita Sari
NIM : 22 2012 083

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2016**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Serli Nopita Sari

Nim : 22 2012 083

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi dan segala konsekuensinya.

Palembang, 2016

Peneliti,



(Serli Nopita Sari)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS PENGENDALIAN INTERN DALAM
MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH
PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk
DI PALEMBANG
Nama : Serli Nopita Sari
Nim : 22 2012 083
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Sistem Informasi Akuntansi

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal,

Dosen Pembimbing



(Hj. Ida Zuraidah, S.E., Ak., M.Si)
NIDN/NBM : 00224017201/868897

Mengetahui

Dekan

u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



(Betri Sirajuddin, SE., M.Si., Ak., CA)
NIDN/NBM : 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"keberhasilan adalah sebuah proses, niatmu adalah awal keberhasilan, pejuh keringatmu adalah pnyedapnya, tetesan air matamu adalah pewarnanya, doamu dan do'a orang-orang disekitarmu adalah bara api yang mematangkannya, kegagalan disetiap langkahmu adalah pengawetnya, maka dari itu "bersabarlah". Allah selalu menyertai orang-orang yang penuh kesabaran dalam proses menuju keberhasilan, sesungguhnya kesabaran akan membuatmu mengerti bagaimana cara mensyukuri arti sebuah keberhasilan"

"kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh"

Skripsi ini Kupersembahkan kepada:

- *Kedua orang Tuaku Tercinta (Suyanto & Jariah)*
- *Kakakku Tersayang (Sepian Legi, A.Md)*
- *Almamater*

(SERLI NOPITA SARI)



PRAKATA

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang kita harapkan syafa'atnya didunia dan diakhirat.

Skripsi berjudul “Analisis Pengendalian Intern Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk Di Palembang” disusun untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian skripsi guna mencapai sarjana ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada orang tuaku tercinta, yaitu bapakku Suyanto dan ibuku Jariah atas Do'a, kasih sayang, serta semangat dan selalu memberi motivasi yang tak henti-hentinya untuk menjadikan saya lebih baik, serta kakakku Sefpian Legi yang telah memberi semangat kepada peneliti. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Hj. Ida Zuraidah, S.E., Ak., M.Si sebagai pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, semangat, dan saran-saran dengan ikhlas dan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu disampaikan juga terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, dan tak lupa juga peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak DR. Abid Djazuli, S.E., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Bapak Betri Sirajuddin S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Bapak Mizan, S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Hj. Ida Zuraidah, S.E.,Ak.,M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah mengarahkan serta memberi saran yang berguna dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Pimpinan, staf dan karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Di Palembang, terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya, dalam proses penulisan skripsi ini..

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin Yarobbal Alamin.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Palembang, 2016

Peneliti

(Serli Nopita Sari)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN/COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL	x
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Sebelumnya.....	9
B. Landasan Teori.....	12
1. Sistem Pengendalian Intern.....	12
a. Pengertian Sistem Pengendalian Intern.....	12
b. Unsur-unsur Sistem Pengendalian Intern.....	12
c. Keterbatasan Pengendalian Intern.....	12
d. Tujuan sistem Pengendalian Intern.....	14
e. Jenis-Jenis Sistem Pengendalian Intern.....	15

2. Piutang Tak Tertagih	15
a. Pengertian Piutang Tak Tertagih	15
b. Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Lokasi Penelitian.....	22
C. Operasionalisasi Variabel	22
D. Data yang Diperlukan.....	23
E. Metode Pengumpulan Data	24
F. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Hasil Penelitian.....	26
B. Pembahasan Hasil Penelitian	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	61
A. Simpulan.....	61
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Total Piutang Tak Tertagih.....	5
Tabel II.1	Penelitian sebelumnya	11
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Struktur Organisasi Perusahaan	32
Gambar IV.11	Struktur Organisasi PCM.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran 2 : Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an
- Lampiran 4 : Sertifikat TOEFL
- Lampiran 5 : Sertifikat Kuliah Kerja Nyata
- Lampiran 6 : Biodata Peneliti

ABSTRAK

Serli Nopita Sari/222012083/2016/Analisis Pengendalian Intern Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk Di Palembang/Sistem Informasi Akuntansi.

Perumusan Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengendalian intern dalam meminimalisir piutang tak tertagih serta faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya piutang tak tertagih. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengendalian intern dalam meminimalisir piutang tak tertagih serta faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya piutang tak tertagih. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis kualitatif . yang beralamat Jl.Jendral Sudirman N0.459 Palembang 30129.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian intern dalam meminimalisir piutang tak tertagih pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk Di Palembang belum berjalan dengan baik, dan upaya yang yang harus dilakukan perusahaan adalah menerapkan unsur-unsur sistem pengendalian intern yang benar seperti praktek yang sehat dan meningkatkan pengawasan kepada karyawan serta calon pelanggan agar dapat meminimalisir piutang tak tertagih .

Kata Kunci : Pengendalian Intern, Piutang Tak Tertagih.

ABSTRACT

Serli Nopita Sari / 222012083/2016 / The Analysis of Internal Control In Minimizing the Uncollectible Account Expense of PT. Telkomsel Indonesia, Tbk Palembang / Accounting Information System.

The formulations of problem in this research were how the internal control in minimizing the uncollectible account expense and what factors that cause the uncollectible account expense. The objective of this study was to find out the internal control in minimizing the uncollectible account expense and what factors that cause the uncollectible account expense. This study was descriptive research. The data use in this study was primary and secondary data. The techniques for collecting the data were interview and documentation. The technique for analyzing the data was qualitative analysis. It was conducted at Jendral Sudirman No.459 Palembang 30129.

The result of this study found that the internal control in minimizing the uncollectible account expense of PT Telkomsel Indonesia Tbk Palembang was not effective. It has not gone well, and efforts should be done by the company is applying the elements of the internal control system right as a healthy practice and improve oversight to employees and prospective customers in order to minimize bad debts

Keyword: Internal Control, Uncollectible Account Expense

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan memiliki tujuan untuk mendapatkan dan memaksimumkan laba dari hasil operasional yang telah dijalankan selama ini, sehingga segala daya dan upaya dilakukan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan tersebut. Namun dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan tidak selalu berjalan dengan mulus tanpa hambatan, sehingga penting bagi perusahaan untuk menyelenggarakan pemeriksaan operasional. Pemeriksaan operasional bertujuan untuk meninjau atau mengevaluasi usaha yang telah dilakukannya guna menentukan apakah terdapat pengendalian yang memberikan keyakinan memadai bahwa kebijakan dan prosedur itu dapat diandalkan dalam mencapai tujuan perusahaan atau sebaliknya membuat perusahaan yang bersangkutan mengalami kemunduran. Jadi, pemeriksaan operasional dapat membantu perusahaan dalam melakukan pengendalian internal untuk mengevaluasi ekonomis, efisiensi dan efektivitas suatu fungsi dalam perusahaan.

Dari beberapa perusahaan banyak yang menerapkan penjualan secara kredit. Diharapkan dengan adanya penjualan secara kredit dapat memberikan kemudahan bagi konsumen dengan tidak harus membayar barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga, namun dapat melalui jangka waktu yang ditentukan oleh perusahaan. Penjualan kredit penting

dilakukan dalam suatu perusahaan guna menarik minat konsumen akan produk dan jasa yang ditawarkan sehingga nantinya dapat meningkatkan aktivitas penjualan. Penjualan kredit didalam perusahaan akan menimbulkan piutang usaha ketika produk dan jasa yang telah dihasilkan dan diberikan kepada konsumen.

Pada umumnya hampir semua perusahaan menerapkan sistem pengendalian intern, namun pengendalian intern yang diterapkan pada perusahaan dapat berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah diterapkan dalam perakteknya, sering terdapat berbagai pelanggaran yang menyebabkan pengendalian intern tidak berjalan efektif. Pengendalian intern bertujuan untuk membantu perusahaan dalam mengoptimalkan pelaksanaan kinerja perusahaan dengan rencana yang telah ditetapkan dan juga untuk mengetahui berbagai kesulitan dalam pelaksanaan rencana.

Mulyadi (2008: 163) sistem pengendalian intern adalah struktur, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Sistem pengendalian intern mempunyai sistem pokok yaitu struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas, sistem wewenang dan prosedur pencatatan, yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi serta karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab

(Mulyadi, 2008: 164-172).

Piutang usaha merupakan salah satu aset yang besar dari aset lancar yang terdapat pada perusahaan. Di dalam piutang usaha terdapat kendala yaitu piutang tak tertagih dan keterlambatan pembayaran oleh konsumen. Piutang tak tertagih ini pun akan terjadi apabila pelanggan tidak mau atau tidak mampu dalam melaksanakan kewajibannya sehingga perusahaan mengalami kerugian yang disebabkan oleh beberapa faktor.

Faktor penyebab terjadinya piutang tak tertagih terdiri dari faktor intern dan eksternal. Faktor internal (dari pihak perusahaan) artinya dalam melakukan penyeleksiannya, kurang mampu mengevaluasi dan menganalisis calon pelanggannya atau mungkin salah dalam melakukan perhitungan. Dapat juga terjadi akibat dari pihak perusahaan dengan pihak pelanggan sehingga dalam penyeleksiannya dilakukan secara subjektif. Faktor ekstern (dari pihak pelanggan) artinya dalam melakukan pembayaran, sering terjadi penundaan pembayaran sehingga menjadi piutang macet yang dilakukan pelanggan pada perusahaan mungkin dari unsur kesengajaan maupun tidak sengaja sehingga pelanggan tidak bisa atau tidak mampu membayar kewajibannya dan perusahaan mengalami kerugian.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Produk yang dijual PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yaitu produk *indihome* yang terdiri dari satu paket yaitu

telepon, internet dan use tv. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk juga berbisnis dibidang Multimedia berupa konten dan aplikasi. Berdasarkan aktivitas penjualan tersebut, perusahaan akan memperoleh pendapatan usaha ketika pelanggan telah melakukan pembayaran setelah masa pakai jasa layanan telekomunikasi pada bulan berikutnya sehingga pendapatan yang diterima oleh perusahaan sebagian besar berupa piutang usaha. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk mempunyai karyawan bagian *sales promotion* dan PCM (*Payment and Collection*) penagihan piutang, cara penagihan piutang PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk terdiri dari 2 yaitu *reminding call* adalah upaya penagihan langsung untuk mempercepat pencairan piutang usaha yang disampaikan kepada pelanggan melalui telepon dan *reminding letter* yang merupakan upaya penagihan langsung untuk mempercepat pencairan piutang usaha yang disampaikannya kepada pelanggan melalui surat untuk mengingatkan kewajibannya dalam melakukan pembayaran atas tagihan bulan berjalan.

Permasalahan yang terjadi pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Palembang, belum berjalan dengan baiknya unsur-unsur pengendalian intern yaitu perputaran jabatan yang rutin. Perputaran jabatan yang tidak rutin dapat membawa dampak yang buruk bagi perusahaan, sedangkan faktor penyebab piutang tak tertagih dari sisi internal yaitu kurangnya analisis dan ketelitian dalam melakukan perhitungan jumlah tagihan internet dan pencatatan nomor internet, kurang teliti dalam memeriksa data-data yang diajukan oleh calon pelanggan dan adanya kolusi dari

beberapa oknum perusahaan untuk kepentingan pribadi dengan menerima imbalan dari calon pelanggan, sedangkan dari sisi eksternal konsumen tidak mau membayar dikarenakan kurangnya pelayanan yang baik dan naik turunnya tarif indihome tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada *customer* serta adanya unsur kesengajaan untuk tidak melunasi kewajibannya dari pihak pelanggan kepada perusahaan yang menimbulkan adanya piutang tak tertagih di dalam PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Palembang. Untuk melihat kondisi piutang tak tertagih pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Palembang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel I.1
Jumlah Piutang Tak Tertagih PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk
Di Palembang Tahun 2013-2015

Tahun	Total Piutang	Piutang Tertagih	Piutang Tak Tertagih	Persentase Piutang Tak Tertagih
2013	Rp 4.234.000.000	Rp 3.467.000.000	Rp 767.000.000	18,11%
2014	Rp 8.232.000.000	Rp 6.457.000.000	Rp 1.775.000.000	21,56%
2015	Rp 6.490.000.000	Rp 4.891.000.000	Rp 1.599.000.000	24,63%

Sumber: PT. Telkom Indonesia Di Palembang, 2016

Berdasarkan tabel I.1 dapat kita lihat dari tingkat persentase piutang tak tertagih dari tahun 2013 berjumlah 18,12% dan pada tahun 2014 meningkat menjadi 21,56% sementara di tahun 2015 menjadi 24,63%, berarti peningkatan persentase piutang tak tertagih dari tahun ke tahun itu terus mengalami peningkatan. Upaya yang dilakukan PT. Telkom Indonesia

yaitu manajemen perusahaan melalui petugas *Payment and Collection* melakukan penagihan kepada pelanggan berdasarkan kontrak berlangganan jasa telekomunikasi, petugas *Payment and Collection* akan menginformasikan total tagihan yang harus dibayar, selain itu apabila pelanggan melewati batas bayar yang telah ditentukan yaitu melebihi tanggal 20 setiap bulannya, maka akan dilakukan isolir dan denda mulai dari 5% sampai dengan 15% dari total tagihan, serta apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran melebihi batas waktu lebih dari dua bulan maka kebijakan yang dilakukan PT. Telekomunikasi, Tbk adalah mencabut sambungan secara sepihak.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Pengendalian Intern Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Di Palembang**"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

- a. Bagaimana pengendalian intern dalam meminimalisir piutang tak tertagih?
- b. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya piutang tak tertagih?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui pengendalian intern dalam meminimalisir piutang tak tertagih.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya piutang tak tertagih.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan bagi peneliti khususnya mengenai masalah Pengendalian intern dalam meminimalisir piutang tak tertagih serta faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya piutang tak tertagih pada PT. Telekomunikasi, Tbk di Palembang

2. Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Di Palembang.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi yang bermanfaat tentang Pengendalian intern dalam meminimalisir piutang tak tertagih pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Palembang serta faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya piutang tak tertagih di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Palembang.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, serta sebagai bahan pertimbangan dan kelengkapan, khususnya penelitian yang memiliki topik yang sama.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Nabila (2013) yang berjudul analisis pengendalian intern piutang usaha pada PT. Adira Finance Cabang Manado. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah pengendalian intern piutang usaha pada PT. Adira Finance manado sudah efektif? Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengendalian intern piutang usaha.

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumentasi, wawancara dan observasi. Variabel yang digunakan adalah analisis pengendalian intern piutang usaha. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengendalian intern piutang usaha efektif, dimana manajemen perusahaan sudah menerapkan konsep dan prinsip-prinsip pengendalian intern.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Gary (2013) yang berjudul evaluasi sistem pengendalian intern terhadap piutang pada PT. Nusantara Surya Sakti. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana sebenarnya pengendalian intern terhadap piutang usaha PT. Nusantara Surya Sakti? Tujuan dari penelitian untuk menganalisis efektivitas sistem pengendalian intern piutang usaha pada PT. Nusantara Surya Sakti.

Data yang digunakan yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dokumentasi dan wawancara. Variabel yang digunakan adalah evaluasi sistem pengendalian intern. Hasil dari penelitian ini menunjukkan penerapan pengendalian intern terhadap piutang usaha pada PT. Nusantara Surya Sakti cukup efektif. Hal ini terlihat dari diterapkannya unsur-unsur pengendalian intern piutang usaha yang layak dan memadai ditunjang dengan kebijakan dan prosedur pemberian kredit yang baik.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Christian (2015) yang berjudul analisis pengendalian internal piutang usaha pada Developer Grand Kawanua International City. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengendalian internal piutang usaha pada Developer Grand Kawanua International City? Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengendalian intern piutang usaha pada Developer Grand Kawanua International City.

Data yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengendalian intern intern piutang usaha telah berjalan baik. Dikarenakan tidak terdapatnya kesalahan yang signifikan pada pencatatan piutang dan penagihan juga berjalan dengan lancar. Manajemen perusahaan sebaiknya mengurangi penerimaan piutang lewat kasir secara tunai untuk menghindari resiko kehilangan dan pencurian, sebaiknya perusahaan menggunakan sistem

baru yang mengikuti perkembangan zaman.

Tabel II.1
Penelitian sebelumnya

No	Judul, Nama, Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Analisis pengendalian intern piutang usaha pada PT. Adira Finance Cabang Manado. Nabila (2013)	Sama-sama meneliti sistem pengendalian intern.	Perbedaannya terletak pada objek penelitian, penelitian sebelumnya dilakukan di PT. Adira Finance cabang Palembang sedangkan penelitian sekarang dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di kota Palembang.
2.	Evaluasi sistem pengendalian intern terhadap piutang pada PT. Nusantara surya Sakti. Gary (2013)	Sama-sama meneliti sistem pengendalian intern.	Penelitian sebelumnya meneliti evaluasi pengendalian intern sedangkan saya meneliti analisis pengendalian intern.
3.	Analisis pengendalian internal piutang usaha pada developer grand kawanua international city. Christian (2015)	Sama-sama meneliti sistem pengendalian intern.	Perbedaannya terletak pada objek penelitian, penelitian sebelumnya dilakukan di Developer grand kawanua international city. sedangkan penelitian sekarang dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di kota Palembang.

Sumber : Peneliti, 2016

B. Landasan Teori.

1. Sistem Pengendalian Intern

a) Pengertian Sistem Pengendalian Intern

Sistem pengendalian intern merupakan struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen (Mulyadi, 2008: 163)..

b) Unsur-unsur Sistem Pengendalian Intern

Mulyadi (2008: 164) mengungkapkan unsur pengendalian intern adalah:

- (1) Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.
- (2) Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya.
- (3) Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap organisasi.
- (4) Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya.

c) Keterbatasan pengendalian intern

Mulyadi (2008: 11) mengungkapkan pengendalian intern setiap entitas memiliki keterbatasan yaitu:

1. Kesalahan dalam pertimbangan

Seringkali manajemen dan personel lain, dapat melakukan kesalahan dalam melakukan pertimbangan keputusan bisnis yang diambil atau dalam melaksanakan tugas rutin, karena tidak memadainya informasi, keterbatasan waktu, atau tekanan lain.

2. Gangguan

Dapat terjadi karena personel secara keliru memahami perintah atau membuat kesalahan karena kelalaian, tidak adanya perhatian, atau kelelahan.

3. Kolusi

Kolusi dapat mengakibatkan bobolnya pengendalian intern yang dibangun untuk melindungi kekayaan entitas dan tidak terungkapnya ketidak beresan atau tidak terdeteksinya kecurangan oleh pengendalian intern yang dirancang.

4. Pengabaian oleh manajemen

Manajemen dapat mengabaikan kebijakan yang telah ditetapkan untuk tujuan yang tidak sah seperti keuntungan pribadi manajer, penyajian kondisi keuangan yang berlebihan, atau kepatuhan semu.

5. Biaya lawan manfaat

Biaya yang diperlukan untuk mengoperasikan struktur pengendalian intern yang tidak boleh melebihi manfaat yang diharapkan dari pengendalian intern tersebut.

d) Tujuan sistem pengendalian intern

Tujuan sistem pengendalian intern (Mulyadi, 2008: 178-179) adalah:

- (1) Menjaga kekayaan perusahaan
 - a. Penggunaan kekayaan perusahaan hanya melalui sistem otorisasi yang telah ditetapkan.
 - b. Pertanggungjawaban kekayaan perusahaan yang dicatat dibandingkan dengan kekayaan yang sesungguhnya ada.
- (2) Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi:
 - a. Pelaksanaan transaksi melalui sistem otorisasi yang telah ditetapkan.
 - b. Pencatatan transaksi yang terjadi dalam catatan akuntansi.

Jika dilihat dari tujuannya, sistem pengendalian tersebut dapat dibagi menjadi dua macam:

1. Pengendalian intern akuntansi (*Internal Accounting Control*) yang merupakan bagian dari sistem pengendalian intern, meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk menjaga kekayaan organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi.
2. Pengendalian intern administrasi (*internal Administrative control*) meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk mendorong efisiensi dan dipatuhinya kebijakan manajemen.

e) Jenis-jenis sistem pengendalian intern

Pengendalian intern yang dilakukan perusahaan berupa wawasan. Pengawasan berdasarkan tujuannya dibagi menjadi dua yaitu (Wiratna Sujarweni, 2015: 76).

(1) Pengawasan akuntansi

Pengawasan akuntansi adalah menjamin bahwa semua transaksi yang ada di perusahaan dilaksanakan sesuai otorisasi manajemen.

(2) Pengawasan manajemen

Pengawasan manajemen dibuat untuk mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

2. Piutang Tak Tertagih

a) Pengertian Piutang Tak Tertagih

Keiso (2010: 143) piutang tak tertagih adalah pembayaran-pembayaran wajib debitor yang telah melewati atau melampaui batas waktu yang telah ditentukan.

Soemarso (2013:343) piutang tak tertagih adalah adakalanya telah dapat dipastikan bahwa piutang kepada seorang pelanggan tertentu tidak dapat ditagih seperti pelanggan pailit, bangkrut atau lari keluar negeri.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa piutang tak tertagih adalah piutang yang tidak

dapat dibayari oleh pelanggan dan dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.

b) Faktor Penyebab Terjadinya Piutang Tak Tertagih

Kasmir (2014: 109) faktor penyebab piutang tak tertagih ialah:

1) Faktor Internal (dari pihak perusahaan)

a. Kurangnya Penganalisan

Maksudnya adalah rendahnya kemampuan perusahaan didalam melakukan analisis kelayakan kredit yang ditujukan oleh calon debitur untuk pihak perusahaan kurang teliti dalam melakukan perhitungan terhadap dana yang dimiliki debitur.

b. Kolusi dari pihak perusahaan

Maksudnya adalah terdapat suatu pelanggaran atau kecurangan yang dilakukan oleh pihak perusahaan pada saat proses pemberian kredit.

c. Salah melakukan perhitungan

Akibatnya harus menanggung resiko yang harus ditanggung pihak perusahaan dimana yang akan datang. Karena perusahaan tidak cermat dan teliti dalam melakukan analisis kelayakan kredit bagi calon debitur.

2) Faktor Eksternal (dari pihak debitur)

a. Adanya unsur kesengajaan

Maksudnya pihak debitur mampu membayar tetapi tidak mempunyai keinginan untuk melunasi kewajibannya atau

dalam hal ini debitur beritikad buruk atau sengaja untuk tidak membayar atau melunasi kewajibannya.

b. Adanya unsur ketidaksengajaan

Maksudnya pihak debitur memiliki kemauan untuk membayar akan tetapi tidak mampu dikarenakan usaha dibiayai terkena musibah seperti bangkrut atau kebakaran.

Abdul Halim (2009: 134) faktor terjadinya piutang tak tertagih disebabkan oleh beberapa faktor yaitu :

- 1) Faktor internal, yaitu faktor-faktor yang berasal dari pihak kreditur yang terdiri dari:
 - a. Lemahnya sistem administrasi dan pengawasan kredit.
 - b. Lamanya sistem informasi kredit.
 - c. Penyimpangan dalam melaksanakan prosedur pemberian kredit.
- 2) Faktor eksternal, yaitu faktor-faktor yang berasal dari pihak debitur yang terdiri dari :
 - a. Kondisi ekonomi menurun.
 - b. Debitur mengalami musibah.
 - c. Debitur beritikad tidak baik.

Teguh (2008: 474-476) sumber-sumber penyebab terjadinya kegagalan dalam pelunasan kewajiban oleh pelanggan atau debitur atau penyebab terjadinya kredit

bermasalah dapat dikemukakan sebagai berikut:

1) *Self Dealing* (Berusaha Untuk Diri Sendiri)

Adanya keterlambatan para anggota perusahaan di dalam kegiatan usaha pelanggannya, karena para anggota perusahaan tersebut mempunyai kepentingan pribadi atas pemberian kredit tersebut.

2) *Anxiety For Income* (Haus Akan Laba)

Pendapatan yang diperoleh melalui kegiatan perkreditan merupakan sumber pendapat yang utama sebagian besar perusahaan sehingga ambisi atau nafsu yang berlebihan memperoleh laba melalui *Fee* yang diberikan sering menimbulkan pertimbangan yang tidak sehat dalam pemberian kredit.

3) *Compromise Of Credit Principles* (Kompromi Terhadap Prinsip-Prinsip Kredit)

Pemimpin perusahaan oleh berbagai alasan, dapat menyetujui pemberian kredit yang mengandung risiko yang tidak layak atau dengan melanggar prinsip-prinsip kredit.

4) *Non Existence Of Soundlending Polices* (Kegiatan Kebijakan Perkreditan yang Kurang Sehat)

Tidak adanya perencanaan dan garis-garis petunjuk dalam pelaksanaan pemberian suatu kredit.

5) *incompleteCredit Information* (ketidak lengkapan informasi Kredit)

Ketiadaan informasi dan terbatasnya informasi seperti data keuangan dan laporan usaha, disamping informasi lainnya.

6) *Failure To Obtain Or Enforce Liquidation Agreements* (Ketidak mampuan Untuk Memperoleh atau Mengambil Tindakan Likuidasi Sesuai Perjanjian)

Sikap ragu-ragu dalam menentukan tindakan terhadap suatu kewajiban yang telah diperjanjikan.

7) *Complecency* (Menggampangkan)

Sikap memudahkan suatu masalah dalam proses kredit sehingga menimbulkan keteledoran dan kelalaian dan analisis kredit.

8) *Lock Of Supervising* (Tidak Terdapat Pengawasan)

Karena kurangnya pengawasan yang efektif dan berkesinambungan setelah pemberian kredit.

9) *Technical Complecence* (Ketidak mampuan Teknis)

Tidak adanya kemampuan teknis dalam menganalisis permohonan kredit dari aspek keuangan maupun aspek lainnya berakibat kegagalan dalam suatu pemberian kredit.

10) *Poor Selection Of Risk* (Ketidak Mampuan melakukan Seleksi Risiko)

Kegagalan dalam perkreditan terjadi karena para anggota perusahaan yang bersangkutan tidak dapat mengukur besarnya resiko yang ada dalam pemberian kreditnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:10-11) jenis penelitian menurut tingkat eksplansinya adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara variabel dengan variabel lain. Jenis penelitian ini jika dilihat dari tingkat ekspansi terdiri dari tiga jenis penelitian yaitu:

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

2. Penelitian Komparatif

Penelitian komparatif ini bersifat membandingkan dua variabel atau lebih. Kedua variabel bisa jadi tidak berhubungan atau mandiri. Tujuan penelitian ini untuk bisa menentukan mana yang lebih baik atau mana yang sebaiknya dipilih.

3. Penelitian Asosiatif

Penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui antara satu variabel atau lebih.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif yaitu penulis akan melakukan penelitian pada pengendalian

intern dalam meminimalisir piutang tak tertagih pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Palembang.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang beralamat Jl. Jenderal Sudirman No. 459 Palembang 30129, telp (0711-392050), fax (0711-392082) Sumatera Selatan.

C. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan definisi yang menyatakan dengan cara menentukan pemikiran atau gagasan berupa kriteria-kriteria yang dapat diuji secara khusus bagi suatu penelitian menjadi variabel yang dapat diukur.

Tabel III.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Pengendalian Intern, faktor-faktor penyebab piutang tak tertagih	sistem pengendalian intern merupakan suatu perencanaan yang meliputi struktur organisasi dan semua metode dan alat-alat yang dikoordinasikan yang digunakan di dalam perusahaan dengan tujuan untuk menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, mendorong efisiensi dan membantu mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas. b. Sistem wewenang dan prosedur perusahaan yang memberikan perlindungan cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya. c. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi. d. Karyawan yang mutunya sesuai tanggung jawabnya. <p>- Faktor penyebab piutang tak tertagih :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Faktor Internal <ul style="list-style-type: none"> a. Kurangnya penganalisan. b. Kolusi dari Pihak Perusahaan. c. Salah Dalam melakukan perhitungan. 2. Faktor Eksternal <ul style="list-style-type: none"> a. Adanya unsur kesengajaan. Adanya unsur ketidaksengajaan.

Sumber: Peneliti, 2016

D. Data yang diperlukan

Sugiyono (2012:137) ada dua macam data yaitu:

1. Data Primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data.

2. Data Sekunder

Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan

data sekunder berupa :Data piutang tertagih dan piutang tak tertagih dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015.

E. Metode Pengumpulan Data

Sugiyono (2012:199) teknik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*)

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang terkait langsung dan berkompeten dengan permasalahan yang penulis teliti.

2. Kuesioner atau angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3. Observasi

Observasi merupakan pengamatan yang sistematis.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi. Dokumentasi dilakukan dengan cara pengumpulan data berupa data piutang tertagih dan piutang tak tertagih.

F. Analisis Data dan Teknik Analisis

1. Analisis Data

Sugiyono (2012:13-14) Analisis data dapat dikelompokkan menjadi yaitu:

a. Analisis kualitatif

Analisis kualitatif merupakan metode analisis dengan menggunakan data yang berbentuk seperti teks, laporan lapangan, gambar ataupun kalimat.

b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan metode analisis dengan menggunakan data yang berbentuk angka, atau koding.

Metode analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan cara mengumpulkan, menyusun, mengevaluasi dan menginterpretasikan data yang diperoleh kemudian di tarik kesimpulan uraian dari penjelasan mengenai prosedur.

2. Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif yaitu menguraikan permasalahan yang ada dan mencari informasi-informasi tentang pelaksanaan pengendalian intern dalam meminimalisir piutang tak tertagih pada PT. Telekomunikasi,Tbk Di Palembang dibandingkan dengan teori sistem pengendalian intern yang baik menurut teori.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum PT. Telekomunikasi Indonesia

a) Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Indonesia

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa Telekomunikasi. PT. Telekomunikasi Indonesia menyediakan sarana dan jasa layanan, telekomunikasi dan informasi kepada masyarakat luas sampai ke pelosok daerah diseluruh indonesia. Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia pertama kali berawal dari sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf yang didirikan kolonial belanda pada tahun 1882. Pada tahun 1905 pemerintah kolonia belanda mendirikan perusahaan telekomunikasi sebanyak tiga puluh delapan perusahaan. Kemudian pada tahun 1906 pemerintah hindia belanda membentuk suatu jawatan pos, telegraf dan telepon (*Post Telegraph en Telephone Dient/PTT*).

Unit-unit bisnis PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk terdiri dari divisi, centre, yayasan dan anak perusahaan. Adapun divisi yang tersedia di PT. Telekomunikasi Indonesia yaitu:

1. Divisi *Long Distance*
2. *Carrier dan Interconecction Service*

3. Divisi Multimedia
4. Divisi *fixed wireless network*
5. *Enterprise Service*
6. Divisi Regional I- Sumatera
7. Divisi Regional II- Jakarta
8. Devisi Regional III-Jawa Barat
9. Divisi Regional IV- Jawa Tengah dan Yogyakarta
10. Divisi Regional V- Jawa Timur
11. Divisi Regional VI- Kalimantan
12. Divisi regional VII- Kawasan Timur Indonesia
13. *Maintenance Service Centre*
14. *Training Centre*
15. *Carrier Development Support Centre*
16. *Management Consulting Centre*
17. *Construction Centre*
18. *I/S Centre*
19. *R and D Centre*
20. *Community Development Cerntre (CDC)*

b) Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia

Visi PT.Telekomunikasi indonesia

1. “ *To become a leading infocom player in the region*”,

maksudnya adalah:

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk berusaha untuk

menempatkan diri sebagai perusahaan InfoCom terkemuka di kawasan asia tenggara, asia dan akan berlanjut ke kawasan asia pasifik.

2. *“To be dominant infocom player in the region and having strong brand equit”* artinya menjadi penyedia layanan infocom yang paling dominandi sumatera dan menjadi atau penyampai *brand* di bidang jasa telekomunikasi.

c) Produk-produk yang dijual PT.Telekomunikasi Indonesia

Indihome merupakan bundling dari produk-produk Telkom Group sebagai solusi yang mendukung *digital life style* dalam sebuah rumah tangga, adapun juga paket indihome terdiri dari:

1. Paket telepon rumah
2. Paket speedy
3. Paket content

Indihome adalah layanan akses internet broadband dari telkom indonesia yang menghantarkan sinyal digital berkecepatan tinggi melalui jaringan telepon secara optimal bagi keperluan konsumsi konten internet anda. Nikmat kecepatan internet mulai dari 1Mbps samapai dengan 10Mbps.

Indihome mpnitoring merupakan layanan yang menawarkan jasa web-based surveillance dimana pengguna dapat melakukan live acces dan recorded vidio menggunakan web browser yang terhubung ke internet indihome monitoring menyediakan media

penyimpanan yang ditangani secara terpusat sehingga pengguna hanya perlu menyediakan kamera pengguna tidak direpotkan lagi dengan urusan penyediaan penyimpanan data dan penyediaan server.

Indihome stroge merupakan layanan yang memungkinkan pengguna indihome untuk melakukan penyimpanan filepersonal pada network cloud Telkom dengan jaminan security serta memiliki availability dan capability yang tinggi sehingga pelanggan dapat melakukan akses dari berbagai media dengan menggunakan aplikasi tertentu.

Trend micro adalah layanan internet indihome security dari telkom untuk pelanggan indihome dengan aplikasi Tren Micro sebagai Paltfrom. Dengan layanan ini pelanggan pada saat melakukan aktifitas akses internet akan terlindung dari sarangan antivirus, malware, spyware, spam, phising, dan konten yang tidak layak dari internet sehingga data dan sistem aplikasi yang terdapat pada terminal pelanggan terbebas dari gangguan tersebut.

Melon indonesia adalah portal musik digital yang menyediakan konten musik dari berbagai genre, baik musik lokal maupun mancanegara.

UseeTV merupakan layanan televisi interaktif dan online media intertainment dari jaringan internet indihome yang dapat dinikmati pelanggan melalui triple screen (televisi, PC/laptop, dan

smartphone) dengan fitur local live TV, paket berlangganan channel internasional koleksi video on demand berupa film-film box-office drama, dan video klip, serta online games.

d) Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia Witel Sumsel

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lainnya dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa.

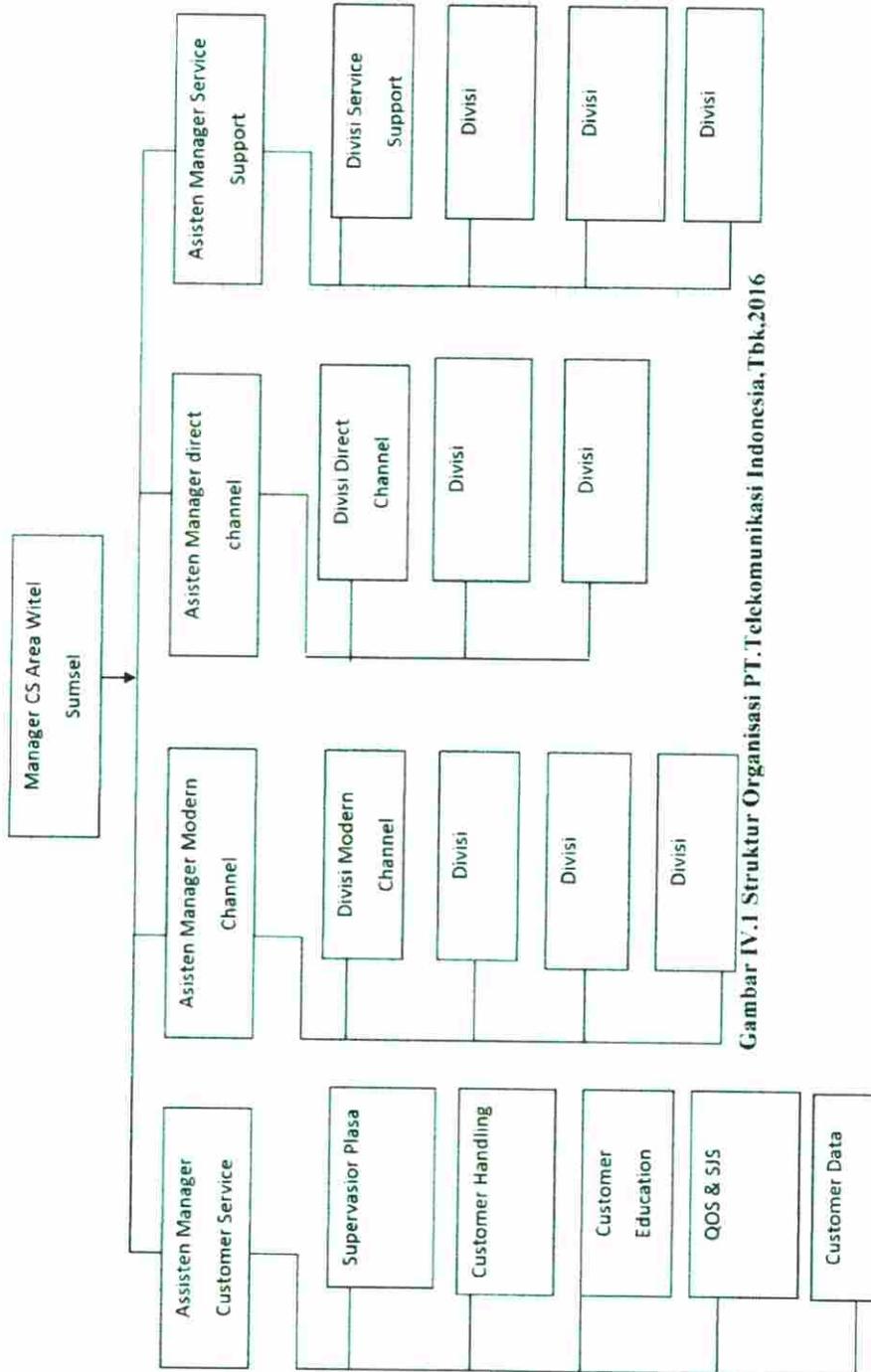
Empat elemen dalam struktur organisasi yaitu:

1. Adanya spesialisasi kegiatan kerja
2. Adanya standarisasi kegiatan kerja
3. Adanya koordinasi kegiatan kerja
4. Besaran seluruh organisasi

Struktur organisasi mendefinisikan cara tugas pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Struktur organisasi juga dapat didefinisikan adalah suatu keputusan yang diambil oleh organisasi itu sendiri berdasarkan situasi, kondisi dan kebutuhan organisasi. Struktur suatu organisasi menggambarkan bagaimana organisasi itu mengatur dirinya sendiri,

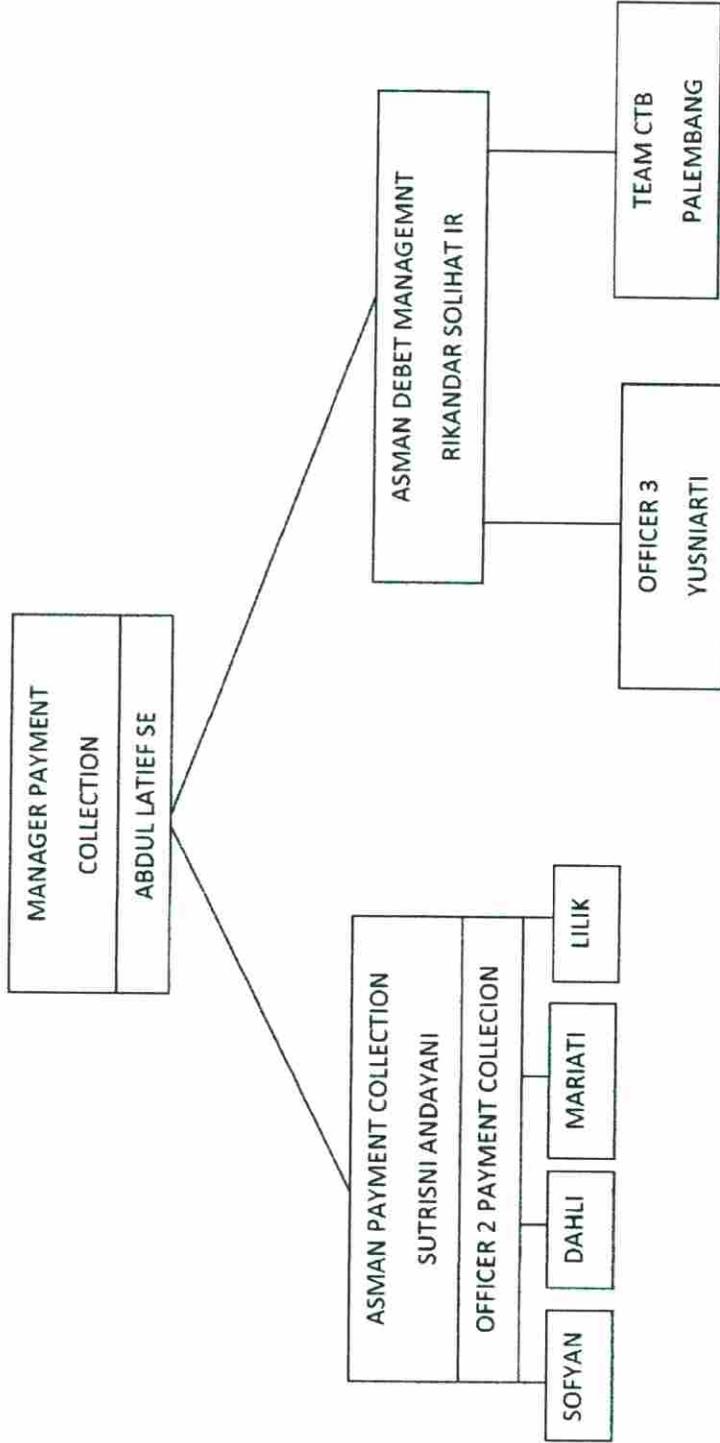
bagaimana mengatur hubungan antar orang dan kelompok. Struktur suatu organisasi ada kaitannya dengan tujuan, sebab struktur organisasi itu adalah cara organisasi itu mengatur dirinya untuk bisa mencapai tujuan yang ingin dicapainya. (*Riawan amin,2010:147*).

Gambar IV.1
STRUKTUR ORGANISASI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk
WITEL SUMSEL.



Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, 2016

Gambar IV.2
STRUKTUR ORAGANISASI
PAYMENT COLLECTION MANAGEMENT



Gambar IV.2 Struktur Organisasi Payment Collection Management, Tahun 2016

e) Pembagian Tugas Dan Wewenang

PT. Telekomunikasi Indonesia menyusun struktur organisasi dengan menguraikan beberapa tugas tiap-tiap bagian. Uraian tugas dan wewenang dari masing-masing bagian pada PT. Telkomunikasi Indonesia, Tbk sebagai berikut:

1. *General Manager*

General Manager mempunyai tugas dan bertanggung jawab sebagai berikut:

- a. Mampu menjamin tercapainya target kinerja jaringan *Copper* dan *DSL Access Network* dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasi dan pemeliharaan sistem jaringan.
- b. Mampu menjamin tercapainya target kinerja sistem CPE dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasi dan pemeliharaan sistem.
- c. Mampu mengevaluasi, mengukur, memodifikasi, prosedur/sistem *customer handling* untuk tercapainya efektivitas *customer handling* untuk tiap segemen pelanggan.
- d. Mampu mengembangkan kriteria pekerjaan *outsourcing eksisting* dengan mempertimbangkan kapabilitas internal dan eksternal sejalan dengan perubahan lingkungan bisnis yang kompetitif dan *turbulens*.

2. *Asisten manager Customer Care*

Asisten Manager customer care mempunyai tugas dan tanggung

jawab sebagai berikut :

1. Memastikan interaksi dengan pihak lain (karyawan/unit kerja) dilakukan untuk mengkoordinasikan atau mengeskklasi penyelesaian permasalahan unit kerja.
2. Memastikan kebutuhan jumlah Customer Service Representative (CSR) dikendalikan untuk menjamin ketersediaan *CSR*.
3. Memastikan kebutuhan jumlah sarana kerja plasa dikendalikan untuk menjamin ketersediaan saran kerja plasa.
4. Memastikan fungsi *Order handling* dan *Problem Handling* dikelola untuk menyediakan penanganan kebutuhan pelanggan secara *komprehensif*.
5. Memastikan kebutuhan waktu kerja sialokasikan secara tepat dan mencukupi untuk menyelesaikan ragam pekerjaan dalam waktu kerja perusahaan.
6. Memastikan data dan informasi dari sumber internal/eksternal perusahaan diidentifikasi dan dikumpulkan untuk menyusun sasaran pekerjaan yang selaras dengan tujuan unit kerja.
7. Memastikan penguasaan pekerjaan dan mempelajari keahlian atau pengetahuan yang sesuai dengan pekerjaan dilakukan untuk meningkatkan kompetensi.

8. Memastikan *monitoring* pelaksanaan pekerjaan staf dan penialian pekerjaan dilakukan secara berkala untuk mengembangkan staf atau tim kerja.
 9. Memastikan sikap terbuka dalam berkomunikasi dan berdiskusi di bangun bersama bawahan untuk membangun tim kerja yang kuat.
3. Supervisor Plasa (SPV)

Tugas dan tanggung jawab SPV plasa adalah sebagai berikut:

1. Menentukan pihak-pihak yang tepat untuk bekerja sama.
 2. Menentukan jadwal penugasan CSR.
 3. Mengajukan kebutuhan sarana kerja plasa.
 4. Menginformasikan *progress* penanganan *order* dan *problem* kepada unit terkait.
 5. Menentukan prioritas waktu setiap pekerjaan.
 6. Memilih sumber data secara efektif.
 7. Memilih keahlian atau pengetahuan yang menjadi kebutuhan untuk meningkatkan kompetensi.
 8. Menentukan langkah-langkah perbaikan dan menilai bawahan (staf).
 9. Menentukan bentuk forum sarana komunikasi yang tepat.
4. *Customer Handling*

Customer Handling mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Memastikan informasi-informasi yang relevan dari sumber internal terkait pekerjaannya dikumpulkan untuk memahami dan menyusun rencana pekerjaan.
 2. Memastikan kebutuhan pelanggan diidentifikasi secara tepat untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan terkait penggunaan produk Telkom sesuai layanan produk.
 3. Memastikan standar layanan pelanggan dipedomani dan dikembangkan untuk mengeksekusi proses-proses operasi/layanan pelanggan dan *customer caring*.
 4. Memastikan kompetensi-kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan selalu ditingkatkan melalui *coaching* untuk memahami dan menguasai pekerjaan secara cepat.
 5. Memastikan interaksi dengan pihak lain (karyawan/unit kerja) dilakukan untuk mempercepat penyelesaian permasalahan operasional/pekerjaan yang melibatkan pihak lain.
 6. Memastikan tindakan-tindakan operasional dalam pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditentukan untuk menghindari kesalahan kerja.
 7. Memastikan kebutuhan waktu kerja dialokasikan secara dan mencukupi untuk menyelesaikan ragam pekerjaan dalam waktu kerja perusahaan.
5. *Customer Education dan Community Program*

Tugas dan tanggung jawab *Customer Education dan*

Community program adalah sebagai berikut :

1. Mengawal pelaksanaan program CSLS.
 2. Mengelola keluhan pelanggan melalui surat dan media masa.
 3. Membuat laporan tindakan lanjut hasil CSI dan SLI.
 4. Kontak kepada pelanggan melalui *outbound call*.
 5. Saring pelanggan melalui *outbound call*.
 6. Melakukan *productknowledge* petugas *frontliner*.
 7. Meningkatkan reg FBIP melalui OBC dan PSB PSTN.
6. *Quality of service dan service level guarante (QOS dan SLG)*

QOS dan SLG mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Memastikan data dan informasi dari sumber internal/eksternal perusahaan diidentifikasi dan dikumpulkan untuk menyusun sasaran pekerjaan yang selaras dengan tujuan unit kerja.
2. Memastikan metode pengukuran layanan dan kebutuhan data inputnya dipahami dan dipetakan secara cermat untuk mengukur layanan pelanggan sesuai kepentingan/kebutuhan.
3. Memastikan data klaim/komentar pelanggan yang berfasilitas jaminan layanan diidentifikasi dan dianalisa secara cermat untuk mengimplementasikan pemberian jaminan layanan kepada pelanggan secara cepat.

4. Memastikan kompetensi yang dipersyaratkan bagi pekerjaan selalu ditingkatkan melalui penguasaan pekerjaan dan mempelajari keahlian/pengetahuan yang sesuai dengan persyaratan pekerjaan.
5. Memastikan interaksi dengan pihak lain (karyawan/unit kerja) dilakukan untuk mengkoordinasikan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan.
6. Memastikan pelaksanaan pekerjaan dan penyelesaian permasalahan pekerjaan telah sesuai dengan kebijakan dan sistem organisasi untuk menghindari kemungkinan terjadinya pelanggaran atas regulasi.
7. Memastikan kebutuhan waktu kerja dialokasikan secara tepat dan mencukupi untuk memelihara stabilitas dalam penyelesaian keragaman pekerjaan.

7. Data *Customer*

Tugas dan tanggung jawab data *Customer* adalah sebagai berikut:

1. *Checklist* data calon pelanggan Indihome.
2. Memilih sumber data secara efektif.
3. Memastikan kebutuhan pelanggan diidentifikasi secara tepat untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan terkait penggunaan produk untuk Telkom sesuai layanan produk.

8. Asisten Manager Modem Channel

Tugas dan divisi *Modem Channel* adalah memastikan perjanjian kerja sama penyelenggaraan penjualandengan mitra dikendalikan implementasinya untuk menciptakan hubungan kerja yang kondusif dan sinergis dalam penjualan produk TELKOM. Divisi ini tidak jauh berbeda dengan direct channel, divisi ini juga bertugas layaknya marketing, namun perbedaannya terletak pada target sarannya. Pada divisi ini, target sarannya lebih bersifat kelompok, komunitas, sekolah ataupun kerjasama dengan mitra (perusahaan, koperasi dan lain sebagainya), dan *Authorized Dealer Speedy*.

9. Asman Manager Direct Channel, yang mempunyai tugas:
 - a. Menyediakan data dan informasi penting pengelolaan Direct Channel yang relevan untuk perumusan usulan program kerja/RKA bagian Customer Care.
 - b. Menyediakan sarana, prasarana dan resource plasa.
 - c. Menciptakan kerja sama/hubungan bisnis yang kondusif dan sinergis dengan para pihak eksternal bagian Customer Care bagian direct channel yang berkepentingan (Stakeholders)
 - d. Menyelenggarakan pelayanan melalui relation management kepada segmen pelanggan Direct Channel berjalan secara Excellence dan memenuhi standar mutu pelayanan.

- e. Menyelenggarakan sarana, prasarana dan materi yang berhubungan dengan customer education secara aktif/pasif.
- f. Memberi tugas/pendistribusian program kerja kepada subordinate sesuai dengan peran dan tanggungjawabnya.
- g. Memenuhi standar proses dan implementasi kebijakan pelayanan pelanggan dilingkungan sumsel yang berlaku melalui Direct Chanel, misal penyelesaian gangguan, buka isolir klaim tagihan.
- h. Membuat kebijakan dan informasi yang terkait dengan bagian Customer care dan dipahami oleh karyawan di jajaran organisasinya.
- i. Mengimplementasikan sistem pengelolaan konerja *CustomerCare* sesuai kebijakan yang berlaku.
- j. Bertanggungjawab atas semua resiko di Sub Bagian *DirectChannel*.

Divisi Direct Chanel

Divisi Direct Chanel, tugas utamanya adalah memastikan kebijakan dan strategi penjualan produk TELKOM yang ditetapkan oleh perusahaan, *demand potensial area*, *customer profiling*, dan ketersediaan alat produksi yang digunakan sebagian kajian/sumber data untuk menyusun rencana penjualan (*sales plan*), atau sering yang disebut sebagai Marketing. Target sasaran *Direct Channel* bersifat individu, artinya anggota akan

langsung berinteraksi dengan *Customer* sebagai *sales* dan menawarkan produk TELKOM. Contohnya *door to door*.

10. Asisten Mager Service Support

Bertanggung jawab atas segala keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan *ServiceSupport*, dengan didampingi enam orang staff atau *officer* yang memegang saham teamwork.

Divisi service Support

Divisi *ServiceSupport* adalah memastikan kebutuhan sarana penyelenggaraan *Sales, hunting, farming, & Customer care* di areanya dikendalikan untuk memenuhi dan menyediakan sarana penyelenggaraan aktivitas.

f) Pembagian tugas struktur organisasi *Payment Collection Management (PCM)*

1. Manager *Payment Collection*

Tugas dan tanggung jawabnya yaitu:

1. melakukan monitoring / penagihan
2. memeriksa daftar penerimaan bukti setoran.
3. bertanggung jawab atas bukti setoran
4. melakukan penagihan atas seluruh bukti setoran yang diterima staff adm collecion
5. harus melakukan penyetoran atas hasil tagihan yang dilakukan.

6. membuat laporan harian atas bukti setoran yang diterimanya dan hasil penagihan pada hari itu
7. melaporkan head collection atas bukti setoran yang tidak tertagih beserta alasan dan tindakan yang diambil.
8. melaporkan secara rutin head collection mengenai perkembangan kasus yang dibebankan padanya dan input-input atas penyelesaian kasus-kasus yang ditanganinya.
9. melakukan tindakan negosiasi dan persuasif dalam penyelesaian kasus.
10. membuat laporan kunjungan harian (call report)
11. mencapai target individu yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.
12. melindungi dan memelihara aset perusahaan.
13. melaksanakan seluruh pekerjaan yang dibebankan perusahaan.
14. menjalin kerja sama yang baik antara sesama karyawan.

2. Asman Payment Collection

Tugas dan tanggung jawabnya yaitu:

1. Diutamakan mengurus tagihan C3MR yaitu tagihan satu bulan telepon dan internet.
2. melakukan monitoring / penagihan
3. memeriksa daftar penerimaan bukti setoran.
4. bertanggung jawab atas bukti setoran.

5. melakukan penagihan atas seluruh bukti setoran yang diterima.

6. menjalin kerja sama yang baik antara sesama karyawan.

3. Asman Debet Management

Tugas dan tanggung jawabnya yaitu

1. Memonitoring PraNPC

2. Mengawasi karyawan CTB (*Carring Turotial Base*).

3. Bertanggung jawab atas hasil PraNPC.

g) Prosedur Pemasangan Produk Indihome Pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk

PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang jasa yang sudah cukup lama berdiri. Karenanya mempunyai banyak perusahaan cabang untuk melakukan kegiatan operasinya. dimana pengelolaan dan pengawasan operasinya disetiap perusahaan cabang langsung dibawah pimpinan manager.

Dalam pelaksanaan prosedur pemasangan baru produk indihome pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk dan pengevaluasian pemasangan baru ini perusahaan melakukan pengecekan data calon pelanggan untuk melakukan pemasangan dan untuk menilai layak atau tidak pemasangan baru terhadap calon pelanggan ini. Adapun pengajuan permohonan pasang baru produk indihome pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk dalam memenuhi

syarat-syarat dan ketentuan yang berlaku dalam perusahaan. Ketentuan prosedur pemasangan baru produk indihome sebagai berikut:

1. Ketentuan pemasangan baru, pelanggan tidak diperbolehkan memasang salah satu produk indihome di karenakan sudah ada kebijakan dari PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk
2. Pembayaran dilakukan secara bulanan.
3. Apabila terjadi tunggakan maka dilakukan pengisoliran dan denda.
4. Apabila terjadi perubahan tarif harga indihome maka pelanggan harus melapor ke Plaza Group Telkom untuk melaporkan kenaikan tarif.

Bila calon pelanggan sudah jelas akan ketentuan yang ditetapkan perusahaan maka calon pelanggan akan diminta untuk mengisi formulir-formulir yang sudah disediakan oleh perusahaan. Setelah diisi oleh calon pelanggan kemudian dikembalikan dengan melengkapi formulir yang diberi oleh perusahaan yaitu:

1. Kartu Tanda penduduk (KTP)
2. Nomor Handphone
3. Alamat
4. Materai

h) Prosedur Penagihan Piutang PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk

Prosedur penagihan piutang usaha pada perusahaan terdiri dari:

Payment and Collection

1. Petugas *Paymentr and Collection* melakukan pengecekan daftar pelanggan yang belum membayar.
2. Setelah mengetahui pelanggan mana yang belum membayar, petugas *Payment and Collection* mengingatkan pelanggan melalui telepon terkait jumlah tagihan yang harus dibayar.

Loket Plaza Telkom

1. Petugas Loket Plaza Telkom melakukan pengecekan jumlah tagihan dikomputer dan bukti *billing* yang dibawa pelanggan.
2. Petugas Loket Plaza Telkom menerima uang pembayaran dari pelanggan.
3. Petugas Loket Plaza Telkom membuat dan mengirimkan dokumen bukti pembayaran kepada Divisi *Payment and Collection* untuk diverifikasi.
4. Petugas Loket Plaza Telkom menyerahkan atau menyetorkan uang pembayaran kepada Divisi Keuangan.

Bagian Akuntansi

Menerima dokumen bukti pembayaran dari petugas Loket Plaza Telkom untuk dilakukan Pencatatan berupa jurnal.

i) Prosedur Pengenaan Denda

Pengenaan denda pada umumnya dilakukan untuk memberikan sanksi atau peringatan kepada pelanggan apabila melakukan pembayaran melebihi batas waktu yang ditentukan atau pelanggan tidak melakukan pembayaran. Pengenaan denda yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk diantaranya yaitu: adanya denda 5%, 10% sampai 15%, isolir *out going* dan isolir total, serta adanya pemutusan layanan. Di dalam pengenaan denda tersebut dilakukan beberapa pemberitahuan yaitu meliputi:

1. *Reminding Call* yaitu upaya penagihan langsung untuk mempercepat pencairan piutang usaha yang disampaikan kepada pelanggan melalui telepon, faksimile, email, atau sms untuk mengingatkan kewajibannya dalam melakukan pembayaran atas tagihan bulan berjalan maupun tunggakan yang telah lewat jatuh tempo dengan tahapan sampai dengan pemberitahuan konsekuensi sanksi denda, isolir, dan pemutusan layanan.
2. *Reminding Letter* adalah upaya penagihan langsung untuk mempercepat pencairan piutang usaha yang disampaikan kepada pelanggan melalui surat untuk mengingatkan kewajibannya dalam melakukan pembayaran atas tagihan bulan berjalan maupun tunggakan yang telah lewat jatuh tempo

dengan tahapan sampai dengan pemberitahuan konsekuensi sanksi denda, isolir, dan pemutusan layanan.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk di Palembang

Pembahasan pada bab IV ini peneliti membahas mengenai sistem pengendalian intern yang terdiri dari struktur organisasi, sistem wewenang dan prosedur, praktik yang sehat dan karyawan yang bermutu. Penelitian ini menggunakan teori-teori dalam permasalahan yang terjadi pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk. Dalam menganalisis sistem pengendalian intern ini dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Struktur Organisasi Yang Memisahkan Tanggung Jawab Fungsional Secara Tegas.

Struktur organisasi merupakan kerangka pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan. Berdasarkan struktur organisasi PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk menyatakan bahwa aktivitas pemisahan tugas yang dilakukan oleh tiap karyawan berdasarkan bagiannya. Perusahaan telah menerapkan pemisahan fungsi akuntansi dengan fungsi penagihan piutang usaha. Fungsi akuntansi melakukan pencatatan secara terkomputerisasi ke

dalam jurnal umum, jurnal penerimaan kas dan posting ke buku besar. Pencatatan terjadinya piutang usaha didasarkan pada laporan penerimaan pembayaran piutang usaha. Fungsi penagihan hanya dilakukan oleh satu bagian saja, sehingga tidak ada fungsi lain yang memiliki lebih dari satu wewenang yakni dalam melakukan penagihan dan pengawasan. Aktivitas pendokumentasian dan otorisasi dokumen dilakukan agar mencegah terjadinya berbagai bentuk kecurangan yang dilakukan oleh karyawan. Aktivitas pendokumentasian dan otorisasi pada perusahaan diantaranya yaitu di dalam proses pencatatan penerimaan kas. Di dalam penerimaan kas dilakukan oleh petugas SOP yang berada pada Loker Plaza Telkom, selanjutnya uang yang diterima oleh petugas SOP tersebut diserahkan kepada divisi keuangan. Divisi *Payment and Collection* hanya menerima dokumen dari bukti pembayaran tersebut. Setiap bulannya dilakukan rekonsiliasi untuk mencocokkan jumlah uang yang diterima dengan bukti dokumen.

b. Sistem Wewenang dan Prosedur Pencatatan

Dalam organisasi, setiap transaksi hanya terjadi atas dasar otorisasi dari pejabat yang memiliki wewenang untuk menyetujui terjadinya transaksi tersebut. Oleh karena itu, dalam organisasi harus dibuat sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi. Prosedur pencatatan yang baik

akan menghasilkan informasi yang teliti dan dapat dipercaya mengenai kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya suatu organisasi.

Aktivitas PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk terhadap piutang usaha pada perusahaan guna mengantisipasi adanya resiko piutang tak tertagih dibagi kedalam beberapa prosedur yaitu: aktivitas persetujuan kontrak berlangganan yang telah disepakati antara pihak pemberi jasa layanan telekomunikasi dengan pihak pelanggan yang ditandai dengan tanda tangan kontrak sebagai persetujuan. Ketika pelanggan mengajukan aplikasi permohonan dan disetujui oleh *Manager Customer Care* maka secara teknis dapat dilakukan pemasangan secara langsung, prosedur pemberian denda dan prosedur penagihan piutang usaha. Perusahaan tidak memiliki *Standard Operating Procedure (SOP)* yang tertulis, sehingga penulis melakukan wawancara dengan karyawan terkait yaitu karyawan bagian *Payment and Collection* dan karyawan bagian akuntansi untuk mengetahui kebijakan yang dimiliki perusahaan.

Manajemen perusahaan terus berupaya untuk meminimalisir resiko yang akan berpengaruh pada piutang usaha. Terdapat beberapa kebijakan yang dilakukan oleh manajemen terkait dengan penagihan piutang usaha kepada pelanggan atas pemakaian jasa telekomunikasi. Manajemen perusahaan melalui petugas *payment and collection* melakukan penagihan kepada pelanggan berdasarkan kontrak berlangganan jasa telekomunikasi, petugas *payment and*

collection akan menginformasikan total tagihan yang harus dibayar, selain itu apabila pelanggan melewati batas bayar yang ditentukan yaitu melebihi tanggal 20 setiap bulannya, maka akan dilakukan isolir dan denda mulai dari 5% sampai dengan 15% dari total tagihan, serta apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran melebihi batas waktu lebih dari tiga bulan maka kebijakan yang dilakukan telkom adalah mencabut sambungan secara sepihak. Pengelolaan piutang usaha yang lancar dapat dilakukan oleh petugas *payment and collection* dengan aktivitas penagihan dan pengawasan piutang setiap harinya. Sehingga dapat mengetahui pelanggan mana yang belum membayar. Dengan begitu, resiko dari piutang tak tertagih dapat dikendalikan.

Manajemen perusahaan juga memberlakukan target pencapaian kepada fungsi penagihan yaitu Divisi *Payment and Collection*, dengan memberikan insentif atau *reward* dan memberlakukan denda atau sanksi. Adapun tujuan dari manajemen perusahaan dalam memberikan insentif adalah untuk meningkatkan produktivitas kerja dari karyawan. Sedangkan tujuan manajemen juga memberikan denda atau sanksi bagi karyawan yang melanggar peraturan dan kebijakan perusahaan yaitu sebagai salah satu bentuk pengendalian perusahaan agar nantinya tidak terjadi kecurangan atau penyelewengan yang dilakukan oleh karyawan.

Berdasarkan analisis sistem wewenang dan prosedur pencatatan dilihat pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk di Palembang telah berjalan dengan baik karena telah adanya kontrak berlangganan yang dibuat sebagai persetujuan pemasangan baru yang disertai tanda tangan persetujuan dari pihak perusahaan dan pelanggan, prosedur pengenaan denda dan prosedur penagihan piutang yang dilakukan perusahaan..

c. Praktik Yang Sehat Dalam Melaksanakan Tugas dan Fungsi Setiap Unit Organisasi

Pembagian tanggung jawab fungsional dan sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang telah ditetapkan tidak akan terlaksana dengan baik jika tidak diciptakan cara-cara untuk menjamin praktik yang sehat dalam pelaksanaannya. Adapun cara-cara yang umumnya ditempuh oleh perusahaan dalam menciptakan praktik yang sehat adalah:

- a) Penggunaan formulir bernomor urut cetak yang pemakaiannya harus dipertanggungjawabkan oleh yang berwenang. Karena formulir merupakan alat untuk memberikan otorisasi terlaksananya transaksi, maka pengendalian pemakaiannya dengan menggunakan nomor urut tercetak, akan dapat menetapkan pertanggungjawaban terlaksananya transaksi.
- b) Pemeriksaan mendadak (*surprised audit*). Pemeriksaan mendadak dilaksanakan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pihak

yang akan diperiksa, dengan jadwal yang tidak teratur. Jika dalam suatu organisasi dilaksanakan pemeriksaan mendadak terhadap kegiatan-kegiatan pokoknya, hal ini akan mendorong karyawan melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

- c) Setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan dari awal sampai akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi. Tanpa ada campur tangan dari orang atau unit organisasi lain. Karena setiap transaksi dilaksanakan dengan campur tangan pihak lain, sehingga terjadi *internal check* terhadap pelaksanaan tugas setiap unit organisasi yang terkait, maka setiap unit organisasi akan melaksanakan praktik yang sehat dalam pelaksanaan tugasnya.
- d) Perputaran jabatan (*job rotation*). Perputaran jabatan yang diadakan secara rutin akan dapat menjaga independensi pejabat dalam melaksanakan tugasnya, sehingga persekongkolan di antara mereka dapat dihindari.
- e) Keharusan pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak. Karyawan kunci perusahaan diwajibkan mengambil cuti yang menjadi haknya. Selama cuti, jabatan karyawan yang bersangkutan digantikan untuk sementara oleh pejabat lain, sehingga seandainya terjadi kecurangan dalam departemen yang bersangkutan, diharapkan dapat diungkap oleh pejabat yang menggantikan untuk sementara waktu.

- f) Secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan dengan catatannya. Untuk menjaga kekayaan organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan catatan akuntansinya, secara periodik harus diadakan pencocokan atau rekonsiliasi antara kekayaan secara fisik dengan catatan akuntansi yang bersangkutan dengan kekayaan tersebut.
- g) Pembentukan unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektivitas unsur-unsur sistem pengendalian intern yang lain. Unit organisasi ini disebut satuan pengawas intern atau staf pemeriksaan intern. Agar efektif dalam menjalankan tugasnya, satuan pegawai intern ini harus tidak melaksanakan fungsi operasi, fungsi penyimpanan, dan fungsi akuntansi, serta harus bertanggung jawab langsung kepada manajemen puncak (direktur utama). Adanya satuan pegawai intern dalam perusahaan akan menjamin efektivitas unsur-unsur sistem pengendalian intern, sehingga kekayaan perusahaan akan terjamin keamanannya dan data akuntansi akan terjamin ketelitian dan keandalannya.

Berdasarkan analisis praktek yang sehat PT. Telekomunikasi, Tbk belum berjalan dengan baik. Karena prosedur ini tidak dijalankan dengan rutin yaitu perputaran jabatan. Perputaran jabatan yang tidak rutin dapat membawa dampak yang buruk bagi perusahaan. Karena perputaran jabatan yang tidak rutin tidak dapat menjamin adanya independensi

karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Dengan dilaksanakan perputaran jabatan secara rutin akan memungkinkan persengkongkolan antar karyawan dapat dihindari.

d. Karyawan Yang Mutunya Sesuai Tanggung Jawab

Diantara empat unsur pokok pengendalian intern tersebut, unsur mutu karyawan merupakan unsur sistem pengendalian intern yang paling penting. Jika perusahaan memiliki karyawan yang kompeten dan jujur, unsur pengendalian yang lain dapat dikurangi sampai batas yang minimum, dan perusahaan tetap mampu menghasilkan pertanggungjawaban keuangan yang dapat diandalkan. Karyawan yang jujur dan ahli dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya akan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan efisien dan efektif.

Berdasarkan analisis karyawan yang kompeten PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari manajemen pada perusahaan telah menjunjung tinggi integritas dan kompetensi. Integritas dan kompetensi yang diterapkan pada perusahaan terbukti dengan adanya pelatihan *debt collector* dan manajemen pencairan piutang usaha yang mengikutsertakan karyawan. Karyawan dilatih supaya nantinya dapat menangani masalah piutang usaha dengan baik. Pada dasarnya karyawan yang mengikuti pelatihan telah memiliki kemampuan pada bidang tersebut.

Setiap karyawan perusahaan harus memiliki kompetensi. Perekrutan calon karyawan yang berkualitas merupakan tonggak awal dalam terciptanya sebuah kompetensi. Perekrutan karyawan pada perusahaan dilakukan secara terpusat yaitu di kota Bandung. Untuk kriteria calon karyawan perusahaan tidak memiliki kriteria minimal, tidak berdasarkan lulusan dari perguruan tinggi saja, namun tingkat SLTA pun juga dapat menjadi calon karyawan pada perusahaan. Pada dasarnya perusahaan tidak mengutamakan pengalaman bekerja, namun yang terpenting adalah kemampuan dasar dimiliki oleh calon karyawan untuk menduduki jabatan yang dibutuhkan oleh perusahaan.

2. Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih Pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk di Palembang.

Faktor-faktor penyebab piutang tak tertagih disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

1) Faktor Internal

a. Kurangnya Penganalisaan

Maksudnya adalah rendahnya kemampuan perusahaan didalam melakukan analisis yang tepat dalam penilaian kelayakan pemasangan produk indihome yang diajukan oleh calon pelanggan. Pihak perusahaan kurang teliti dalam melakukan perhitungan jumlah tagihan internet dan juga masih kurang teliti

dalam memeriksa syarat-syarat yang ditetapkan oleh perusahaan untuk para pelanggan atau pihak perusahaan kurang teliti dalam melakukan penganalisan data-data yang diajukan oleh calon pelanggan.

Akibatnya, perusahaan harus menanggung resiko yang buruk dan harus ditanggung perusahaan saat terjadinya penunggakan yang diberikan, mengingat banyak karakter pelanggan yang berbeda-beda (tidak adanya itikad baik untuk membayar jasa langganan telekomunikasi), sehingga perusahaan tidak menanggung resiko piutang tak tertagih yang terjadi dimasa yang akan datang.

Solusinya yaitu perusahaan harus bisa menganalisa kelayakan pemasangan baru yang akan diberikan kepada calon pelanggan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk dan pencatatan nomor internet agar tidak terjadi kesalahan dalam penagihan piutang kepada pelanggan.

b. Kolusi dari Pihak Perusahaan

Maksudnya adalah terdapat suatu pelanggan atau kecurangan yang dilakukan oleh pihak perusahaan (karyawan) pada saat melakukan proses pemberian pemasangan baru produk indihome. Akibatnya timbul pelanggan yang memiliki karakter tidak baik dalam usaha mendapatkan pelanggan. Seperti,

karyawan menerima imbalan dari calon pelanggan dengan harapan permohonan pemasangan baru produk indihome dapat disetujui oleh pihak perusahaan, sehingga pihak perusahaan dalam melakukan analisisnya secara tidak obyektif dan akal-akalan (dalam pengisian persyaratan yang seharusnya diisi oleh pelanggan namun diisi oleh pihak karyawan dan syarat-syarat yang tidak lengkap dipalsukan oleh pihak karyawan). Hal itu juga disebabkan karena karyawan berusaha untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya demi mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan dikarenakan jika karyawan tersebut memenuhi target maka karyawan akan mendapatkan bonus yang sudah dijanjikan oleh PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk di Palembang.

b. Salah melakukan Perhitungan

Maksudnya, dalam hal ini pihak perusahaan harus cermat dan teliti untuk melakukan perhitungan terhadap tagihan seperti salah dalam pembayaran, pihak perusahaan terkadang salah dalam pencatatan nomor internet sehingga pelanggan membayar internet orang lain bukan membayar internet yang digunakannya. Sehingga pihak perusahaan mengalami kerugian yang menyebabkan piutang tak tertagih.

2) Faktor Eksternal

a. Adanya Unsur Kesengajaan

Hasil dari wawancara yang tidak terstruktur kepada bagian penagihan maksud dari unsur kesengajaan terjadinya piutang tak tertagih adalah pada saat penagihan tunggakan kewajiban, pihak perusahaan melihat bahwa usaha ataupun keadaan keuangan pelanggan terlihat baik dan lancar tetapi pelanggan tidak mempunyai keinginan untuk membayar dalam melaksanakan kewajibannya, atau dalam hal ini pelanggan beritikad tidak baik dan sengaja untuk tidak membayar atau melunasi kewajibannya. Akibatnya penunggakan terjadi dengan sendirinya dan perusahaan mengalami kerugian yang menimbulkan piutang tak tertagih yang terjadi pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk di Palembang seperti:

- a. Pelanggan sudah tidak membutuhkan jasa layanan tersebut.
- b. Pelanggan pindah ke *provider* lain.
- c. Promo sudah habis, sehingga tidak memperpanjang kuota.
- d. Pelanggan merasa tidak merasa pasang.
- e. Pelanggan tidak bersedia melunasi tagihan.
- f. Pelanggan hanya bayar tunggakan saja/ tidak aktif lagi (cabut)

b. Adanya Unsur Ketidaksengajaan

Maksudnya adalah pelanggan mempunyai keinginan untuk membayar kewajibannya namun tidak mampu membayar

kewajibannya. Sesuai perjanjian, akan tetapi kemampuan perusahaan sangat terbatas, sehingga tidak dapat membayar angsuran, perusahaan. Seperti yang terjadi pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk di Palembang antara lain:

- a. Pelanggan merupakan penghuni baru.
- b. Pelanggan tidak dapat ditemui ditempat (rumah tutup).
- c. Pelanggan merasa kecewa karena terdapat gangguan dalam jaringan.
- d. Pelanggan merasa sudah melakukan pencabutan atau pemutusan layanan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan uraian dalam penelitian analisis pengendalian intern dalam meminimalisir piutang tak tertagih pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk di Palembang, dapat disimpulkan bahwa:

a. Pengendalian intern dalam meminimalisir piutang tak tertagih pada PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk di Palembang.

- (1) Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas telah berjalan dengan baik karena tidak ada fungsi lain yang memiliki lebih dari satu tugas dan wewenangnya.
- (2) Sistem wewenang dan prosedur pencatatan telah berjalan dengan baik karena aktivitas persetujuan kontrak berlangganan yang telah disepakati antara pihak pemberi jasa layanan dengan pihak pelanggan yang ditanda tangan kontrak sebagai persetujuan.
- (3) Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi di perusahaan belum berjalan dengan baik yaitu perputaran jabatan yang tidak rutin dapat membawa dampak yang buruk bagi perusahaan, karena perputaran jabatan yang tidak rutin tidak dapat menjamin adanya independensi karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

(4) Karyawan yang mutunya sesuai tanggung jawab telah berjalan cukup baik karena manajemen pada perusahaan telah menjunjung tinggi integritas dan kompetensi karyawan.

- b. Faktor penyebab terjadinya piutang tak tertagih pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Palembang berasal dari pihak internal (perusahaan) dan pihak eksternal (pelanggan). Penyebab piutang tak tertagih dari sisi internal perusahaan dikarenakan kurangnya analisis dan ketelitian dalam melakukan perhitungan jumlah tagihan internet serta masih kurang teliti dalam memeriksa data-data yang diajukan oleh calon pelanggan. Adanya kolusi dari beberapa oknum perusahaan untuk kepentingan pribadi dengan menerima imbalan dari calon pelanggan pada saat pemasangan internet, selain itu juga adanya kesalahan dari pihak perusahaan yaitu salah dalam melakukan perhitungan pemakaian internet yang digunakan pelanggan, seperti kesalahan dalam pencatatan nomor internet.

Penyebab piutang tak tertagih dari sisi eksternal dikarenakan ada beberapa pelanggan melakukan unsur kesengajaan seperti pelanggan sudah tidak membutuhkan jasa layanan tersebut, pelanggan pindah ke *provider* lain, promo sudah habis, pelanggan merasa tidak memasang jaringan internet, pelanggan tidak bersedia melunasi tagihan, pelanggan hanya bayar tunggakan saja atau tidak aktif lagi (cabut). Dalam hal ini ada unsur lain yaitu unsur ketidakeingajaannya, pelanggan merupakan penghuni baru, pelanggan tidak dapat ditemui ditempat, pelanggan

merasa kecewa karena terdapat gangguan dalam jaringan dan pelanggan merasa sudah melakukan pencabutan atau pemutusan layanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan sebelumnya, maka selanjutnya peneliti akan menyajikan saran-saran sebagai masukan bagi perusahaan, yaitu:

1. PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk di Palembang harus meningkatkan sistem pengawasan kepada karyawan dan menerapkan unsur-unsur sistem pengendalian intern dengan benar di perusahaan, untuk mengatasi permasalahan dan kesalahan yang ada. Pihak perusahaan juga harus lebih selektif lagi dalam melakukan perhitungan jumlah tagihan internet, selain itu juga perusahaan harus mengadakan *control* yang ketat terhadap data-data yang diberikan pelanggan..
2. PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk di Palembang juga sebaiknya memberikan teguran atau sanksi kepada karyawan yang tidak mematuhi kebijakan dan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan dalam pemasangan internet baru, agar perusahaan tidak mengalami kerugian yang sangat besar.
3. Dalam memutuskan suatu persetujuan pemasangan internet baru hendaknya perusahaan mengadakan seleksi terhadap calon pelanggan dengan benar dan teliti, apakah pelanggan telah setuju dengan prosedur pemasangan jaringan internet baru yang ditetapkan perusahaan, sehingga akan memperkecil faktor-faktor penyebab piutang tak tertagih.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim, 2009. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: Cetak Pertama. YKPN.
- Bambang Hartadi, 2012. *Sistem Pengendalian Intern Dalam Hubungan Dengan Manajemen Dan Audit*. Edisi Keempat, Penerbit BPEE Yogyakarta.
- Christian Richo Singal. (2015). Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada *Developer Grand Kawanua International City* (jurnal EMBA), (online), Vol.3, No.1, Maret 2015, Hal 286-296. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=292060&val=1025&title=ANALISIS%20PENGENDALIAN%20INTERNA%20PIUTANG%20USAHA%20PADA%20DEVELOPER%20%20GRAND%20KAWANUA%20INTERNATIONAL%20CITY>
- Gary Hamel . (2013). *Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Terhadap Piutang Pada PT. Nusantara Surya Sakti* (Jurnal EMB), (online), Vol 1, No.3, Juni 2013, Hal 274-281. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/1736/1378>
- Kasmir. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2014. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keiso, Donald E, dkk. 2010. *Akuntansi Intermediate*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mulyadi. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Nabila Habibie. (2013). *Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT. Adira Finance Cabang Manado*. (Jurnal EMBA), (online), Vol. 1, No.3, Juni 2013, Hal 494-502. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiY6OOGqKzMAhXFIZQKHV-tBrUQFggfMAA&url=http%3A%2F%2Fejournal.unsrat.ac.id%2Findex.php%2Femba%2Farticle%2Fdownload%2F1849%2F1460&usg=AFQjCNFs3nDDr_gwQ5yLMBPa4rFXPKFE9g&bvm=bv.120551593,d.dGo
- Soemarso. 2013. *Akuntansi Suatu Pengantar*. Edisi Kelima. Jakarta: penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Teguh Pudjo Mulyono, 2008. *Bank Auditing: Petunjuk Pemeriksaan Bank umum*, Alfabeta, Bandung.

Wiratna Sujarweni. 2015. *Sistem Akuntansi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Nomor : Tel. 57/PD520/WTL-1K520000/2016

Palembang, 15 Maret 2016

Kepada Yth.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Jl. Jendral Ahmad Yani 13 Ulu
Palembang

Perihal : Selesai Melakukan Pengambilan Data

Dengan hormat,

Menindak lanjuti surat Saudara No.046/PP:01.00/SC/III/2016 tanggal 7 Januari 2016 perihal permohonan pengambilan data untuk skripsi, dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa saudara atas nama:

Nama : Serli Nopita Sari
NIM : 222012083
Jurusan : Akuntansi

Telah selesai melakukan pengambilan data dan wawancara dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul **"Analisis Pengendalian Intern Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk Di Palembang"**.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama saudara kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



NURHAL Indonesia

PGS MGR HR AND CDC PALEMBANG

Tembusan :

1. Sdr. MGR CONSUMER SERVICE PALEMBANG
2. Sdr. ASMAN HOME SERVICE PALEMBANG
3. Sdr. ASMAN SAS PALEMBANG

HR WITEL SUMATERA SELATAN
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk.
Jalan Jenderal Sudirman 459, Palembang 30129

T: (0711) 392050, 392060, 357110
F: (0711) 392082



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : Serli Nopita Sari	PEMBIMBING
NIM : 22 2012 083	KETUA : Hj. Ida Zuraidah,S.E.,Ak.,M.Si
PROGRAM STUDI : Akuntansi	ANGGOTA :
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGENDALIAN INTERN DALAM MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk DI PALEMBANG	

NO.	TGL/BL/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1	15 Juni 2016	BAB I, II, III			Perbaik
2	20 Juni 2016	BAB I, II, III			Perbaik
3	10 Juli 2016	BAB I, II, III			Al
4	12 Juli 2016	BAB IV			Perbaik
5	16 Juli 2016	BAB IV			Perbaik
6	20 Juli 2016	BAB IV			Perbaik
7	22 Juli 2016	BAB IV			Perbaik
8	25 Juli 2016	BAB IV			Perbaik
9	5 Agt 2016	BAB IV			Al
10	5 Agt 2016	BAB IV			Perbaik
11	7 Agt 2016	BAB IV			Al
12					
13					
14					
15					
16					

CATATAN

Militeri... skripsi...
...pangal ditrapkan

Dikeluarkan di Palembang

Pada tanggal



Betri Sirajuddin, SE., M.Si., Ak., CA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

Unggul dan Islami

Sertifikat



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DIBERIKAN KEPADA :

NAMA : SERLI NOPITA SARI
NIM : 222012083
PROGRAM STUDI : Akuntansi

Yang dinyatakan HAFAL / TAHFIDZ (22) Surat Juz Amma
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Palembang, Selasa, 19 Juli, 2016
an. Dekan

Wakil Dekan IV



Dr. Purnamasyah Ariadi, M.Hum
NEM/MDN : 731454/021512690



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

LEMBAGA BAHASA

Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263

Telp. (0711) 512637 - Fax. (0711) 512637

email. lembagabahasauamp@yahoo.com



TEST OF ENGLISH ABILITY SCORE RECORD

Name : Serli Nopita Sari
 Place/Date of Birth : Palembang, June 5th 1995
 Test Times Taken : +2
 Test Date : February, 4th 2016

Scaled Score

Listening Comprehension : 45
 Structure Grammar : 42
 Reading Comprehension : 36
 OVERALL SCORE : 410

Palembang, February, 11th 2016

Head of Language Institute

Riri Susanti, S.Pd.,M.A

NBM/INDN. 1164932/02100984024

No. 131/TEA FE/LB/UJMP/II/2016

certificates



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
STATUS TERAKREDITASI



PELEMBANG

No. 030/H-4/LPKKN/UJMP/IX/2015

Lembaga Pengelola Kuliah Kerja Nyata (LPKKN) Universitas Muhammadiyah Palembang menerangkan
bahwa:

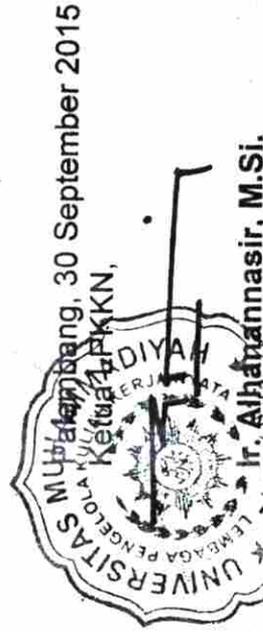
Nama : SERLI NOPITA SARI
Nomor Pokok Mahasiswa : 222012083
Fakultas : EKONOMI
Tempat Tgl. Lahir : PALEMBANG, 05-06-1995

telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata Tematik Posdaya Angkatan ke-9 yang dilaksanakan dari tanggal
23 Juli sampai dengan 3 September 2015 bertempat di:

Kelurahan/Desa : Plaju
Kecamatan : Rambutan
Kota/Kabupaten : Banyuasin
Dinyatakan : Lulus

Mengetahui

Rektor
Dr. M. Idris, S.E., M.Si.





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI
LABORATORIUM KOMPUTER



SERTIFIKAT

Nomor : 013 / PAK / LAB.. FE UMP / VIII / 2013

Diberikan Kepada :

N a m a : SERLI NOPITA SARI
N i m : 222012083
Tempat Lahir : PALEMBANG
Tanggal Lahir : 05 JUNI 1995
Nilai : 8,10 A SANGAT MEMUASKAN

Peserta Pelatihan Komputer Windows, Microsoft Word dan Microsoft Excel yang dilaksanakan dari bulan Maret 2013 sampai dengan bulan juni 2013 (14 Kali: 28 Jam) bertempat di Laboratorium Komputer Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang



Palembang Desember 2013

Dekan

M. Taufiq Syamsuddin., S.E.,Ak.,MSI



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI

LABORATORIUM KOMPUTER



SERTIFIKAT

Nomor : 026/ PAK /LAB.. FE UMP/ II/2015

Diberikan Kepada :

Nama : SERLI NOPITA SARI

Nim : 222012083

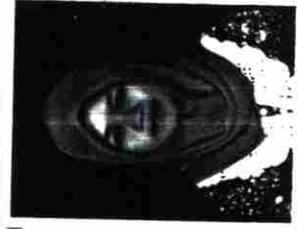
Tempat Lahir : PALEMBANG

Tanggal Lahir : 05 JUNI 1995

Nilai :

70	B	MEMUASKAN
----	---	-----------

Peserta Pelatihan Komputer Akuntansi : GENERAL LEDGER EXCEL DAN MYOB FOR ACCOUNTING, yang dilaksanakan dari bulan September 2014 sampai dengan bulan Desember 2014 16 Kali : 30 Jam) di Laboratorium Komputer Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang



Palembang FEBRUARI 2015

Dekan

Abid Djazuli SE MM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

INSTITUSI PERTALANGAN TINGGI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN (D3)

Nomor : 027 /SK/BAN-PT/Akred /PT/ I / 2014 (B)
Nomor : 044 /SK/BAN-PT/Akred /SI/ I / 2014 (B)
Nomor : 1262 /SK/BAN-PT/Akred/Si/XII/ 2015 (B)
Nomor : 771 /SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/VII/ 2015 (B)

AKREDITAS

Website : fe.umpalembang.ac.id

Email : tebumpig@umpalembang.ac.

Alamat : Jalan Jendral Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263 Telp. (0711)511433 Faximile (0711)518018

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Hari / Tanggal : Senin, 22 Agustus 2016
Pukul : 08:00 s/d 12:00 wib
Nama : Serli Nopita Sari
NIM : 22 2012 083
Program Studi : Akuntansi
Bidang Skripsi : Sistem Informasi Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Pengendalian Intern Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Palembang

**TELAH MEMPERBAIKI DAN DISETUJUI OLEH PIHAK TIM PENGUJI DAN
PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN
UNTUK MENGIKUTI WISUDA**

NO	NAMA DOSEN	JABATAN	TANGGAL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
1	Ida Zuraidah, Hj, S.E., Ak., M.Si	Pembimbing	23/09-2016	
2	Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA	Ketua Penguji	20/9-2016	
3	Lis Djuniar, S.E., M.Si	Penguji 1	20/9-2016	
4	Ida Zuraidah, Hj, S.E., Ak., M.Si	Penguji 2	20/9-2016	

Palembang, September 2016
Dekan,
u.b Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM : 0216106902/944806

BIODATA PENELITI

Nama : Serli Nopita Sari
Nim : 22 2012 083
Tempat,tanggal lahir : Palembang, 05 Juni 1995
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Study : Akuntansi
Alamat : Jl. Pasar Atom No.781 RT/RW 18/06 30 ilir Palembang.
No Handphone : 089643077359
Email : serlinopitasari1@gmail.com
Nama Orang Tua
 Bapak : Suyanto
 Ibu : Jariah
Pekerjaan Orang Tua
 Bapak : Wiraswasta
 Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat Orang Tua :Jl. Pasar Atom No.781 RT/RW 18/06 30 ilir
palembang

Riwayat Sekolah

No	Asal Sekolah	Tahun Lulus
1	SD Negeri 161 PLG	2006
2	SMP Muhammadiyah 1 PLG	2009
3	SMK N1 PLG	2012