

**ANALISIS EFEKTIVITAS MANAJEMEN PIUTANG DAN PENGENDALIAN
INTERNAL TERHADAP PENGENDALIAN PIUTANG TAK TERTAGIH
PADA BANK MANDIRI**

SKRIPSI

**Ditujukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Prodi Akuntansi Syariah**



**Oleh :
Indah Surya Mustika
2105046082
Program Studi Akuntansi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang
2025**

DEKLARASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Surya Mustika

NIM : 2105046082

Jurusan : S1 Akuntansi Syariah

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab bahwa:

1. Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, yang disusun berdasarkan data, informasi, dan penelitian yang saya lakukan.
2. Skripsi ini tidak mengandung unsur plagiarisme dan tidak berisi materi yang telah atau pernah ditulis orang lain, kecuali yang disebutkan dalam referensi dan bahan rujukan yang sah.
3. Semua kutipan, baik berupa ide, teori atau pendapat yang bukan berasal dari pemikiran saya sendiri, telah dicantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Demikian deklarasi ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan atau tekanan dari pihak manapun.

Semarang, 30 Januari 2025

Deklarator



Indah Surya Mustika

NIM : 2105046082

LEMBAR PENGESAHAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan
Telp. (024)7608454 Semarang 50185**

Website : febi.walisongo.ac.id – Email : febi@walisongo.ac.id

PENGESAHAN

Nama : Indah Surya Mustika
NIM : 2105046082
Jurusan : S1 Akuntansi Syariah
Judul Skripsi : **Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Dan Pengendalian Internal
Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Bank Mandiri**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan LULUS pada hari, tanggal: Rabu, 26 Februari 2025, dan dapat diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Akuntansi Syariah.

Semarang, 04 Maret 2025

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

Dr. Dessy Noor Farida, S.E., M.Si., Akt.
NIP. 197912222015032001

Sekretaris Sidang

Warno, S.E., M.Si.
NIP. 198307212015031002

Penguji I

Dr. Muyassaroh, M.Si.
NIP. 197104292016012901



Penguji II

Tri Widyastuti Ningsih, M.Ak.
NIP. 198710102019032017

Pembimbing I

Warno, S.E., M.Si.
NIP. 198307212015031002

Pembimbing II

Jepri Nugrawiyati, M.Pd.I.
NIP. 199104042020122005

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Saudara Indah Surya Mustika

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, Bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Indah Surya Mustika

NIM : 2105046082

Jurusan : S1 Akuntansi Syariah

Judul Skripsi : **ANALISIS EFEKTIVITAS MANAJEMEN PIUTANG DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PENGENDALIAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA BANK MANDIRI**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi mahasiswa tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian harap menjadi maklum dan saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 20 Januari 2025

Pembimbing I



Warno, S.E., M.Si.

NIP. 198307212015031002

Pembimbing II



Jepri Nugrawiyati, M.Pd.I

NIP. 199104042020122005

MOTTO

“إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦) فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧)”

(inna ma ‘al- ‘usri yusrâ, fa idzâ faraghta fanshab)

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan), teruslah bekerja keras (untuk kebajikan yang lain).”

~QS. Al-Insyirah : 6-7~

“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata bahasa Arab yang dipakai dalam penulisan skripsi ini berpedoman pada “Pedoman Transliterasi Arab-Latin” yang dikeluarkan berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987. Berikut penjelasan pedoman tersebut:

A. Kata Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf Arab dan Transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba’	b	Be
ت	Ta’	t	Te
ث	Tsa’	s	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	j	Je
ح	Ha	h	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	kha	Ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Dzal	z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra’	r	Er
ز	Zai	z	Zet

س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	Es dan ye
ص	Shad	s	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	z	Zet (dengan titik dibawah)
ط	Tha'	t	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Dza'	z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik diatas
غ	Ghain	g	Ge
ف	Fa'	q	Ef
ق	Qaf	f	Qi
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Waw	w	We
ه	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	y	Ye

B. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti dalam bahasa Indonesia terdiri dari dua jenis utama yaitu vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*).

1. Vokal Tunggal (*monoftong*)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhammah	U	U

2. Vokal Rangkap (*diftong*)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
اُوَ	Fathah dan wau	Au	a dan u

3. Vokal Panjang (*maddah*)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	Fathah dan Alif	Ā	a dan garis diatas
يَ	Fathah dan Ya'	Ā	a dan garis diatas
يِ	Kasrah dan Ya'	Ī	i dan garis diatas
وُ	Dhammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua yaitu:

1. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dhammah, transliterasinya adalah (t).

2. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h).

3. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

Al-atfal raudah : الْأَطْفَالُ رَوْضَةٌ

D. Syaddah (Tasydid)

Tanda syaddah atau tanda tasydid dalam transliterasi ini dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

Zayyana : زَيْنٌ

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf al namun dalam transliterasi ini kata sandang dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Kata sandang diikuti huruf syamsiyah
2. Kata sandang diikuti huruf qamariyah

Contoh: الرَّجُلُ

F. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Jika hamzah itu terletak di awal kata, maka hamzah itu tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Syai'un : شَيْءٌ

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, atau harf ditulis terpisah, hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazimnya dirangkaikan. Maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :

Fa aufu al-kaila wa ak-mizana : فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD (Ejaan Yang Disempurnakan).

Contoh:

wa maa Muhammadun illaa rasuul : وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas manajemen piutang dan pengendalian internal terhadap pengendalian piutang tak tertagih pada Bank Mandiri. Latar belakang penelitian ini berakar pada tantangan yang dihadapi bank dalam mengelola piutang yang berpotensi menjadi tak tertagih.

Metodologi yang digunakan yaitu dengan metode kualitatif yang menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Data yang diperoleh dari wawancara dengan pihak terkait Bank Mandiri, observasi terhadap proses-proses pengelolaan piutang, serta dokumentasi, digunakan untuk menganalisis efektivitas manajemen piutang dan sistem pengendalian internal yang diterapkan pada Bank Mandiri.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas manajemen piutang pada Bank Mandiri sudah terbilang efektif, yang dapat dilihat dari kebijakan pemberian kredit yang ketat dan juga diukur dari rasio-rasio laporan keuangan yang mengindikasikan Bank Mandiri melakukan pengelolaan piutang dengan baik, namun jika dilihat dari piutang yang dihapusbukkan dari seluruh total piutang tak tertagih Bank Mandiri masih dikatakan kurang efektif. Sistem pengendalian internal Bank Mandiri juga sudah efektif dalam menunjang piutang tak tertagih yang tercermin dari adanya komponen sistem pengendalian internal yang diterapkan meliputi lingkungan pengendalian, penentuan risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pengawasan dan pemantauan. Secara keseluruhan hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa manajemen piutang dan pengendalian internal yang diterapkan oleh Bank Mandiri sudah cukup efektif dalam mengurangi potensi piutang tak tertagih, sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap stabilitas keuangan Bank Mandiri.

Kata kunci : manajemen piutang, piutang tak tertagih, sistem pengendalian internal

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of receivables management and internal control in managing bad debt at Bank Mandiri. The background of this research stems from the challenges faced by the bank in managing receivables that have the potential to become uncollectible.

The methodology used is qualitative, utilizing interviews, observations, and documentation as data collection techniques. The data obtained from interviews with relevant parties at Bank Mandiri, observations of the receivables management processes, and documentation were used to analyze the effectiveness of receivables management and the internal control system implemented at Bank Mandiri.

The results of this study indicate that the effectiveness of receivables management at Bank Mandiri can be considered effective, as evidenced by the strict credit policies and financial ratios that indicate Bank Mandiri is managing its receivables well, however considering the written-off receivables in relation to the total uncollectible receivable Bank Mandiri effectiveness is still considered insufficient. The internal control system at Bank Mandiri is also effective in supporting the management of uncollectible receivables, as reflected in the internal control components implemented, including the control environment, risk assessment, control activities, information and communication, as well as monitoring and oversight. Overall, the finding suggest that the receivables management and internal control practices implemented by Bank Mandiri are quite effective in reducing the potential for uncollectible receivables, contributing positively to the financial stability of Bank Mandiri.

Keywords : receivable management, bad debt, internal control system

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, Alhamdulillahirabbil'alamiin atas nikmat, rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Dan Pengendalian Internal Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Bank Mandiri*" dengan baik dan maksimal. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang kelak akan memberikan syafaat kepada umatnya dihari akhir.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian tingkat sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Walisongo. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta bantuan selama penyusunan skripsi ini. Dengan penuh rasa hormat, ucapan terimakasih ditunjukkan kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, baik secara jasmani ataupun rohani, serta doa yang tidak pernah terputus.
2. Bapak Prof. Nizar, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Warno, S.E., M.Si., selaku Kepala Jurusan Akuntansi Syariah, dan Ibu Naili Sa'adah, M.Si, selaku Sekertaris Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
5. Bapak Warno, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I dan Ibu Jepri Nugrawiyati, M.Pd.I., selaku Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan, waktu, dan tenaga dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Naili Sa'adah, M.Si, Selaku Wali Dosen yang telah menyetujui pengajuan judul penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen program studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

8. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang membantu dalam administrasi selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Teruntuk sahabat-sahabat penulis Anggi Fitria Al-Maghfiroh, Ita Nofiatul Farida, Winne Cahya Sembodo, Dwi Shinta Meitiyana, Reyza Rindi Antika, Zuli Rahmawati, Ulia Khoirunnisa', dan Dina Zuliana terimakasih telah menjadi partner bertumbuh di segala kondisi, menjadi pendengar yang baik, menjadi orang yang selalu kebersamai penulis dan memberikan dukungan tanpa henti serta meyakinkan penulis bahwa segala masalah yang dihadapi selama proses skripsi akan berakhir.
10. *Last but not least*, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun prosesnya, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. *I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas segala bantuan dan dukungannya. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan dengan pahala berlipat ganda dan balasan terbaik. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat, bagi penulis secara pribadi maupun bagi pembaca.

Semarang, 30 Januari 2025

Penulis



Indah Surya Mustika

NIM : 2105046082

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Ahmad Kasroh, terimakasih sudah berjuang untuk kehidupan penulis, sosok yang selalu menjadi panutan, pelindung dan penyemangat hidup. Terimakasih atas kasih sayang tanpa batas, doa yang tak pernah putus dan dukungan yang luar biasa. Skripsi ini merupakan bentuk kecil rasa terimakasih dan cinta yang tak terhingga kepada Bapak.
2. Pintu surgaku Ibu tercinta, alm Ibu Purmini yang telah melahirkan, memberikan kasih sayang dan cinta kepada penulis. Meskipun ibu tidak kebersamai penulis secara langsung terimakasih atas segala sesuatu yang udah ibu berikan. Penulis yakin ibu pasti melihat dan bangga melihat putri kecilnya berhasil mencapai salah satu impiannya.
3. Kakakku tercinta, Fatmawati, M. Arif Indriyanto, Syaiful Anwar, dan Waliyah Kasyanti, terimakasih atas bantuan, kebersamaan, dukungan, dan semangat yang senantiasa kalian berikan.

Semoga karya sederhana ini menjadi awal dari kebanggaan kecil untuk kalian semua yang selalu ada di setiap perjuangan penulis. Terima kasih atas segala cinta, doa, dan pengorbanan yang tak terhitung nilainya.

DAFTAR ISI

DEKLARASI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
MOTTO	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vi
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
PERSEMBAHAN	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Tinjauan Pustaka	10
1.6 Landasan Teori.....	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	16
2.1 Jenis Penelitian.....	16
2.2 Objek dan Waktu Penelitian.....	17
2.3 Sumber dan Jenis Data	17
2.4 Teknik Pengumpulan Data	18
2.5 Teknik Analisis Data	20
2.6 Teknik Keabsahan Data	22
BAB III EFEKTIVITAS MANAJEMEN DAN PENGENDALIAN PIUTANG	25
3.1 Akuntansi Manajemen Piutang	25
3.2 Pengendalian Internal	27
3.3 Piutang.....	29

3.4	Piutang Tak Tertagih.....	32
3.5	Evektifitas Piutang	34
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		37
4.1	Profil Bank Mandiri	37
4.2	Visi dan Misi Bank Mandiri.....	38
4.3	Produk dan Layanan Bank Mandiri.....	40
4.4	Lokasi Bank Mandiri.....	42
4.5	Struktur Organisasi Bank Mandiri	42
Tabel 3 Struktur Organisasi Bank Mandiri.....		43
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
5.1	Deskripsi Data Penelitian	45
5.2	Efektivitas Manajemen Piutang Dalam Menunjang Piutang Tak Tertagih.....	47
5.3	Peran Sistem Pengendalian Internal Dalam Mengelola Piutang Tak Tertagih	58
BAB VI PENUTUP.....		68
6.1	Kesimpulan	68
6.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN		75

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Piutang Bank Mandiri Tahun 2019-2024	8
Tabel 2 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3 Struktur Organisasi Bank Mandiri.....	43
Tabel 4 Informan Penelitian	46
Tabel 5 Kredit Yang Diberikan	48
Tabel 6 Penghapusbukuan Kredit Macet.....	50
Tabel 7 <i>cash recoveries</i>	51
Tabel 8 Rasio <i>Receivable Turn Over</i>	56
Tabel 9 Rasio <i>Average Collection Period</i>	57
Tabel 10 Rasio Tunggakan	57
Tabel 11 Rasio Penagihan	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Teknik Analisis Data Menurut Miles and Huberman	21
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia ini sangatlah pesat terutama dalam era globalisasi yang sedang kita hadapi. Banyak media yang dapat digunakan seperti televisi, ponsel, bahkan juga komputer.¹ Dengan seiring perkembangan teknologi informasi, telah merubah tatanan kehidupan salah satunya dalam dunia bisnis. Persaingan yang menjadi sangat ketat dan diperlukannya strategi yang mumpuni dalam menghadapi kendala yang ada.²

Perusahaan-perusahaan yang ada diharuskan mampu bersaing secara maksimal untuk mencapai tujuannya di tengah perkembangan ekonomi dan industri yang semakin maju ini. Adapun tujuan yang akan dicapai setiap perusahaan yaitu memperoleh keuntungan dan mempertahankan kelangsungan usahanya.³ Dalam dunia bisnis, baik perusahaan yang memiliki skala besar ataupun kecil pasti memiliki tujuan untuk memperoleh laba. Ditinjau dari sudut pandang ekonomi, setiap perusahaan tentunya memiliki tujuan yang sama dalam hal *finansial* yaitu untuk menghasilkan uang (berorientasi pada keuntungan), menjaga kestabilan operasional usaha, dan berorientasi pada masa depan untuk mengembangkan kegiatan usahanya sehingga dapat tumbuh menjadi perusahaan besar.⁴ Untuk meningkatkan modalnya, perusahaan tentunya melakukan berbagai strategi salah satunya dengan mengembangkan dan meningkatkan penjualan bagi perusahaan dagang, dan juga perusahaan dapat melakukan usaha untuk meningkatkan pangsa pasar atau memperluas area *customer*.

Meskipun menghadapi berbagai tantangan, perusahaan di negara berkembang seperti Indonesia akan semakin pintar dan lebih cerdas dalam mengimplementasikan

¹ Nabila Farrah Sapnanda, "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi , Pengendalian Internal Dan Aspek Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Keuangan," *Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Keuangan* 1, no. 1 (2022).

² Sapnanda.

³ DN Zebua, MM Bate, and Dian Nikita Zebua Maria Magdalena Bate, "Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt Multi Pilar Indah Jaya (Distributor Pt Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli Receivable Management Analysis in Minimizing the Risk of Bad Debts At Pt Multi Pilar Indah," *Jurnal EMBA* 10, no. 4 (2022): 1259–68.

⁴ Nur Aliefah A. Pantu, Mattoasi, and Mahdalena, "Analisis Manajemen Piutang Di Bengkel Ginseng Motor," *Jurnal Mahasiswa Akuntansi* 1, no. 159–172 (2022): 158–72, <https://jamak.fe.ung.ac.id/>.

perbankan digital di seluruh sektor yang memungkinkan, guna memberikan layanan pelanggan yang lebih baik, mengurangi risiko dan biaya operasional perusahaan, serta meningkatkan efisiensi. Ekonomi digital diharapkan dapat membuka peluang untuk menyediakan layanan ekonomi yang unggul, cepat, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, serta menciptakan efisiensi dan efektivitas dalam kegiatan ekonomi.⁵

Piutang merupakan unsur yang penting dalam susunan keuangan yang termasuk dalam aktiva lancar yang likuid, karena piutang memiliki kriteria dengan perputaran cepat yang akan mengubahnya menjadi aset berupa kas setelah pihak yang berhutang melakukan pembayaran. Untuk meminimalisir risiko timbulnya piutang yang tidak tertagih perlu diterapkannya manajemen pemberian piutang dan strategi-strategi seperti pengendalian internal dari perusahaan.⁶ Dalam memberikan piutang kepada nasabah diperlukannya keefektifitasan sebuah sistem pengendalian internal oleh perusahaan karena hal tersebut memiliki tujuan untuk melakukan manajemen risiko dan meminimalkan resiko kerugian yang dapat timbul akibat piutang tak tertagih.⁷

Penyisihan piutang tak tertagih atau cadangan kerugian penurunan nilai merupakan perkiraan jumlah piutang yang mungkin tidak bisa diterima kembali pembayarannya oleh perbankan dimasa yang akan datang dari individu maupun entitas lain. Piutang tak tertagih dapat dikatakan juga sebagai pinjaman yang tidak dapat dikembalikan oleh debitur.⁸ Pada tiap akhir periode anggaran, dilaksanakan evaluasi terhadap kualitas piutang berdasarkan perkembangannya untuk menetapkan nilai penyisihan piutang tak tertagih perbankan. Evaluasi terhadap kualitas piutang untuk cadangan piutang tak tertagih dilakukan berdasarkan usia piutang dan jenis piutang tersebut.⁹ Upaya untuk menilai kualitas piutang yaitu dengan mengimplementasikan

⁵ Nur Aini et al., "The Role of Digital Banking Industry Towards Consumer Behavior During The Covid 19" 4810, no. October (2022): 75–88.

⁶ Tjandra Wasesa, "Analisa Perputaran Piutang Usaha Terhadap Efektivitas Arus Kas Tjandra Wasesa Universitas 45 Surabaya Email: Tjandra.Wasesa@univ45sby.Ac.Id Latar Belakang," *Jurnal Akuntansi* 45, no. April (2022).

⁷ Nur Ainun et al., "Analisis Efektivitas Pengelolaan Dan Sistem Pengendalian Piutang Pada PT Pelindo SBU Pelayanan Kapal Makassar Selama Pandemi Covid 19," *Jurnal Ilmu Ekonomi* 5, no. 1 (2022): 18–24.

⁸ Retno Ayu, "Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih Pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri," *Jurnal EMT KITA* 7, no. 4 (2023): 911–24, <https://doi.org/10.35870/emt.v7i4.1516>.

⁹ Lukman Surjadi and Agustina Wijaya, "Pengendalian Internal Piutang Yang Efektif Pada Pt Surya Mega Mustika," *Serina IV UNAIR*, 2022, 937–44.

prosedur dan mekanisme untuk menghitung dan menyisihkan saldo piutang yang kemungkinan tidak dapat tertagih. Contoh hal yang harus dilakukan untuk menghindari piutang tak tertagih yaitu dengan memaksimalkan penerapan pengendalian internalnya. Dengan penerapan sistem pengendalian internal dalam perbankan mendorong perbankan untuk lebih efektif dan efisien dalam memantau kebijakan yang diterapkan.

Manajemen piutang yang efektif mencakup kebijakan dan prosedur yang jelas dalam pemberian kredit, pemantauan piutang, dan penagihan yang efisien.¹⁰ Dengan didukung oleh sistem informasi akuntansi yang baik dalam sistem pencatatan, pelaporan, dan analisis piutang secara tepat waktu dan akurat. Pada praktiknya sistem kredit bisa mengakibatkan kemungkinan piutang yang tidak tertagih sehingga sangat merugikan perbankan. Maka dari itu, pengendalian internal dan pengelolaan terhadap piutang sangat penting dilakukan guna meminimalkan risiko piutang tak tertagih.

Pengendalian internal merupakan sebuah sistem yang dibuat dan dirancang guna memastikan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan efektif dan efisien, termasuk dalam hal manajemen piutang. Pengendalian yang diperlukan meliputi evaluasi risiko penting, penetapan batas kredit yang wajar, serta monitoring dan pelaporan berkala. Pengendalian internal yang tidak efektif dapat menyebabkan terjadinya kecurangan dan kehilangan aset perusahaan.¹¹ Dengan menganalisis efektivitas manajemen piutang dan pengendalian internal, perusahaan dapat meningkatkan pengendalian terhadap piutang tak tertagih karena kegunaan dan fungsi utama pengendalian sudah terealisasi.¹² Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pengendalian piutang tak tertagih, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kinerja keuangan dan mengurangi risiko terjadinya kredit macet atau piutang tidak tertagih.

Dalam konteks Islam piutang yang biasa disebut dengan *Qardh* atau pembiayaan yaitu mengacu pada pinjaman yang diberikan kepada individu atau entitas dengan

¹⁰ Milla Rizky Anggraeni, Josephine Sudiman, and Lisa Amelia Herman, "Analisis Manajemen Piutang Untuk Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Organisasi INKINDO Sumatera Barat," *Akuntansi Dan Manajemen* 18, no. 2 (2023): 1–16, <https://doi.org/10.30630/jam.v18i2.232>.

¹¹ Zebua, Bate, and Nikita Zebua Maria Magdalena Bate, "Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt Multi Pilar Indah Jaya (Distributor Pt Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli Receivable Management Analysis in Minimizing the Risk of Bad Debts At Pt Multi Pilar Indah."

¹² Sonia Selvia and Salfadri, "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Pemberian Kredit Pada Bank Mandiri Cabang Padang," *Pareso Jurnal* 2, no. 4 (2020): 433–52.

pengembalian pada waktu yang telah ditentukan tanpa adanya tambahan manfaat atau riba. Konsep Qardh dalam Islam telah diatur dalam beberapa ayat Al-Qur'an sebagaimana diterangkan dalam QS. Al-Baqarah : 282, Allah SWT bersabda :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمْلِئَ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا تَسْمَعُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَى أَجَلٍ ذَلِكُمْ أَفْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفْعَلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua oang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.”

Salah satu perusahaan yang memberikan piutang dalam menjalankan usahanya yaitu Perbankan. Perbankan merupakan salah satu sektor dengan intellectual capital

yang paling efektif. Mayoritas masyarakat Indonesia saat ini menjadikan Perbankan sebagai solusi dalam menghadapi masalah perekonomiannya dengan cara mengajukan kredit.

Pada saat ini perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam hal pengembangan perekonomian negara. Kegiatan operasional perbankan yaitu pinjam meminjam sejumlah uang adalah hal yang wajar yang selalu dilaksanakan dalam aktivitas perbankan. Dalam sistem perbankan terjadi transaksi praktek pinjam meminjam yang melibatkan beberapa pihak yang berkepentingan yaitu pihak yang memberi pinjaman (kreditur) dan pihak yang menerima pinjaman (debitur).

Dari seluruh peran dan kegiatan yang dilakukan oleh perbankan tidak dapat terlepas dari teknologi, teknologi termasuk salah satu aspek yang dibutuhkan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Bank Indonesia sebagai otoritas keuangan, mengatur definisi teknologi finansial dalam Pasal 1 Angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial. Dalam peraturan tersebut, diartikan sebagai penerapan teknologi dalam sistem keuangan yang dapat menciptakan dan meningkatkan berbagai layanan, teknologi, atau model bisnis baru. Pemanfaatan teknologi ini diharapkan memberikan dampak positif bagi stabilitas moneter dan sistem keuangan.¹³

Dalam perbankan terdapat bermacam-macam produk dan layanan yang ditawarkan salah satunya yaitu pinjaman dengan sistem kredit. Produk tersebut terdapat pada perbankan konvensional, berbeda dengan perbankan syariah, perbankan syariah tidak menawarkan produk kredit dengan bunga namun produk yang ada yaitu pembiayaan syariah dengan menggunakan margin keuntungan dan sistem bagi hasil yang adil dan transparan serta penerapannya harus berdasarkan pada akad-akad yang telah ditetapkan fatwanya oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI). Akad yang dimaksud juga memiliki berbagai jenis tergantung dengan kebutuhannya seperti, akad murabahah untuk jual beli, akad mudharabah digunakan untuk kerjasama, akad ijarah merupakan akad sewa, dan lain sebagainya. Akad-akad

¹³ Ana Zahrotun Nihayah et al., "Edukasi Keuangan Digital Dalam Memanfaatkan Jasa Pinjaman Online" 5, no. 1 (2023): 231–40.

tersebut digunakan sebagai sistem bagi hasil yang digunakan dalam pembiayaan pada perbankan syariah yang menjadi pembeda dengan bank konvensional.

Salah satu perbankan tersebut yaitu pada Bank Mandiri. Dalam Bank Mandiri tentunya menawarkan berbagai produk dan layanan salah satunya yaitu produk pinjaman, seperti Kredit serbaguna mandiri, kredit kendaraan bermotor, kredit kepemilikan rumah, kredit kepemilikan rumah bersubsidi, kredit multiguna, dan top up KPR.

Penelitian mengenai efektivitas pengelolaan dan pengendalian piutang dilakukan oleh Fara Ayunindya Prasetyo,dkk (2022) yang berjudul Analisis Efektivitas Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada CV. T59 Accessories Surabaya menunjukkan hasil dimana belum efektifnya pengendalian dan pengelolaan piutang karena semua tugas masih dilakukan satu orang dan belum dipisahkan yang dapat menimbulkan proses penagihan piutang tidak lancar.¹⁴

Penelitian mengenai topik yang sama juga dilakukan oleh Ria Agustina (2019) dengan judul Analisis Efektivitas Manajemen Piutang (Studi Kasus PT. Unitex TBK Bogor). Temuan dari penelitian menunjukkan jika pengelolaan piutang PT Unitex Tbk belum efektif yang dicerminkan oleh analisis kinerja piutang PT Unitex Tbk selama tiga tahun terakhir. Dari hasil analisis kinerja piutang tersebut diketahui bahwa perusahaan belum mampu memenuhi kewajiban lancar nya dengan rasio keuangan, rasio likuiditas yang dihasilkan tidak likuid. Namun terjadi penurunan jumlah piutang dari pelanggan di setiap tahunnya, hal ini berarti jika ditinjau dari rasio penagihan piutang kepada pelanggan manajemen piutang perusahaan sudah baik, hal ini membuktikan bahwa piutang perusahaan dapat dikumpulkan secara tepat waktu dan para pelanggan dapat melunasi hutangnya sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati.¹⁵

Penelitian yang lain juga dilakukan oleh Ariyati (2019) tentang analisis pengendalian internal piutang dengan judul Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih PT XYZ. Dari penelitian tersebut

¹⁴ Fara Ayunindya Prasetyo, Ute Chairuz M.Nasution, and Diana Juni Mulyati, "Analisis Efektivitas Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada CV. T59 Accessories Surabaya," *Seminar Nasional Hasil Skripsi* 1, no. 01 (2022): 81–85, <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/816>.

¹⁵ Agustina, Ria. "Analisis Efektivi-tas Manajemen Piutang (Studi Kasus PT Unitex Tbk Bogor), Fakultas Ekonomi dan Manajemen." *Institut Pertanian Bogor* (2009).

dapat disimpulkan bahwa meskipun pengendalian internal perusahaan mengenai piutang kurang efektif penerapannya dalam memitigasi risiko terjadinya piutang tak tertagih, namun prosedur penagihan piutang usaha yang dijalankan sudah sesuai dengan kebijakan yang berlaku.¹⁶

Penelitian mengenai prosedur pemberian pinjaman kredit yang dilakukan oleh Wanda Marina Supit,dkk (2021) dengan judul Analisis Proses Pemberian Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Belitung. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa sistem yang dilaksanakan telah sesuai namun masih terdapat problematika yaitu kredit macet yang dapat disebabkan oleh faktor internal yaitu kurang teliti dalam pengecekan awal debitur sehingga menjadi tidak sesuai dengan SOP.¹⁷

Penelitian mengenai efektivitas manajemen piutang dilakukan oleh Dewi Ratna Sari dan Sunu Priyawan (2023) yang berjudul Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Pt. Sarayu Garuda Elektrindo. Dalam penelitiannya menghasilkan manajemen piutang yang dilakukan belum efektif dengan kebijakan dan prosedur pemberian pinjaman kredit yang masih dilonggarkan karena tidak ada batasan maksimal pinjaman kredit yang diterapkan untuk pelanggan.¹⁸

Pada penelitian ini dilakukan pengembangan penelitian, yaitu pengembangan dari penelitian yang pernah dilakukan oleh Dewi Ratna Sari dan Sunu Priyawan (2023) yang meneliti tentang efektivitas manajemen piutang terhadap pengendalian piutang tak tertagih. Pada penelitian ini tentunya terdapat perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu terdapat pada penambahan variabel berupa sistem pengendalian internal dan juga penggantian pada objek penelitian. Objek penelitian ini yaitu Bank Mandiri, alasan peneliti memilih Bank Mandiri tersebut yaitu karena masih adanya Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) serta piutang tidak tertagih setiap tahunnya selain itu, pada Bank Mandiri masih terdapat kesenjangan antara teori dan

¹⁶ Ariyati Ariyati, "Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pt Xyz," *Jurnal Bina Akuntansi* 6, no. 2 (2019): 98–123, <https://doi.org/10.52859/jba.v6i2.64>.

¹⁷ Wandha Marina Supit et al., "Analisis Proses Pemberian Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bitung," *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL* 12, no. 1 (2021): 51–60.

¹⁸ Dewi Ratna Sari, "Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Pt. Sarayu Garuda Elektrindo Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya," *Journal of Student Research (JSR)* 1, no. 2 (2023).

implementasinya, hal tersebut yang menjadi dasar peneliti melakukan penelitian pada Bank Mandiri.

Dengan adanya transaksi-transaksi pinjaman tersebut maka akan timbul akun piutang bagi perbankan. Secara teori jika pengelolaan manajemen dan sistem pengendalian internal sudah dilaksanakan dengan baik, maka piutang tersebut akan tertagih dan tidak akan terjadi tunggakan oleh nasabah atau yang biasa disebut piutang tak tertagih yang dapat merugikan pihak perbankan. Namun dengan begitu masih terdapat beberapa perusahaan yang mengalami problematika piutang tak tertagih, salah satunya yaitu pada Bank Mandiri.

Berikut merupakan data yang diperoleh peneliti yang bersumber dari Website Otoritas Jasa Keuangan dalam data dan statistik Bank Mandiri masih terdapat kenaikan Piutang Tak Tertagih atau kredit macet dari tahun ke yaitu pada tahun 2019 sampai tahun 2023 yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Data Piutang Bank Mandiri Tahun 2019-2024

Keterangan	2019	2020	2021	2022	2023
Saldo Awal	28.712.595	26.225.089	23.948.485	27.212.759	26.431.740
Pemberian Kredit	912.245.108	877.051.229	957.636.147	1.107.987.237	1.306.733.576
Total Piutang	792.351.117	763.603.416	828.113.863	932.639.051	1.085.787.427
Piutang Tertagih	780.417.564	741.751.519	811.278.172	921.877.957	1.081.399.761
Kredit macet	11.933.553	21.851.897	16.835.691	10.761.094	4.387.666
Rata-Rata Piutang	381.780.462	364.088.124	394.208.817	450.929.123	529.919.142

Sumber : OJK Laporan Keuangan Bank Mandiri Tahun 2023

Sesuai dengan penjelasan latar belakang yang sudah dijabarkan dan juga dengan adanya fenomena serta perbedaan hasil antara penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis pengendalian piutang tak tertagih dengan judul “ANALISIS EFEKTIVITAS MANAJEMEN PIUTANG DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PENGENDALIAN PIUTANG TAK TERTAGIH”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas manajemen piutang dalam menunjang pengelolaan piutang tak tertagih?

2. Bagaimana peran sistem pengendalian internal dalam pengelolaan piutang tak tertagih?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas manajemen piutang dalam menunjang pengelolaan piutang tak tertagih
2. Untuk mengetahui peran sistem pengendalian internal dalam pengelolaan piutang tak tertagih

1.4 Manfaat Penelitian

Salah satu bentuk ilmiah, hasil dan tujuan yang hendak dicapai penelitian ini yaitu memberikan kontribusi dan manfaat untuk mengembangkan teori dan praktik. Dengan mengacu pada tujuan penelitian tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang lebih luas yaitu sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat menambah dan memperkaya wawasan ilmu pengetahuan secara umum, serta memberikan kontribusi yang berarti sebagai referensi serta bahan acuan dan kajian selanjutnya. Selain itu dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan diskusi yang konstruktif khususnya dalam hal analisis pengendalian piutang tak tertagih.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Manfaat yang pertama bagi peneliti yaitu manfaat praktis, dengan penelitian ini tentunya menambah dan memperluas pengetahuan, wawasan, dan pengalaman peneliti tentang penulisan ilmiah terutama terkait analisis pengendalian piutang tak tertagih sebagai acuan dan referensi jika peneliti akan melakukan penelitian selanjutnya.

b. Bagi Perusahaan

Manfaat dari hasil penelitian ini yaitu diharapkan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan pengambilan keputusan untuk perbankan mengenai kegiatan operasional perusahaan sehingga dapat memaksimalkan kebijakan dalam mengelola piutang sehingga kualitas piutangnya lancar dan meminimalkan piutang tak tertagih.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai sumber informasi yang bermanfaat atau referensi yang berguna bagi penelitian serupa di masa depan.

1.5 Tinjauan Pustaka

Peneliti telah melakukan *research* kajian pustaka untuk memperkuat penulisan ini, peneliti memperoleh hasil penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang sedang dilakukan sebagai berikut.

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Variabel	Hasil
1.	Dona Ade Safitri, Muhammad Helmi, Gokmanto Siringoringo (2024) ¹⁹	Evektifitas Manajemen Piutang	manajemen piutang yang diterapkan masih belum efektif pada PT. Electronic City Indonesia Tbk periode dari tahun 2020-2022, dengan rata rata piutang mengalami kenaikan selama periode penelitian dengan perputaran piutang dalam tiga periode tersebut menunjukkan angka di bawah standar yang seharusnya.
2.	Ariyati (2019) ²⁰	Pengendalian Internal	meskipun pengendalian internal perusahaan mengenai piutang kurang efektif penerapannya dalam memitigasi risiko terjadinya piutang tak tertagih, namun penagihan piutang usaha telah dilakukan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan.
3.	Dewi Ratna sari, Sunu Priyawan (2023) ²¹	Manajemen Piutang, Pengendalian Piutang	manajemen piutang yang dilakukan belum efektif dengan masih longgarnya prosedur dalam pemberian pinjaman kredit karena tidak ada batasan maksimal pinjaman kredit yang

¹⁹ Dona Ade Safitri et al., “Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Pada Pt . Electronic City Indonesia Tbk,” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, Dan Akuntansi* 9, no. 1 (2024): 23–32.

²⁰ Ariyati, “Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pt Xyz (2019).”

²¹ Sari, “Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Pt. Sarayu Garuda Elektrindo Dewi Ratna Sari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.”

			diterapkan untuk pelanggan
4.	Rebecca Evadine, Dina Rosmaneliana, Dianty Putri Purba, Dumariani Silalahi, Harlen Silalahi (2022) ²²	Pengendalian Internal, Piutang Tak Tertagih	Perusahaan Multi Top Indonesia Branch Tebing Tinggi melihat dampak penjualan kredit yang positif dan signifikan terhadap piutang tak tertagih. Maknanya penjualan kredit berdampak positif dan signifikan terhadap piutang tak tertagih.
5.	Mia Rapihana, Puspita Rama Nopiana (2021) ²³	Piutang Tak Tertagih, Perputaran Piutang	Masih adanya tunggakan pada PT Agung Seraya Motor karena penagihan piutang yang belum maksimal. Penagihan piutang yang dilakukan sebaiknya lebih ditingkatkan untuk mencapai hasil yang efektif dan tidak adanya tunggakan.
6.	N.P.R Kkrisnawati, I.K Sudiarta, I.M Sanjaya (2021) ²⁴	Penjualan Kredit, Piutang Tak Tertagih	Pelaksanaan kebijakan penjualan kredit Di bali niksoma boutique beach resort belum dilaksanakan secara optimal
7.	Mega Kusuma Prakoso (2022) ²⁵	Efektivitas Pengelolaan, Pengendalian Piutang, Piutang tak Tertagih	Manajemen Piutang PT. ADP belum efektif dan efisien dalam mengurangi tunggakan piutang sehingga menyebabkan piutang tidak tertagih
8.	Sonia Selvia, Salfadri (2020) ²⁶	Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal	Sistem informasi akuntansi telah memadai dalam menunjang pemberian kredit, pengendalian internal yang dilaksanakan sudah efektif oleh bank mandiri branch padang, pengendalian internal pemberian kredit sangat dipengaruhi oleh sistem informasi akuntansi.
9.	Rizkiyannisa Seftiani, Yetik Fitri Retnowati (2021) ²⁷	Pengendalian Internal, Piutang Tak Tertagih	Pelaksanaan dan penerapan sistem pengendalian internal piutang pada Stasiun TV XYZ tidak memenuhi

²² harlen Silalahi Rebecca Evadine, Dina Rosmaneliana, Dianty Putri Purba, Dumariani Silalahi, "Jurnal Ilmiah Kohesi Vol. 6 No. 1 Januari 2022," *Jurnal Ilmiah Kohesi* 6, no. 1 (2022): 1–7.

²³ Puspita Rama Nopiana Mia Rapihana, "Analisis Piutang Tak Tertagih Dan Perputaran Piutang Pada Pt Agung Seraya Motor," *Jurnal Rekaman* 5, no. 1 (2021): 57–66.

²⁴ dan I M S A Jaya N P R Krisnawati, I K Sudiarta, "Analysis of Credit Sales Policy to Minimize Uncollectible Receivable Risk at Bali Niksoma Boutique Beach Resort in Legian," *Journal of Applied Sciences In Accounting, Finance, and Tax* 4, no. 1 (2021): 55–60.

²⁵ Mega Kusuma Prakoso and Wasti Reviandani, "Efektifitas Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Dalam Upaya Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT. ADP," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 11, no. 3 (2022): 848–61.

²⁶ Selvia and Salfadri, "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Pemberian Kredit Pada Bank Mandiri Cabang Padang, (2020)."

			standar pengendalian internal COSO
10.	Ari Teguh Sabar Arianto, Meta Ardiana (2021) ²⁸	Pengendalian Piutang, Piutang Tak Tertagih	KSU Artha Guna telah menerapkan metode semi-tanggung renteng, yang berarti tanggung jawab terhadap klien ditanggung oleh pimpinan kelompok. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari tahun 2017 hingga 2019, seluruh piutang perusahaan dapat tertagih.
11.	Indah Idailem Zudha, M. Agus Sudrajat, Nik Amah (2021) ²⁹	Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal, Pengendalian Piutang	Efektivitas pengendalian piutang sebagian dipengaruhi oleh pengendalian internal, tetapi secara keseluruhan pengendalian internal dan sistem informasi akuntansi penjualan memengaruhi pengendalian piutang.
12.	Retno Ayu (2023) ³⁰	Pengendalian Piutang, Piutang Tak Tertagih	Total piutang tak tertagih PT Abadi Sakti Mitra Mandiri mengalami peningkatan sebagai akibat dari penerapan pengendalian internal yang tidak efektif pada unsur aktivitas pengendalian.
13.	Milla Rizky Anggraeni, Josephine Sudiman, Lisa Amelia Herman (2023) ³¹	Manajemen Piutang, Piutang Tak Tertagih	Pada anggota inkindo Sumatera Barat masih terdapat piutang tak tertagih, hal tersebut disebabkan karena ketidakmerataan paket yang diterima oleh anggota, tidak adanya rekapitulasi piutang anggota setiap periode, besarnya iuran anggota setiap tahun, denda akibat ketidakhadiran dalam kegiatan organisasi yang signifikan serta pendapatan dan beban operasional yang tidak seimbang yang harus ditanggung oleh anggota.

²⁷ Rizkiyannisa Seftiani and Yetik Fitri Retnowati, "Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Stasiun Tv Xyz," *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi* 2, no. 1 (2021): 116–29, <https://doi.org/10.46306/rev.v2i1.54>.

²⁸ Ari Teguh Sabar Arianto, "Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Koperasi Serba Usaha Artha Guna Kwaron," *JFAS : Journal of Finance and Accounting Studies* 3, no. 1 (2021): 26–35, <https://doi.org/10.33752/jfas.v3i1.259>.

²⁹ I I Zudha, M A Sudrajat, and N Amah, "Pengaruh Sia Penjualan Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pengendalian Piutang Pada Pt. Kimia Farma Trading & ...," *SIMBA: Seminar Inovasi* ..., 2021, <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SIMBA/article/view/1799>.

³⁰ Ayu, "Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih Pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri, (2023)."

³¹ Anggraeni, Sudiman, and Herman, "Analisis Manajemen Piutang Untuk Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Organisasi INKINDO Sumatera Barat, (2023)."

14.	Nia Nurdahlia, Sugianto, Rahmat Daim Harahap (2023) ³²	Pengendalian Piutang, Piutang Tak Tertagih	Penerapan sistem pengendalian internal piutang PT. ABC sudah sesuai dengan sistem pengendalian internal menurut COSO, namun sistem pengendalian internal piutang tersebut belum dilaksanakan dengan efektif
15.	Tyas Wahyu Malia, Ersi Sisdianto (2024) ³³	Sistem Pengendalian Internal, Piutang	Penerapan sistem piutang di PT. Mayora Indah Tbk telah efektif. Namun demikian, untuk memastikan kinerja yang berkelanjutan dan stabil, perlu dilakukan tinjauan lebih rinci terhadap pengelolaan piutang usaha

Penelitian yang sama yang telah dilakukan oleh Dewi Ratna Sari dan Sunu Priyawan (2023) mendapatkan hasil bahwa manajemen piutang yang dilakukan belum efektif dengan kebijakan kredit yang masih dilonggarkan dengan tidak ada batasan kredit untuk pelanggan. Penelitian dengan hasil yang sama juga dilakukan oleh Fara Ayunindya Prasetyo, dkk (2022) dimana menghasilkan pengelolaan dan pengendalian piutang yang belum efektif karena belum adanya pemisahan tugas yang menyebabkan proses penagihan piutang tidak lancar. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Tyas Wahyu Malia dan Ersi Sisdianto (2024) mendapatkan hasil penerapan sistem pengendalian internal yang telah efektif.

1.6 Landasan Teori

Teori agen, atau teori agensi, merupakan konsep teori yang berasal dari hubungan antara dua individu atau kelompok yang memiliki perbedaan kepentingan yang biasa dikenal dengan istilah *prinsipal* dan *agen*. Hubungan ini melibatkan penyediaan layanan oleh agen, jadi prinsipal, seperti penyewa, mendelegasikan wewenang kepada agen.³⁴ Teori keagenan menerangkan dua pelaku yang saling bertentangan dalam perekonomian, yaitu *prinsipal* dan *agen*.

³² Nia Nurdahlia, Sugianto, and Rahmat Daim Harahap, "Analisis Efektifitas Pengendalian Internal Piutang Dalam Menghindari Risiko Kerugian Piutang Tak Tertagih PT. Abc," *Jurnal Masharif Al-Syariah* 8, no. 30 (2023): 159–76.

³³ Ersi Sisdianto Tyas Wahyu Malia, "Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada PT Mayora Indah TBK," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 8, no. 1 (2024): 4739–46.

³⁴ Amri Amrulloh and Ajeng Dwita Amalia, "Pengaruh Profitabilitas, Struktur Modal, Likuiditas, Ukuran Perusahaan Dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris Pada

Dalam akuntansi, teori keagenan atau *agency theory* digunakan untuk mendeskripsikan hubungan antara pemilik bisnis eksekutif (*principal*) dan manajemen bisnis (*agen*). Teori keagenan dalam akuntansi juga menjelaskan pengorbanan yang dihasilkan dari hubungan keagenan, termasuk hubungan kontraktual antara pemegang saham dan manajer.³⁵ Teori keagenan dalam akuntansi memiliki tujuan yaitu digunakan untuk memaparkan bagaimana para pihak dalam suatu kontrak dapat mengatasi konflik kepentingan antara prinsipal dan agen.³⁶

Teori Agensi merupakan teori yang dikemukakan oleh M.C Jensen dan W.H Meckling (1976)³⁷, dimana sudah terdapat faktor-faktor yang sesuai dengan penelitian ini seperti terdapat permasalahan perbedaan kepentingan antara pihak yang berkepentingan yaitu *prinsipal* dan *agen*. Berdasarkan uraian tersebut, maka teori ini sejalan dengan penelitian ini yang terdapat konflik kepentingan antara dua pihak yaitu perbankan yang menyalurkan dana dengan nasabah yang membutuhkan dana.

Kaitan Teori Keagenan dengan penelitian ini yaitu teori ini digunakan untuk menjelaskan adanya keterkaitan dan menjelaskan adanya konflik kepentingan antara perbankan syariah sebagai *principal* dan debitur sebagai *agen*. Dimana terdapat konflik kepentingan antara perbankan (*principal*) yang menyalurkan dana dengan nasabah (*agen*) yang membutuhkan dana. Hubungannya dengan efektivitas manajemen yaitu teori keagenan menekankan pentingnya pengawasan yang ketat oleh perbankan (*principal*) terhadap nasabah (*agen*). Konflik kepentingan dapat terjadi apabila nasabah tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar pinjaman secara tepat waktu. Sedangkan perbankan memiliki kepentingan untuk memastikan bahwa dana yang dipinjamkan kembali dengan tepat waktu. Sedangkan hubungan antara sistem pengendalian internal dengan teori keagenan yaitu perbankan sebagai *principal* dapat memantau dan mengendalikan nasabah (*agen*) dengan sistem yang ada di dalam perbankan.

Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2015-2019),” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 9, no. 2 (2020): 167, <https://doi.org/10.36080/jak.v9i2.1421>.

³⁵ Hilda Salman Said et al., “Teori Agensi : Teori Agensi Dalam Perspektif Akuntansi Syariah,” *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 5, no. 5 (2022): 2434–39, <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i5.2757>.

³⁶ Bahriyah Eka Musha Bakti and Triyono, “Studi Pada Perusahaan Sub Sektor Property Dan Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia,” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 9, no. 1 (2022): 104–11.

³⁷ Said et al., “Teori Agensi : Teori Agensi Dalam Perspektif Akuntansi Syariah.”

1.7 Sistematika Penulisan

Merujuk pada informasi yang telah dijelaskan dan teknik yang digunakan untuk mempermudah penulisan skripsi ini. Maka dari itu sistematika penulisan dalam penyusunan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagian awal

Pada skripsi bagian awal ini mencakup halaman judul skripsi, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman deklarasi, halaman pedoman transliterasi, halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, dan halaman daftar lampiran.

2. Bagian isi

Bab I, merupakan pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, serta sistematika penelitian.

Bab II, menjelaskan hal-hal yang terkait dengan metode penelitian, meliputi jenis penelitian, sumber data penelitian, dan analisis data penelitian.

Bab III, mendeskripsikan mengenai beberapa pokok teori yang terkait dengan pengendalian piutang tak tertagih, menjelaskan mengenai tinjauan pustaka atau literatur review.

Bab IV, memaparkan gambaran umum mengenai objek penelitian

Bab V, berisi hasil penelitian berupa deskripsi serta analisa pemikiran peneliti mengenai pertanyaan-pertanyaan penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari hasil olah data.

Bab VI, bab terakhir yang berisi penutup, meliputi kesimpulan sebagai hasil dari penelitian dan saran-saran.

3. Bagian akhir

Pada bagian akhir penelitian ini terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif yang berfokus pada penggambaran mengenai fenomena yang diteliti, pendekatan yang digunakan adalah eksploratori. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memfokuskan pada analisis atau pengamatan yang mendalam, pengembangan teori, pendeskripsian kompleksitas, dan realita sosial sehingga penelitian ini menghasilkan pembelajaran tentang suatu fenomena yang terjadi.³⁸ Metode kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang digunakan untuk mengidentifikasi setiap variabel yang sifatnya independent tanpa adanya ikatan hubungan dengan variabel yang lain.³⁹ Pendekatan eksploratori dipilih karena bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap dan mendalam. Melalui pendekatan ini, informasi-informasi yang diperoleh diharapkan dapat lebih terpercaya dengan dilaksanakannya wawancara terhadap individu yang terlibat langsung dalam aktivitas perusahaan.⁴⁰ Penelitian dengan metode dan pendekatan ini bersifat penelitian lapangan (*field research*) yaitu melakukan penelitian dengan mendeskripsikan seluruh kegiatan yang dilakukan yang upayanya mengumpulkan data dan informasi secara mendalam dengan analisis dan penelaahan kembali terhadap segala sesuatu yang telah dikumpulkan.

Penelitian metode deskriptif kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data yang kemudian dikelompokkan dan disusun secara sistematis. Data yang telah terorganisir ini selanjutnya dianalisis dan disajikan sesuai dengan teori-teori yang relevan untuk dapat diambil kesimpulan.⁴¹ Dalam penelitian dengan metode kualitatif deskriptif ini diharapkan dapat dihasilkan sebuah uraian yang lebih jelas mengenai permasalahan yang diteliti, yang tidak hanya mengungkapkan fakta-fakta yang ada,

³⁸ Pantu, Mattoasi, and Mahdalena, "Analisis Manajemen Piutang Di Bengkel Ginseng Motor."

³⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2020.

⁴⁰ Marina Supit et al., "Analisis Proses Pemberian Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bitung."

⁴¹ Pantu, Mattoasi, and Mahdalena, "Analisis Manajemen Piutang Di Bengkel Ginseng Motor."

tetapi juga memungkinkan untuk diamati dan dikaji dari berbagai sudut pandang yang komprehensif.⁴²

2.2 Objek dan Waktu Penelitian

2.2.1 Objek Penelitian

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah PT Bank Mandiri (Persero). Pada penelitian kali ini objek yang dijadikan lokasi penelitian yaitu pada Bank Mandiri KCP Salatiga yang terdapat pada Jl. Diponegoro, Salatiga, Kec. Sidorejo, Kota Salatiga, Jawa Tengah 50711.

2.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak pertama pengajuan judul bulan Agustus 2024 hingga selesai dilakukan penelitian pada bulan Desember 2024.

2.3 Sumber dan Jenis Data

2.3.1 Data

Data yaitu kenyataan atau fakta yang diperoleh dari peristiwa atau objek yang diteliti. Data merupakan hasil observasi dan pengukuran empiris yang digunakan untuk mengungkap fakta-fakta mengenai sifat-sifat atau karakteristik suatu fenomena tertentu.⁴³ Data ini berfungsi sebagai dasar untuk menganalisis dan memahami peristiwa atau kondisi yang sedang diteliti. Data merupakan fakta yang menggambarkan sifat-sifat tertentu dan fenomena yang terjadi. Istilah data digunakan untuk menggambarkan pola respon yang dicatat responden terhadap instrument yang digunakan untuk tujuan dalam penelitian.⁴⁴

Data penelitian yang bersifat deskriptif menggambarkan gejala dan kejadian dalam bentuk kategori, bukan angka. Data kualitatif ini menyoroti aspek manusia seperti gagasan, adat istiadat, dan kepercayaan yang tidak dapat diukur secara presisi dan lebih sering diungkapkan dengan kata-kata.⁴⁵

Penelitian eksploratori memiliki tujuan untuk memperoleh informasi yang lebih dalam tentang sesuatu hal atau permasalahan yang belum diketahui

⁴² Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D.

⁴³ rebecca Evadine, Dina Rosmaneliana, Dianty Putri Purba, Dumariani Silalahi, "Jurnal Ilmiah Kohesi Vol. 6 No. 1 Januari 2022."

⁴⁴ Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D.

⁴⁵ Sugiyono.

jawabannya. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat menggali informasi yang relevan dan dapat memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap suatu obyek.

2.3.2 Sumber Data

1. Data primer

Data yang dikumpulkan dan diperoleh langsung dari sumber pertama disebut dengan data primer, data yang dikumpulkan terkait data yang diteliti baik individu maupun kelompok.⁴⁶ Data asli merupakan kata lain dari data primer, untuk memperoleh informasi mengenai data ini peneliti harus terjun secara langsung dengan menggunakan metode wawancara dan observasi.⁴⁷ Data ini direkam atau dicatat oleh peneliti saat melakukan wawancara kepada Cluster Manager, Kepala Unit, dan Sales General Produktif pada Bank Mandiri Kota Salatiga.

2. Data sekunder

Data yang dikumpulkan melalui metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendukung data primer merupakan data sekunder.⁴⁸ Data ini diperoleh melalui pihak kedua dan bukan dari sumber pertama dengan melalui studi pustaka. Data ini dapat berupa catatan, laporan historis atau bukti yang telah tercatat dalam arsip dokumentasi perusahaan.⁴⁹ Data yang diperlukan oleh peneliti yaitu berupa laporan keuangan pemberian kredit dan laporan perputaran piutang perusahaan yaitu pada Bank Mandiri.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dan dihasilkan memiliki kualitas yang dapat diandalkan (*kredibel*), metode atau proses pengumpulan data harus dilakukan dengan hati-hati dengan mempertimbangkan setiap aspek dan prosedur penelitian kualitatif. Hal ini mencakup pemilihan teknik pengumpulan data yang tepat.

⁴⁶ Dr. H. Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif, Sustainability (Switzerland)*, vol. 11, 2019, http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetungan_Terpusat_Strategi_Melestari.

⁴⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.

⁴⁸ Sugiyono.

⁴⁹ Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*.

Proses pengumpulan data harus dilakukan secara sistematis dan konsisten, serta dengan mempertimbangkan keanekaragaman sumber informasi. Sugiyono (2019)⁵⁰, selaras dengan Creswell dan Miles & Huberman (1992)⁵¹ menyatakan terdapat banyak cara untuk memperoleh data yang dapat digunakan dalam metode penelitian kualitatif, antara lain⁵²:

1. Wawancara

Proses mendapatkan penjelasan dengan mengumpulkan informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang dapat dilakukan melalui pertemuan langsung antara orang yang memberikan informasi atau narasumber dan orang yang melakukan wawancara.⁵³ Secara esensial, wawancara adalah kegiatan untuk memperoleh pemahaman yang dalam mengenai topik atau tema yang sedang diteliti. Agar wawancara efektif, beberapa langkah harus diikuti, seperti memperkenalkan diri, menjelaskan tujuan kedatangan, merinci topik wawancara, dan mengajukan pertanyaan.⁵⁴ Terdapat dua jenis wawancara, yaitu wawancara mendalam di mana peneliti terlibat secara langsung dalam kehidupan subjek penelitian dengan pertanyaan yang tidak terstruktur. Sedangkan wawancara terarah melibatkan penggunaan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.⁵⁵ Wawancara ini telah dilakukan peneliti dengan pihak yang berkaitan dengan penelitian ini yakni karyawan Bank Mandiri Kota Salatiga Cluster Manager, Kepala Unit, dan Sales General Produktif.

2. Observasi

Observasi merupakan cara untuk mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan guna memberikan gambaran yang akurat tentang suatu peristiwa atau keadaan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian.⁵⁶ Tujuannya yaitu untuk

⁵⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.

⁵¹ Miles and Huberman Creswell, "Teknik Pengumpulan Data Kualitatif," 1992.

⁵² Pantu, Mattoasi, and Mahdalena, "Analisis Manajemen Piutang Di Bengkel Ginseng Motor."

⁵³ Zebua, Bate, and Nikita Zebua Maria Magdalena Bate, "Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt Multi Pilar Indah Jaya (Distributor Pt Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli Receivable Management Analysis in Minimizing the Risk of Bad Debts At Pt Multi Pilar Indah."

⁵⁴ Sapnanda, "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal Dan Aspek Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Keuangan."

⁵⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.

⁵⁶ Sugiyono.

memahami perilaku manusia dan untuk melakukan evaluasi, yaitu mengukur dan memberikan umpan balik terhadap aspek tertentu dari pengamatan tersebut. Hasil dari observasi ini dapat berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek atau kondisi tertentu. Pengamatan dilakukan dengan teliti dan pencatatan data dilakukan secara sistematis sebagai teknik utama dalam melaksanakan observasi.⁵⁷ Dalam hal ini peneliti telah melakukan observasi praktik pemberian pinjaman dan sistem pengendalian yang dilakukan oleh Bank Mandiri Kota Salatiga.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan data kualitatif dimana banyak fakta dan informasi disimpan dalam berbagai bentuk dokumen.⁵⁸ Jenis-jenis bahan dokumentasi meliputi otobiografi, surat pribadi, buku catatan harian, transkrip, memorial dan flasdisk dan lain-lain.⁵⁹ Jenis data ini tidak terbatas oleh batasan ruang dan waktu, sehingga dapat dimanfaatkan dalam mengakses informasi dan data yang terjadi di masa lampau. Dokumentasi yang dimaksudkan disini merupakan bukti dokumen seperti foto, catatan, dan lainnya yang diperoleh di lapangan yaitu pada Bank Mandiri Kota Salatiga.

2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara membahas dan memahami informasi atau data yang ada untuk menemukan makna, interpretasi, dan kesimpulan tertentu dari semua informasi dan data yang telah didapatkan dan dikumpulkan.⁶⁰ Dalam proses analisis data dengan metode kualitatif data yang dihasilkan berupa kata-kata dan bukan angka. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui proses pencarian dan penyusunan secara sistematis yang diperoleh dari hasil pengumpulan data. Setelah proses pengumpulan data selesai, data tersebut disusun sehingga dapat dipahami dengan mudah dan memberikan gambaran yang jelas.⁶¹

⁵⁷ Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*.

⁵⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.

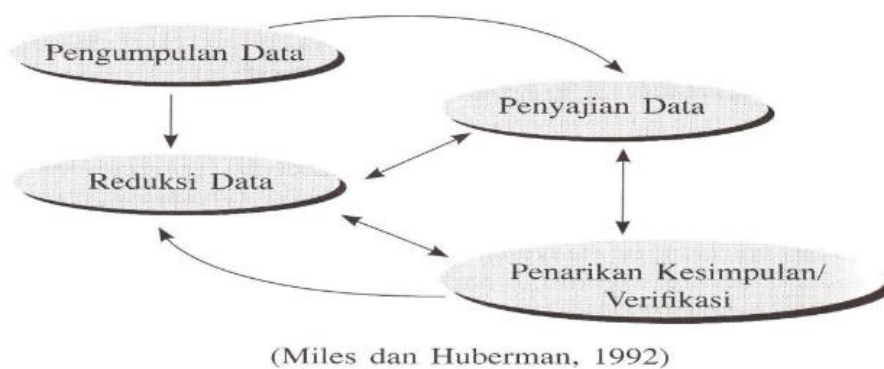
⁵⁹ Sapnanda, "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi , Pengendalian Internal Dan Aspek Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Keuangan."

⁶⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.

⁶¹ Tyas Wahyu Malia, "Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada PT Mayora Indah TBK."

Dalam penelitian kualitatif analisis data dapat dilaksanakan pada saat peneliti berada dilapangan ataupun setelah kembali dari lapangan.⁶² Menurut Miles & Huberman dalam model analisis interaktif untuk penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan sepanjang proses penelitian. model analisis ini terdiri dari beberapa tahapan yang dapat digunakan dalam proses analisis data dengan tahapan sebagai berikut yang dijelaskan secara lebih rinci:

Gambar I Teknik Analisis Data Menurut Miles and Huberman



1. Pengumpulan Data

Data yang telah dikumpulkan dicatat dalam catatan alami. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hal tersebut bertujuan untuk menjaga keaslian data yang dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif sangat penting untuk mencatat setiap informasi yang didapatkan dari responden tanpa ditambahi pendapat mengenai pandangan dan interpretasi peneliti terhadap fenomena yang terjadi. Catatan alami ini kemudian menjadi sumber yang dapat dianalisis lebih lanjut untuk menggali makna dan pola yang muncul pada data. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran data dengan mendalam, sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang dipercaya dan relevan.

⁶² Pantu, Mattoasi, and Mahdalena, "Analisis Manajemen Piutang Di Bengkel Ginseng Motor."

2. Reduksi Data

Data yang telah didaatkan akan direkam dan disusun dalam bentuk laporan yang terstruktur, yang mana laporan tersebut akan mengurangi jumlah data, merangkum informasi utama, dan memfokuskan pada aspek yang krusial. Hal ini dimaksudkan guna memberikan gambaran yang lengkap terkait fenomena yang diteliti, sehingga akan memudahkan peneliti dalam menyajikan temuan-temuan secara sistematis dan untuk mengakses kembali data tambahan jika diperlukan, yang merupakan tambahan terhadap data sebelumnya yang telah diperoleh.

3. Penyajian Data

Data yang diperoleh dari berbagai sumber dikelompokkan dan diolah berdasarkan isu-isu inti, proses pengelompokkan ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami dan mengorganisir informasi secara lebih terstruktur dan terfokus. Setelahnya data disusun dalam bentuk matriks untuk memfasilitasi peneliti dalam memeriksa pola hubungan antar data.

4. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan penyimpulan merupakan tahap lanjutan setelah melakukan reduksi dan menyajikan data. Data tersebut yang sudah direduksi dan disajikan dengan terstruktur akan diambil kesimpulannya secara sementara. Kesimpulan pada tahap awal mungkin kurang pasti, namun sering dengan tahapan selanjutnya. Kesimpulan tersebut akan semakin tegas dan didasarkan pada dasar yang kuat. Dengan demikian kesimpulan yang dihasilkan di akhir penelitian akan lebih kuat dan didukung bukti yang cukup.

2.6 Teknik Keabsahan Data

Teknik validasi data merupakan standar keabsahan data yang diperoleh. Keabsahan data dilaksanakan untuk menjamin bahwa data yang diperoleh dan disajikan peneliti sesuai dengan realita yang sesungguhnya. Triangulasi dapat diartikan sebagai kegiatan pengecekan data melalui berbagai perspektif dengan beragam sumber, teknik,

dan waktu.⁶³ Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis. Beberapa bentuk triangulasi antara lain adalah :⁶⁴

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara memverifikasi bahwa data tersebut didapatkan dari beberapa sumber data yang ada yang akan digunakan untuk menguji reliabilitas data atau mengetahui kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan beberapa metode dan sumber perolehan data yang berbeda. Karena dengan adanya data yang sama dari berbagai sumber akan menguatkan validitasnya saat dikonfirmasi dengan sumber yang relevan. Peneliti telah menguji data yang diperoleh melalui berbagai sumber yaitu dari wawancara dengan karyawan Bank Mandiri bagian Cluster Manager, Kepala Unit, dan Sales General Produktif yang berhubungan dengan variabel penelitian ini, untuk memastikan apakah data yang dijelaskan oleh pimpinan sama dengan yang dijelaskan oleh staff karyawannya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk memvalidasi keakuratan data yang dilakukan dengan memeriksa data menggunakan pendekatan yang berbeda dari sumber yang sama. Sebagai contoh, data yang dikumpulkan melalui observasi kemudian diverifikasi kebenarannya melalui wawancara. Peneliti telah menguji data yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data yaitu dari observasi perusahaan, kemudian diverifikasi kebenarannya melalui wawancara dengan karyawan Bank Mandiri bagian Cluster Manager, Kepala Unit, dan Sales General Produktif yang berkaitan dengan variabel penelitian ini.

Berdasarkan analisis tersebut, peneliti terlebih dahulu melakukan observasi ditempat penelitian untuk mendapatkan gambaran umum terkait kondisi dan aktivitas yang berlangsung. Observasi ini bertujuan untuk memahami konteks lingkungan secara langsung, sehingga peneliti dapat mengidentifikasi berbagai faktor yang mungkin memengaruhi praktik yang terjadi. Kemudian penulis menemui Cluster Manager serta karyawan yang mempunyai *jobdesk* yang berkaitan

⁶³ Dr. Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2015.

⁶⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.

dengan produk pinjaman dari mulai menganalisis calon nasabah sampai pengembalian uang Pinjaman serta karyawan yang bertugas untuk menganalisis keuangan perusahaan untuk diwawancarai agar mendapatkan informasi. Selain itu untuk menguatkan informasi yang diperoleh, peneliti mengambil beberapa foto sebagai dokumentasi, arsip hasil wawancara, serta bukti bahwa peneliti telah melakukan suatu penelitian. proses pengumpulan data melalui beberapa teknik tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih rinci dan dapat di percaya mengenai fenomena yang terjadi.

BAB III

EFEKTIVITAS MANAJEMEN DAN PENGENDALIAN PIUTANG

3.1 Akuntansi Manajemen Piutang

Akuntansi manajemen merupakan subbidang akuntansi dimana mengacu pada representasi manajemen dengan data, guna mengatasi masalah perusahaan untuk membantu menyelesaikan konflik spesifik yang dihadapi.⁶⁵ Tugas seorang manajer Keuangan bukan hanya tentang menulis, membayar dan menerima uang, menyiapkan laporan keuangan, serta memantau likuiditas. Tetapi seorang manajer keuangan juga diharuskan untuk bisa melakukan investasi.⁶⁶ Kepentingan administratif tertarik pada informasi Akuntansi dalam penilaian kinerja dan evaluasi efektivitas organisasi. Kinerja perusahaan diukur dan dilihat berdasarkan hubungan antara *output* dan *input*. Jika *output* semakin banyak dibandingkan dengan *input*, maka semakin banyak pula Kinerja kelompok.⁶⁷

a. Kebijakan Kredit

Kebijakan kredit merupakan kerangka kerja yang menjadi acuan khusus perusahaan dalam proses memberikan kredit yang dirancang oleh manajemen untuk mendasari pemberian pinjaman kepada nasabah.

b. Standar Kredit

Dalam memberikan kredit perlu dilakukan pertimbangan dan analisis terhadap calon nasabah terlebih dahulu. Dalam mengevaluasi calon debitur biasanya sesuai dengan standar pemberian kredit yaitu dengan prinsip 5C, yaitu sebagai berikut⁶⁸ :

1. *Character*, melakukan analisis terkait sifat atau watak seseorang. Hal tersebut dapat mencerminkan latar belakang yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam hal apapun. Analisis yang biasa dilakukan yaitu mengenai latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi.

⁶⁵ Sari, "Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Pt. Sarayu Garuda Elektrindo Dewi Ratna Sari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya."

⁶⁶ Sari.

⁶⁷ Sari.

⁶⁸ Pantu, Mattoasi, and Mahdalena, "Analisis Manajemen Piutang Di Bengkel Ginseng Motor."

2. *Capacity*, merupakan analisis mengenai kemampuan nasabah dalam hal ekonomi dan keuangan. Hal ini biasanya dihubungkan dengan pendidikannya, selain itu dapat dilihat juga melalui keahliannya untuk memahami mengenai peraturan pemerintah.
3. *Capital*, analisis yang dilakukan untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan modal, hal tersebut dapat dilihat melalui laporan keuangan dengan menilai *likuiditas, solvabilitas, reliabilitas*, dan ukuran lainnya.
4. *Colleteral*, analisis untuk mengidentifikasi aset atau jaminan yang diberikan calon debitur baik yang bersifat fisik maupun non fisik sebagai perlindungan bagi pemberi kredit. Jaminan yang diberikan harus setara nilainya dengan pinjaman yang diajukan dan juga harus dilakukan pengecekan kebenarannya. Sehingga jika terjadi piutang yang tidak tertagih, jaminan tersebut dapat dimanfaatkan dengan cepat.
5. *Condition*, dalam melakukan analisis kredit, kondisi eksternal nasabah sebaiknya juga dinilai, hal ini dapat dilihat dari kondisi ekonomi dan politik sekarang dan dimasa depan. Selain itu penilaian mengenai prospek bisnis yang sedang dijalankan juga perlu dilakukan. Penilaian prospek bidang usaha yang dibiayai sebaiknya memiliki prospek yang sangat baik.

Selain dari prinsip 5C tersebut, terdapat juga prinsip lain yaitu prinsip 7P sebagai berikut⁶⁹ :

1. *Personality*, menilai debitur berdasarkan tingkah lakunya sehari-sehari ataupun perilakunya di masa lampau. Analisis ini mencakup penilaian mengenai tingkah laku, emosi, sifat, dan tindakannya dalam menyelesaikan masalah.
2. *Party*, mengelompokkan debitur ke dalam kategori-kategori tertentu sesuai dengan faktor-faktor seperti modal, loyalitas, dan karakter mereka. Dengan demikian, nasabah akan ditempatkan dalam kriteria tertentu dan mendapatkan fasilitas yang berbeda sesuai dengan kategorinya.
3. *Purpose*, analisis yang dilakukan guna memahami maksud nasabah dalam mengajukan kredit, termasuk juga jenis kredit yang akan diambil nasabah.

⁶⁹ Pantu, Mattoasi, and Mahdalena.

4. *Prospect*, dimaksudkan untuk mengevaluasi apakah usaha yang dijalankan nasabah dimasa depan akan memberi keuntungan atau tidak, intinya melihat usaha nasabah kedepannya apakah memiliki prospek yang baik atau sebaliknya.
5. *Payment*, analisis untuk menilai bagaimana cara nasabah membayar pinjaman yang telah diberikan atau dari sumber mana saja dana yang digunakan untuk pelunasan pinjamannya.
6. *Profitability*, menganalisis bagaimana kemampuan dalam menghasilkan keuntungan oleh nasabah. Dimana *Profitability* diukur dari setiap periode untuk melihat apakah akan tetap stabil atau mengalami peningkatan.
7. *Protection*, dilihat dari bagaimana menjaga agar usaha dan jaminan terlindungi yang memadai, seperti jaminan barang atau jaminan asuransi yang berfungsi untuk melindungi aset atau usaha dari risiko yang mungkin terjadi.

3.2 Pengendalian Internal

Pengendalian internal adalah suatu sistem yang mencakup struktur organisasi beserta seluruh prosedur dan standar yang digunakan bersama untuk melindungi seluruh kekayaan perusahaan dari berbagai risiko dan ancaman. Setiap perusahaan harus menerapkan sistem pengendalian internal sebagai bagian dari manajemen risiko yang berguna untuk mencapai tujuan perusahaan.⁷⁰ Sistem pengendalian internal dalam teori akuntansi dan organisasi merupakan rangkaian proses yang melibatkan sumber daya manusia dan sistem teknologi informasi, yang dirancang untuk mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya. Committee Of Sponsoring Organizations (COSO) oleh Steven J. Root dalam Boyton (2012) mengatakan bahwa sistem pengendalian internal dapat dianggap sebagai rangkaian tindakan yang mencakup seluruh proses yang dilakukan oleh perusahaan, yang terintegrasi dalam tiga tahap utama manajemen dasar yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan.⁷¹ Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal adalah serangkaian prosedur yang meliputi seluruh proses dalam organisasi untuk mengawasi data dan menggunakannya

⁷⁰ Selvia and Salfadri, "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Pemberian Kredit Pada Bank Mandiri Cabang Padang."

⁷¹ Selvia and Salfadri.

dengan benar oleh perusahaan dengan tujuan untuk menjamin keamanan dalam melindungi aset perusahaan.

Salah satu tujuan utama sistem pengendalian internal piutang yaitu guna memastikan bahwa piutang yang ada dalam perusahaan telah dikelola secara efektif dan efisien, sehingga dapat meminimalisir kerugian yang disebabkan oleh piutang tak tertagih, memastikan bahwa piutang dicatat dengan benar kedalam sistem akuntansi, mengevaluasi ketepatan dan keandalan data akuntansi, serta mendorong efektivitas dan pematuhan kebijakan manajemen.⁷² Pengendalian internal memiliki fungsi untuk mengelola dan mengendalikan risiko secara efektif sehingga kegiatan operasional yang terjadi selaras dengan apa yang diinginkan perusahaan. Dengan menerapkan pengendalian internal, kebijakan, serta prosedur dalam operasional perusahaan maka pengelolaan piutang akan menjadi lebih efektif dan dapat mengurangi risiko kredit macet.

Unsur-unsur yang terdapat dalam pengendalian internal berdasarkan dengan Standar Profesional Akuntan Publik (SA Seksi 319) dari COSO diuraikan sebagai berikut⁷³ :

- a. Lingkungan Pengendalian, adalah kumpulan kebijakan, protokol dan tindakan yang menunjukkan bagaimana sikap pemilik bisnis, direktur, dan manajemen dalam melihat pengendalian internal. Lingkungan pengendalian dapat meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya pengendalian internal bagi seluruh anggota organisasi.
- b. Penaksiran Risiko, tujuannya adalah untuk melakukan evaluasi dan menemukan risiko yang terkait dengan penyusunan laporan keuangan yang akurat dan sesuai dengan standar prinsip akuntansi yang berlaku umum.
- c. Aktivitas Pengendalian, merupakan kebijakan dan prosedur yang menjamin dimana semua pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan maksud untuk berani mengambil risiko saat mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan. Aktivitas pengendalian menurut COSO dibagi

⁷² Anggraeni, Sudiman, and Herman, "Analisis Manajemen Piutang Untuk Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Organisasi INKINDO Sumatera Barat."

⁷³ Ayu, "Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih Pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri."

menjadi tiga bagian yaitu : aktivitas pengendalian dengan tujuan untuk meningkatkan akurasi laporan keuangan, aktivitas pengendalian yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja, dan aktivitas pengendalian yang bertujuan untuk memastikan keandalan pengolahan informasi.

- d. Informasi dan Komunikasi, mencakup semua sistem yang berkaitan dengan laporan keuangan seperti sistem akuntansi termasuk teknik dan catatan yang digunakan untuk menemukan, mencatat, mengelompokkan, menganalisis, menggabungkan, dan melaporkan transaksi bisnis. Serta mengorganisasikan tanggung jawab atas aktiva dan kewajiban yang terkait.
- e. Pemantauan, merupakan proses evaluasi kualitas kinerja sistem pengendalian internal yang berkelanjutan dalam suatu periode tertentu.

Dengan adanya elemen atau unsur pengendalian internal dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya dan menjaga kerahasiaan laporan keuangan serta mengelola kemungkinan buruk yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan tersebut.

3.3 Piutang

Piutang adalah tagihan yang harus dibayar oleh pihak debitur. Definisi piutang merupakan hak atau klaim yang dimiliki suatu perusahaan untuk menerima uang tunai, barang atau jasa di kemudian hari berdasarkan kontrak yang telah disepakati di masa lalu.⁷⁴ Piutang mengacu pada ketentuan pembayaran yang ditawarkan suatu perusahaan selama terjadinya proses penjualan produk.⁷⁵ Keringanan ini merupakan pemberian syarat-syarat pembayaran yang harus dibayar di kemudian hari. Piutang jangka pendek atau piutang yang memiliki jangka waktu kurang dari satu tahun akan dilunasi dalam siklus perusahaan yang normal digolongkan dalam aktiva lancar perusahaan.

Piutang merupakan salah instrumen penting yang harus dipantau dan diawasi karena berhubungan dan sangat memengaruhi kondisi likuiditas dan finansial sebuah

⁷⁴ Sari, "Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Pt. Sarayu Garuda Elektrindo, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya."

⁷⁵ Seftiani and Retnowati, "Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Stasiun Tv Xyz."

perusahaan.⁷⁶ piutang tersebut penting karena termasuk salah satu kategori dari aktiva lancar yang biasanya akan dilakukan pengembalian dalam kurun waktu yang sebentar. pencatatan, pengawasan dan kebijakan harus diterapkan dengan baik, jika tidak diterapkan dengan baik maka akan terjadi penyelewengan terhadap piutang dapat terjadi dengan mudah. Maka dari itu, suatu pemimpin perusahaan diharuskan mampu menetapkan dan melaksanakan kebijakan yang terstruktur dan juga metode akuntansi yang layak untuk digunakan.

Sebuah sistem piutang yang sehat akan selalu menguntungkan perusahaan dan harus dilaksanakan berdasarkan prosedur yang berlaku. Keuntungan tersebut bisa direalisasikan dengan menggunakan sistem pengendalian internal perusahaan. Secara umum kebijakan pada transaksi utang piutang melalui sistem pengendalian internal yaitu otorisasi sesuai dengan regulasi atas transaksi yang terjadi, adanya pembagian tugas dan tanggung jawab sehingga dapat meminimalkan kesempatan yang mungkin seseorang dapat melakukan kekeliruan dalam melaksanakan pekerjaannya, catatan dan informasi yang memadai untuk membantu mencatat atas transaksi yang akurat, dan pengecekan secara independen atas pelaksanaan dan penilaian sesuai dengan catatan yang ada.⁷⁷

Piutang perusahaan yang benar-benar tidak dapat tertagih harus dilakukan penyisihan untuk mencadangkan kerugian piutang. Dalam melakukan perhitungan penyisihan piutang perlu diperhatikan umur dan kualitas piutangnya. Kualitas piutang diklasifikasikan menjadi empat bagian sebagai berikut⁷⁸ :

- a. Kualitas piutang lancar, ketika piutang masih berumur 0 sampai dengan 30 hari
- b. Kualitas piutang kurang lancar, pada saat piutang berumur 30 hari sampai 90 hari
- c. Kualitas piutang diragukan, yaitu piutang yang memiliki umur 90 hari sampai 360 hari

⁷⁶ Rebecca Evadine, Dina Rosmaneliana, Dianty Putri Purba, Dumariani Silalahi, "Pengaruh Pengendalian Intern Penjualan Kredit Terhadap Piutang Tak Tertagih Pada Pt. Multi Top Indonesia Cabang Tebing Tinggi Wilayah Medan."

⁷⁷ Surjadi and Wijaya, "Pengendalian Internal Piutang Yang Efektif Pada Pt Surya Mega Mustika."

⁷⁸ Pantu, Mattoasi, and Mahdalena, "Analisis Manajemen Piutang Di Bengkel Ginseng Motor."

- d. Kualitas piutang macet, piutang yang susah untuk ditagih ketika piutang berumur lebih dari 360 hari

Piutang terjadi karena disebabkan oleh beberapa faktor yang telah diklasifikasikan sebagai berikut⁷⁹ :

- a. Volume pemberian kredit, volume pemberian kredit dapat menentukan jumlah piutang perusahaan, perusahaan biasanya lebih banyak memberikan dana untuk diinvestasikan dalam piutang karena jumlah kredit yang diberikan sebanding dengan investasi yang dilakukan pada piutang.
- b. Syarat pembayaran (pelunasan) kredit, perusahaan harus menetapkan syarat dan kebijakan pemberian kredit untuk memastikan bahwa piutang dibayarkan sesuai dengan waktu yang diberikan dan dilakukan pelunasan oleh debitur.
- c. Ketentuan tentang pembatasan kredit, jumlah dana yang akan ditambahkan ke piutang akan meningkat sesuai dengan batas kredit debitur yang telah ditentukan oleh perusahaan.
- d. Kebiasaan pelunasan kredit, semakin cepat pembayaran yang dilakukan oleh debitur, lebih cepat juga perputaran uang yang mengalir ke perusahaan dan tidak akan mengganggu kegiatan operasional perusahaan.
- e. Kebijakan dalam pengumpulan piutang, perusahaan dapat menginvestasikan lebih sedikit dana dalam piutang jika waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan piutang dipersingkat.

Piutang perusahaan yang ada juga perlu dikendalikan, berikut merupakan hal-hal yang harus dijadikan pandangan dalam mengendalikan piutang :

- a. Kebijakan pemberian kredit
- b. Kebijakan penagihan
- c. Memperhatikan kebiasaan pelanggan dalam membayar piutang
- d. Dampak kebijakan pemberian kredit
- e. Menghitung perputaran piutang

Jika perusahaan memiliki piutang maka harus terdapat sistem yang mengendalikannya dan pihak yang berhutang atau nasabah harus memiliki rasa

⁷⁹ Pantu, Mattoasi, and Mahdalena.

tanggungjawab untuk mengembalikannya, sebagaimana yang telah dijelaskan dalam hadits Rasulullah Saw bersabda :

الْعَارِيَةُ مُؤَدَّاةٌ وَالرَّعِيمُ غَارِمٌ وَالذَّيْنُ مَقْضِيٌّ

Artinya: *“Pinjaman itu wajib dikembalikan dan orang-orang yang menanggung sesuatu harus membayar dan hutang harus ditunaikan.”* (HR. At-Tirmizi).

3.4 Piutang Tak Tertagih

Piutang tak tertagih yaitu hutang yang tidak dapat dihimpun kembali meskipun sudah dilaksanakan penagihan secara berkala dari individu atau organisasi lain kepada perusahaan atas transaksi suatu bisnis yang telah dilakukan. Piutang tak tertagih termasuk dalam kerugian yang dialami perusahaan. Karena sebagian konsumen tidak dapat memenuhi kewajibannya, lokasi klien tidak diketahui, tidak berkenan untuk membayar piutangnya, dan dianggap bangkrut.⁸⁰ Kerugian pendapatan diakui dengan mencatat beban kerugian yang tidak dapat diubah. Kerugian yang tidak tertagih akan dibebankan kepada distributor kredit. Piutang usaha tak tertagih adalah kerugian pendapatan yang perlu dicatat dengan jurnal yang sesuai, yang akan mengurangi nilai aktiva piutang usaha serta mempengaruhi penurunan laba dan ekuitas pemegang saham.⁸¹ Dapat disimpulkan bahwa piutang tak tertagih termasuk beban atau kerugian yang diperoleh perusahaan sebagai konsekuensi dari adanya penjualan kredit.

Suatu piutang dapat dikategorikan sebagai piutang tidak tertagih jika terdapat beberapa indikasi sebagai berikut⁸² :

- a. Piutang telah jatuh tempo dan telat dilakukan pembayaran,
- b. Perusahaan sudah melakukan upaya penagihan, tetapi nasabah tidak melakukan pembayaran.
- c. Kondisi usaha nasabah yang bangkrut.
- d. Menurunnya kondisi ekonomi dan keuangan nasabah .
- e. Perusahaan tidak dapat menemukan lokasi nasabah.

⁸⁰ Sari, “Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Pt. Sarayu Garuda Elektrindo Dewi Ratna Sari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.”

⁸¹ Anggraeni, Sudiman, and Herman, “Analisis Manajemen Piutang Untuk Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Organisasi INKINDO Sumatera Barat.”

⁸² Ayu, “Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih Pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri.”

Faktor-faktor yang menyebabkan piutang tak tertagih atau kredit macet yaitu⁸³ :

- a. Faktor internal, merupakan faktor yang berasal dari pihak kreditur yaitu bank. Faktor-faktor ini termasuk ketidakmapuan pihak kreditur untuk mematuhi persetujuan pemberian kredit dan pemberian kredit yang terlalu mudah karena tidak ada standar yang jelas tentang kekayaan yang diperlukan.
- b. Faktor eksternal, faktor yang berasal dari luar perusahaan yaitu pihak debitur (nasabah). Faktor-faktor ini dapat berupa penurunan kondisi keuangan nasabah atau karena kurangnya pengetahuan dan pengalaman nasabah tentang bisnis yang sedang dijalankan.

Dengan adanya transaksi kredit antara pihak kreditur dan debitur pasti akan menimbulkan suatu resiko yang disebut sebagai risiko kerugian piutang.⁸⁴ Risiko kerugian piutang dapat diklasifikasikan dalam beberapa macam yaitu :

- a. Resiko tidak dibayarnya seluruh tagihan (piutang)
- b. Resiko tidak dibayarnya sebagian piutang
- c. Resiko keterlambatan pelunasan piutang
- d. Resiko tidak tertanamnya modal dalam piutang

Dalam menentukan kriteria piutang tak tertagih terdapat dua metode perlakuan akuntansi yang dapat digunakan yaitu⁸⁵ :

- a. Metode penghapusan dengan penyisihan (*Allowance Method*), metode penyisihan dengan menghitung atau memperkirakan jumlah piutang yang tidak tertagih pada setiap akhir periode akuntansi, dengan estimasi ini beban piutang tak tertagih dicatat dalam jurnal penyesuaian.
- b. Metode penghapusan piutang *langsung* (*Direct write off method*), metode yang digunakan oleh perusahaan untuk menghilangkan piutang yang tidak dapat ditagih jika piutang tersebut tidak dapat kembali setelah dilakukan upaya penagihan dari perusahaan.

Dalam penyisihan piutang tak tertagih dapat dilakukan penambahan apabila terjadi penurunan kualitas piutang sesuai dengan selisih antara angka pada saldo

⁸³ Ayu.

⁸⁴ Ayu.

⁸⁵ Anggraeni, Sudiman, and Herman, "Analisis Manajemen Piutang Untuk Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Organisasi INKINDO Sumatera Barat."

sebenarnya dengan angka yang disajikan dalam neraca. Begitu juga sebaliknya jika terjadi peningkatan kualitas piutang, maka nilai penyisihan piutang tak tertagih dilakukan pengurangan sesuai dengan selisih antara angka pada saldo sebenarnya dengan neraca yang disajikan.

Piutang tak tertagih yang terdapat pada sebuah perbankan juga harus dikendalikan berdasarkan sistem dan prosedur yang berlaku atau dilakukan penyisihan piutang tak tertagih. Selain itu, mengendalikan piutang juga harus sesuai dengan ajaran syariah Islam sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 280 sebagai berikut, Allah SWT. berfirman :

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : *"Dan jika (orang berutang itu) dalam kesulitan, maka berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Dan jika kamu menyedekahkan, itu lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui."* (QS. Al-Baqarah 2: Ayat 280)

3.5 Efektifitas Piutang

Kemampuan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan atau kemampuan untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan tersebut dikenal sebagai efektivitas perusahaan. Rasio keuangan digunakan sebagai alat untuk membandingkan data dalam laporan keuangan perusahaan dan memberikan gambaran serta penjelasan mengenai keadaan keuangan perusahaan.⁸⁶

Piutang merupakan aset yang dimiliki dalam perusahaan yang disalurkan kepada nasabah untuk tujuan tertentu misalnya usaha, namun dengan begitu nasabah memiliki kewajiban untuk mengembalikan sesuai dengan porsi yang telah di sepakati bersama. Kewajiban dalam membayar hutang tersebut juga telah dijelaskan dalam Islam yang terdapat dalam hadits dari Abu Hurairah, Rasulullah Saw bersabda :

إِنَّ خَيْرَكُمْ أَحْسَنُكُمْ قَضَاءً

Artinya : *"Sesungguhnya sebaik-baik kalian adalah orang yang paling baik dalam membayar hutang."*

⁸⁶ Lely Pratiwi Rianingsih, Edi Purwo Saputro, and Ihwan Susila, "Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi Kasus: PT Indo PD Mandiri)," *Remik* 7, no. 1 (2023): 810–20, <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12165>.

Untuk mendukung efektivitas piutang perbankan salah satunya yaitu dengan melakukan penagihan. Jika orang yang memiliki hutang tidak membayar kewajibannya dan sudah memasuki jatuh tempo, maka pihak perusahaan atau perbankan diperbolehkan untuk melakukan penagihan namun dengan berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang berlaku. Berikut merupakan hadits yang mengatur mengenai penagihan kewajiban yaitu hadits dari Ibnu ‘Umar dan ‘Aisyah Radhiyallahu anhum bahwa Rasulullah Saw bersabda :

مَنْ طَالَبَ حَقًّا فَلْيَطْلُبْهُ فِي عَقَافٍ وَافٍ أَوْ غَيْرِ وَافٍ

Artinya : “Barangsiapa yang menuntut suatu hak, maka hendaklah ia memintanya dengan hormat, ditunaikan (dibayar) maupun tidak ditunaikan.”

Rasio keuangan yang berkaitan dengan piutang yaitu⁸⁷ :

a. Rasio Perputaran Piutang (Receivable Turn Over – RTO)

Rasio ini digunakan dalam mengukur rata-rata dan seberapa efektif perusahaan dalam mengelola dan menagih piutang yang ada.⁸⁸ Rasio perputaran piutang merupakan perbandingan antara total penjualan kredit dengan saldo piutang rata-rata dalam suatu periode tertentu. Jika piutang rata-rata bernilai nol (0), artinya perusahaan tidak memiliki piutang lagi atau seluruh piutang perusahaan telah tertagih.

Menghitung Receivable turn over (RTO) =

Penjualan Kredit

Rata-rata Piutang

Menghitung Rata – rata Piutang =

(Piutang Awal + Piutang Akhir)

2

b. Umur Rata-Rata Piutang (Average Collection Period – ACP)

Rasio ini menentukan berapa hari rata-rata yang dibutuhkan perusahaan untuk menghimpun kembali dana yang telah dipinjamkan kepada pihak lain

⁸⁷ Sari, “Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Pt. Sarayu Garuda Elektrindo Dewi Ratna Sari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.”

⁸⁸ Sari.

dan mengubah menjadi kas. Hasil yang telah diperoleh dari perhitungan tersebut ditambahkan kedalam jumlah hari yang telah ditentukan. Jika peringkat kredit perusahaan lebih rendah atau sama dengan ketentuan, maka berarti piutang yang ada dapat dikendalikan, begitu pula sebaliknya.⁸⁹

Average Collection Period =

$$\frac{\text{Account Receivable}}{\text{Sales X 365 Day}}$$

c. Rasio Tunggakan

Rasio tunggakan ini digunakan untuk mengukur sejumlah pemberian kredit untuk piutang yang belum tertagih yang digabungkan dengan jumlah tunggakan pada akhir periode untuk mengetahui berapa jumlah piutang yang telah jatuh tempo.

Rasio Tunggakan =

$$\frac{\text{Saldo Piutang Tertunggak Akhir Periode}}{\text{Total Piutang pada Periode Yang Sama x 100\%}}$$

d. Rasio Penagihan

Rasio ini menunjukkan kemampuan perusahaan untuk menangani piutang. Hal ini menunjukkan jumlah aktivitas penagihan yang dilakukan atau jumlah piutang yang belum tertagih dari semua total piutang yang dimiliki perusahaan.

Rasio Penagihan =

$$\frac{\text{Jumlah Piutang Yang Tertagih}}{\text{Total Piutang X 100\%}}$$

⁸⁹ Sari.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Profil Bank Mandiri

PT Bank Mandiri (Persero) adalah salah satu perusahaan lembaga keuangan yang termasuk dalam sektor keuangan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dengan berfokus pada penghimpunan dan penyaluran dana dari pihak ketiga atau masyarakat umum, selaras dengan fungsi dan tugasnya sebagai bank umum di Indonesia. PT Bank Mandiri merupakan salah satu perusahaan perseroan yang termuat dalam Akta No.9, tanggal 2 Oktober 1998 di Indonesia dengan akta notaris Sucipto, S.H., No.10, sesuai dengan peraturan pemerintah No.75 Tahun 1998 tanggal 1 Oktober 1998. Akta pendirian Bank Mandiri tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia sesuai dengan Surat Keputusan No. C2-16561.HT.01.01.TH.98 tanggal 2 Oktober 1998, yang selanjutnya berubah menjadi PT Bank Mandiri (Persero).⁹⁰

PT Bank Mandiri (Persero) resmi berdiri pada bulan Juli tahun 1999 yaitu dengan meleburkan empat bank besar pemerintah yakni Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia, dan Bank Pembangunan Indonesia, dimana setiap bank-bank tersebut memainkan peran penting dalam mengembangkan perekonomian Indonesia. Penggabungan bank tersebut dilakukan dengan tujuan memperkuat posisi bank-bank negara dalam menghadapi krisis moneter yang pernah dialami oleh Indonesia pada sekitar akhir tahun 1990-an. Sebagai wujud dari program restrukturisasi perbankan yang di implementasikan oleh pemerintah Indonesia, maka dari itu didirikannya PT Bank Mandiri (Persero).⁹¹

PT Bank Mandiri (persero) berhasil membangun sebuah bank yang kokoh melalui proses konsolidasi dan integrasi secara menyeluruh di berbagai sektor. Selain itu, PT Bank Mandiri menerapkan sistem baru yaitu *core banking system* yang terintegrasi untuk menggantikan keempat bank legacy sebelumnya yang saling terpisah. Kinerja Bank Mandiri mengalami peningkatan sejak berdirinya, seperti yang ditunjukkan oleh peningkatan keuntungan dengan konsisten yaitu pada tahun 2000 sebesar Rp 1,18 triliun

⁹⁰ PT Bank Mandiri (Persero), “Profil Perusahaan,” Bank Mandiri, 2024, <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>.

⁹¹ (Persero).

hingga pada tahun 2004 mencapai Rp 5,3 triliun. Bank Mandiri melakukan penawaran saham pertamanya pada tanggal 14 Juli 2003 sebesar 20% atau ekuivalen dengan 4 miliar lembar saham.⁹²

Bank Mandiri memutuskan untuk menjadi bank yang unggul disetiap wilayah pada tahun 2005. Keputusan ini diwujudkan melalui program transformasi. Program transformasi ini dibagi menjadi beberapa tahap, yaitu:⁹³

1. Program transformasi tahap I (2005-2009)
2. Program transformasi tahap II (2010-2014)
3. Program transformasi tahap III (2015-2020)
4. Corporate Plan Restart (2016-2020)
5. Corporate Plan (2020-2024)

PT Bank Mandiri (Persero) adalah bank milik pemerintah Indonesia yang termasuk dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Saham pada Bank Mandiri 60% dimiliki oleh Bank Pemerintah Indonesia dengan 40% saham sisanya dimiliki oleh publik. Dengan lebih dari 30.000 karyawan dan jaringan cabang yang mencapai 2.500 di seluruh Indonesia, PT Bank Mandiri (Persero) telah berkembang menjadi lembaga keuangan yang penting di Indonesia dengan terus berinovasi dalam berbagai layanan yang ditawarkan yang dapat membantu masyarakat dan perekonomian negara.⁹⁴

4.2 Visi dan Misi Bank Mandiri

4.2.1 Visi

Bank Mandiri memiliki visi jangka panjang pada tahun 2020 yaitu menjadi yang terbaik di Indonesia, terkemuka di ASEAN dengan tonggak penting termasuk:⁹⁵

- a. Pada tahun 2020 mencapai nilai Kapitalisasi Pasar sebesar Rp500 triliun
- b. Meningkatnya pertumbuhan kredit dari tahun ke tahun sebesar 3% diatas pasar
- c. Menjadi perusahaan pilihan di Indonesia.

⁹² (Persero).

⁹³ (Persero).

⁹⁴ Deskripsi Pt, Bank Mandiri, and Persero Tbk, "BAB II DESKRIPSI PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK Dalam Bab II Ini Berisi Paparan Tentang Deskripsi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.," 2013, 31–38, <https://e-journal.uajy.ac.id/5764/3/KOM204003.pdf>.

⁹⁵ PT Bank Mandiri (Persero), "Visi Dan Misi Bank Mandiri," 2020, 88–90.

Bank Mandiri juga memiliki visi perusahaan selain visi jangka panjang tersebut, yaitu visi *To Be Your Preferred Financial Partner*. Gambaran pada visi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Berkomitmen untuk membangun hubungan jangka berdasarkan kepercayaan dengan klien bisnis dan perseorangan. Melalui solusi keuangan yang inovatif, Bank Mandiri melayani setiap nasabah sesuai kepatuhan standar layanan internasional. Selain itu, Ia juga berusaha untuk mendapatkan pengakuan untuk kinerja terbaik, sumber daya manusia, dan kerja sama tim.
- b. Berpartisipasi aktif untuk menunjang pertumbuhan ekonomi jangka panjang Indonesia dan secara konsisten menyediakan return yang tinggi bagi para pemegang saham.

4.2.2 Misi

Untuk mewujudkan Visi tersebut, kemudian di implementasikan juga misi pada Bank Mandiri yaitu “menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan simple yang menjadi bagian hidup nasabah” yang telah dijabarkan berikut ini:⁹⁶

- a. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
 - 1) Mengutamakan kepentingan pelanggan.
 - 2) Melakukan pelayanan yang terbaik secara profesional dan sikap yang ramah.
 - 3) Menyarankan kompetitif dan aman produk.
- b. Mengembangkan sumber daya manusia yang profesional
 - 1) Memberikan kesempatan kerja yang sama bagi setiap orang.
 - 2) Memperkerjakan, melatih, dan mengembangkan tenaga kerja dengan modal yang sesuai pada keterampilan dan kemampuan.
 - 3) Memberikan penghargaan dan promosi sesuai dengan dedikasi dan prestasi.
- c. Memaksimalkan keuntungan bagi para pemangku kepentingan.
 - 1) Memaksimalkan keuntungan bagi semua pihak yang berkepentingan.
 - 2) Memberikan jaminan pertumbuhan dan peningkatan laba yang konsisten dan terus menerus.
- d. Mengadopsi sistem manajemen terbuka

⁹⁶ (Persero).

- 1) Memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada semua orang pihak-pihak yang berkepentingan.
 - 2) Memastikan pertumbuhan dan keuntungan yang berkelanjutan meningkatkan.
- e. Peduli masalah sosial dan lingkungan Memperhatikan kepentingan sosial dan lingkungan dalam pengambilan keputusan.

4.3 Produk dan Layanan Bank Mandiri

Pada Bank Mandiri tentunya terdapat berbagai produk dan layanan perbankan yang ditawarkan bagi masyarakat yang tersedia untuk individu ataupun perusahaan. Berikut merupakan macam-macam produk dan layanan yang terdapat dalam Bank Mandiri:⁹⁷

a. Tabungan

Bank Mandiri sebagai salah satu perusahaan dibidang keuangan, pastinya memiliki macam-macam produk tabungan atau simpanan, yaitu sebagai berikut:

1. Mandiri Tabungan, merupakan produk simpanan tabungan untuk perorangan dengan menggunakan mata uang rupiah yang memudahkan untuk melakukan transaksi keuangan.
2. Tabunganku, adalah simpanan yang diterbitkan bersama dengan perbankan Indonesia yang diperuntukkan bagi individu dengan kebutuhan sederhana dan ringan yang bertujuan untuk menjadikan masyarakat rajin menabung sehingga dapat meningkatkan taraf kesejahteraan.
3. Tabungan Valuta Asing, yaitu produk yng diperuntukkan bagi individu untuk menyimpan valuta asing yang menawarkan keuntungan dan kemudahan dalam melakukan transaksi dan investasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Terdapat 8 mata uang dalam mandiri tabungan valuta asing.
4. Tabungan Now, yaitu produk simpanan tabungan yang dikhususkan untuk individu dengan menggunakan mata uang Rupiah.

⁹⁷ PT Bank Mandiri (Persero), "Produk Dan Layanan Bank Mandiri," Bank Mandiri, 2024, <https://www.bankmandiri.co.id/produk3>.

5. Tabungan Rencana, yaitu tabungan yang memiliki tujuan untuk perencanaan masa depan yang dilindungi menggunakan asuransi gratis untuk menjamin rencana tabungan mereka.
6. Deposito Rupiah, merupakan produk berupa simpanan jangka panjang dengan menggunakan mata uang rupiah yang dapat ditarik hanya pada waktu tertentu yang telah ditetapkan dalam perjanjian.
7. Giro Rupiah, merupakan simpanan dalam bentuk rupiah yang penarikannya dapat dilakukan kapan saja tetapi hanya bisa dilakukan melalui cek atau bilyet giro.
8. Giro Valas, yaitu rekening simpanan dengan menggunakan mata uang asing yang dapat ditarik kapan saja dengan perantara melalui *leter of authorization (LOA)*.

b. Pinjaman

Tidak hanya tabungan atau simpanan, terdapat juga pinjaman sebagai produk yang terdapat dalam bank mandiri, pinjaman tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Kredit serbaguna mikro, merupakan sarana kredit yang diperuntukkan kepada nasabah individu, seperti pegawai dengan penghasilan tetap, pensiunan, atau target pasar tertentu untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka.
2. Kredit kendaraan bermotor, yaitu fasilitas kredit yang ditawarkan oleh Mandiri Tunas Finance dan Mandiri Utama yang dimanfaatkan untuk kendaraan bermotor bagi nasabah individu. Dalam kredit ini terdiri dari dua jenis yaitu Mandiri KKB Reguler dan Mandiri KKB Multiguna.
3. Kredit kepemilikan rumah, adalah pemberian kredit konsumtif yang ditawarkan oleh bank kepada individu yang ingin membeli properti seperti rumah, ruko, kantor, dan lain sebagainya. Bank Mandiri menyediakan beberapa jenis kredit kepemilikan rumah seperti Mandiri KPR Milenial, Mandiri KPR Take Over, Mandiri KPR Top up, dan Mandiri KPR Multiguna.

c. Digital Banking

Digital banking merupakan transformasi yang dibuat oleh Bank Mandiri untuk tetap bersaing dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Bank Mandiri meyakini bahwa perkembangan teknologi digital akan semakin mempengaruhi perubahan pandangan

perbankan Indonesia ke depan, karena aktivitas masyarakat semakin beralih ke saluran digital.

1. New Livin by Mandiri, aplikasi ini menawarkan layanan Bank Mandiri yang tersedia dan bisa diakses melalui smartphone. Layanan pada sistem ini memungkinkan pengguna melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan non-keuangan, seperti membuka rekening tabungan, menambahkan uang ke e-wallet, transfer antar bank, dan berbagai fitur lainnya.
2. Kopra by Mandiri, aplikasi yang menyediakan layanan elektronik berbasis internet yang memungkinkan nasabah perusahaan melakukan berbagai tugas keuangan, seperti bertransaksi dengan berbagai fitur pengelolaan uang yang mandiri.

4.4 Lokasi Bank Mandiri

Lokasi Bank Mandiri ini terletak di Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 36-38 Jakarta 12190 Indonesia. Pada penelitian kali ini objek yang dijadikan lokasi penelitian yaitu pada Bank Mandiri KCP Salatiga yang terdapat pada Jl. Diponegoro, Salatiga, Kec. Sidorejo, Kota Salatiga, Jawa Tengah 50711. Lokasi tersebut sangat strategis karena terletak di pusat kota dan pinggir jalan raya, sehingga akses yang diperlukan sangat mudah.

4.5 Struktur Organisasi Bank Mandiri

Dalam suatu perusahaan struktur organisasi merupakan faktor yang sangat penting untuk mengawasi pimpinan terhadap bawahannya. Struktur organisasi dibuat berdasarkan tanggungjawab dan cara kerja masing-masing anggota didalamnya. Tujuan dibentuknya struktur organisasi yaitu untuk mengatur tugas, wewenang, dan tanggungjawab untuk setiap karyawan, sehingga dengan demikian, melalui struktur organisasi tujuan dan sasaran perusahaan akan tercapai secara maksimal, uraian tugas karyawan menjadi jelas, memudahkan koordinasi antar unit kerja sehingga dapat bekerja secara efektif dan mengurangi konflik serta problematika internal yang mungkin muncul dalam perusahaan. Struktur ini menggambarkan bagaimana aliran informasi, keputusan, dan kontrol diterapkan dalam organisasi. Adapun struktur organisasi pada Bank Mandiri Kota Salatiga yaitu sebagai berikut:

Struktur Organisasi Bank Mandiri Kota Salatiga

Area Head : Ibu Tiwi

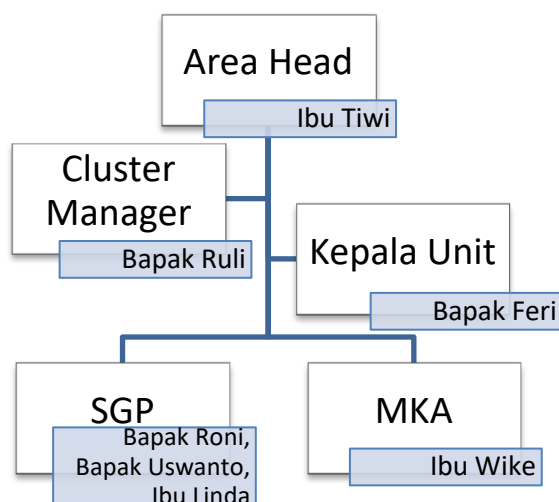
Cluster Manager : Bapak Ruli

Kepala Unit : Bapak Feri

Sales General Produktif (SGP) : Bapak Roni, Ibu Linda, Bapak Uswanto

Mikro Kredit Atas (MKA) : Ibu Wike

Tabel 3 Struktur Organisasi Bank Mandiri



Secara terperinci, berikut merupakan tugas dan fungsi pokok dari struktur organisasi Bank Mandiri:

a. Area Head

1. Membuat strategi bisnis untuk kantor cabang
2. Menyusun prosedur dan regulasi kantor cabang berdasarkan arahan dari kantor pusat
3. membuat keputusan bisnis
4. Mengelola keuangan, kekayaan bank, dan staff dikantor sesuai dengan peraturan direksi

5. Memastikan tercapainya target bisnis
 6. Pengelolaan dan pengawasan kantor cabang
- b. Cluster Manager
- Tugas dan tanggungjawab cluster manager yaitu membantu head area dalam mengelola kegiatan operasional bank, terutama yang berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh unit kerja dalam struktur organisasi, yang mencakup lingkup pengelolaan dan pengawasan serta melakukan manajemen risiko operasional.
- c. Kepala Unit
1. Mengusulkan calon nasabah
 2. Memutuskan pemberian pinjaman nasabah
 3. Mendorong tim untuk memasarkan produk dan layanan perusahaan
 4. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah
 5. Memantau kinerja karyawan dalam memberikan pinjaman
 6. Mengawasi pengendalian dari dalam perusahaan
- d. Sales General Produktif
1. Melakukan sales dan marketing terkait produk perbankan
 2. Menyusun daftar rencana kunjungan
 3. Melakukan kunjungan kepada nasabah
 4. Memberikan nasabah informasi terkait produk dan layanan perbankan
 5. Melakukan administrasi dokumen nasabah dan menjaga kerahasiaan nasabah
 6. Melakukan analisis data dan dokumen calon nasabah
 7. Melakukan manajemen risiko operasional
- e. Mikro Kredit Atas
1. Mencari debitur potensial yang layak untuk diberi pembiayaan
 2. Melakukan kunjungan untuk melakukan pengecekan kepada nasabah
 3. Memeriksa kelengkapan dokumen permohonan kredit
 4. Mengusulkan dan merekomendasikan kredit mikro yang diajukan calon nasabah
 5. Melakukan survei terhadap calon nasabah

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Data Penelitian

Dalam upaya memperoleh temuan penelitian, peneliti telah melakukan penelitian guna untuk menggali substansi dari permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas manajemen piutang dan pengendalian internal piutang di Bank Mandiri, fokus penelitian kali ini menjadikan Bank Mandiri KCP Kota Salatiga sebagai objek penelitian. Adapun hasil penelitian merupakan data dan informasi yang diperoleh peneliti, setelah itu dilakukan olah data sesuai dengan teknis analisis data. Dalam hal ini, peneliti memperoleh data dan informasi berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan dengan pihak internal perbankan.

Internal kantor yang dimaksudkan yaitu seluruh pihak yang terdapat pada Bank Mandiri yang meliputi Pimpinan Bank Mandiri beserta staf-staf dibawahnya. Pimpinan bank yang bertanggung jawab atas pengambilan kebijakan, termasuk juga dalam hal manajemen risiko dan pengelolaan piutang serta karyawan yang bertanggung jawab untuk melakukan analisis kredit, penagihan, dan pengawasan terhadap piutang yang ada. Data yang diperoleh dari internal kantor akan dijadikan bahan dasar analisis penelitian yang berkaitan dengan efektivitas manajemen piutang dan pengendalian internal piutang di Bank Mandiri.

Selain itu, dalam penelitian ini juga digunakan analisis laporan keuangan berupa laporan piutang Bank Mandiri untuk menilai efektivitas manajemen piutangnya. Analisis yang digunakan yaitu meliputi analisis rasio perputaran piutang. Selanjutnya data dari pihak internal dan analisis laporan keuangan tersebut akan menjadi pembahasan pada penulisan skripsi ini.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menguraikan hasil penelitian terkait Analisis Efektivitas Manajemen Piutang dan Pengendalian Internal Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Bank Mandiri. Berikut merupakan beberapa informan dalam penelitian ini:

1. Pimpinan Kantor Bank Mandiri

Informan pertama yaitu Bapak Ruli, beliau merupakan *Cluster Manager* Bank Mandiri Kota Salatiga. Sebagai *Cluster Manager* kantor, Bapak Ruli

tentunya mempunyai peran yang sangat krusial dalam memberikan informasi dan wawasan terkait operasional bank serta memberikan contoh dan pengaruh kepada karyawan di dalam kantor. Ketika peneliti melakukan penelitian, beliau menuturkan bahwa bersedia untuk membantu peneliti dalam proses penelitian ini dan siap memberikan dokumentasi terkait penelitian sebagai data penguat atau data pendukung.

2. Staff Karyawan kantor

Informan kedua yaitu Bapak Feri selaku Kepala Unit Bank Mandiri Kota Salatiga. Ibu Linda selaku *Sales General Produktif* Bank Mandiri Kota Salatiga. Ibu Linda selaku *Sales General Produktif* Bank Mandiri merupakan staff yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menjalankan aktivitas penawaran dan penjualan produk perbankan, sebagai seseorang yang berhadapan langsung dengan nasabah beliau memiliki pengetahuan yang sangat relevan mengenai praktik-praktik yang terjadi di lapangan. Sedangkan Bapak Feri selaku Kepala Unit merupakan karyawan yang memiliki peran lebih strategis dalam memantau dan mengurus pengendalian dari dalam perusahaan. Peneliti sangat terbantu dengan adanya informan kedua ini, karena informan kedua lebih memahami dan menguasai aspek-aspek dan memiliki peran yang sangat krusial dalam memberikan wawasan serta penjelasan yang mendalam terkait praktik yang dijalankan langsung mengenai efektivitas manajemen piutang dan pengendalian internal tersebut.

Tabel 4 Informan Penelitian

No	Nama	Status
1.	Bapak Ruli	Cluster Manager
2.	Bapak Feriana Adi	Kepala Unit
3.	Ibu Linda	SGP

Sumber : data karyawan Bank Mandiri Kota Salatiga

5.2 Efektivitas Manajemen Piutang Dalam Menunjang Piutang Tak Tertagih

Manajemen piutang termasuk dalam salah satu elemen yang sangat krusial dalam pengelolaan keuangan perbankan, terutama pada industri perbankan dimana keberhasilan atau kegagalan pengelolaan piutang dapat berdampak signifikan terhadap kinerja dan stabilitas finansial perbankan. Salah satu tujuan dari manajemen piutang yaitu untuk mengurangi piutang tak tertagih atau kredit macet yang dapat merugikan perbankan.

Efektivitas manajemen piutang secara langsung mempengaruhi tingkat piutang tak tertagih perbankan. Efektivitas manajemen piutang sangat penting karena dapat berdampak langsung terhadap likuiditas, keuntungan, dan stabilitas keuangan perbankan. Jika manajemen piutang dilakukan dengan optimal maka akan semakin kecil kemungkinan terjadi piutang tak tertagih. Pada Bank Mandiri manajemen piutang yang efektif dimulai dengan proses seleksi kredit, dimana perbankan harus memastikan bahwa calon debitur memiliki potensi finansial untuk mengembalikan kembali kredit yang telah diberikan.

Piutang pada Bank Mandiri diakui setelah dilakukannya pencairan dan diberikannya kepada nasabah sampai piutang tersebut dihimpun kembali dan dilunasi oleh nasabah tersebut. Piutang yang dimiliki Bank Mandiri berasal dari kredit yang diberikan kepada debitur. Pengakuan piutang ini berkaitan dengan bagaimana bank melakukan pencatatan dan pelaporan piutang yang timbul dari transaksi pemberian kredit, serta bagaimana bank mengelola dan mengendalikan risiko terkait dengan piutang tersebut. seperti yang dikatakan oleh Bapak Ruli, “Piutang itu diakui saat pinjaman sudah diserahkan kepada nasabah dengan mendebit akun piutang dan kas dibagian kredit”.⁹⁸ Berikut merupakan penjelasan mengenai pengakuan piutang pada Bank Mandiri.

1. Pengakuan piutang berdasarkan prinsip akuntansi yang berlaku pada Bank Mandiri
Bank Mandiri mengacu pada Standar Akuntansi Keuangan (SAK) dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) dalam pengakuan piutang. Piutang yang muncul akibat dari pemberian kredit dicatat sebagai aset dalam laporan keuangan bank. Piutang ini diakui pada saat bank memberikan pinjaman kepada nasabah dan piutang tersebut

⁹⁸ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Ruli Sebagai Cluster Manager” 17 Desember 2024.

memiliki jangka waktu tertentu untuk dibayar kembali oleh nasabah. Bank Mandiri akan mengakui piutang sebagai aset lancar apabila jatuh tempo pembayaran berada dalam satu tahun atau satu periode, dan sebagai aset tidak lancar apabila jatuh tempo lebih dari satu tahun.

Dalam akuntansi perbankan, piutang kredit ini akan diakui sesuai dengan nilai nominal kredit yang diberikan, dan piutang tersebut akan mengalami perubahan nilai seiring waktu, tergantung pada pembayaran oleh nasabah. Piutang ini diakui dengan mendebit akun piutang dan mengkredit akun kas. Adapun pengakuan piutang juga melibatkan perhitungan bunga yang harus dibayar oleh nasabah, yang diakui sebagai pendapatan bunga. Bunga yang dibebankan kepada nasabah juga akan dicatat sebagai piutang bunga dalam laporan keuangan. Bunga ini akan diakui secara periodik berdasarkan akrual, sesuai dengan periode bunga yang telah disepakati. Berikut merupakan total kredit yang diberikan oleh Bank Mandiri pada tahun 2019-2023 yang terdiri dari berbagai jenis kredit :

Tabel 5 Kredit Yang Diberikan

Tahun	Total Piutang
2019	792.351.117
2020	763.603.416
2021	828.113.863
2022	932.639.051
2023	1.085.787.427

Sumber : OJK Laporan Keuangan Bank Mandiri Tahun 2023

2. Pencatatan dan pengakuan piutang pada pemberian kredit Bank Mandiri

Pada Bank Mandiri, ketika nasabah mengajukan pinjaman, bank akan memverifikasi kelayakan kredit melalui serangkaian prosedur penilaian risiko, termasuk analisis terhadap kemampuan bayar nasabah dan nilai agunan yang disertakan. Setelah proses penilaian Bank Mandiri akan memutuskan apakah pinjaman tersebut layak diberikan atau tidak. Pada saat pinjaman disetujui, Bank Mandiri mengakui piutang dalam pembukuan berdasarkan nilai yang disetujui dalam perjanjian kredit.

3. Kebijakan pengakuan piutang pada kredit macet Bank Mandiri

Piutang yang sudah lama tidak dilakukan pembayaran akan diakui oleh Bank Mandiri sebagai kredit macet. Piutang macet tersebut akan diterapkan kebijakan tersendiri yaitu kebijakan penyisihan piutang yang akan mengurangi nilai tercatat dari piutang. Proses penyisihan piutang ini dilakukan setelah upaya penagihan dilakukan dan tidak ada lagi prospek untuk mendapatkan pembayaran dari nasabah. Pada saat piutang telah disisihkan, nilai piutang akan dikurangi dalam laporan keuangan bank, dan ini juga akan mempengaruhi laporan laba rugi dengan mencatatkan kerugian akibat penghapusan piutang.

4. Prosedur pengelolaan piutang pada Bank Mandiri

Dalam pengelolaan piutang Bank Mandiri memiliki prosedur yang ketat. Sebelum memberikan kredit, nasabah akan menjalani analisis kelayakan kredit yang mencakup pengecekan terhadap riwayat kredit, kemampuan finansial, serta agunan yang disertakan. Selain itu, bank melakukan pengawasan dan pemantauan secara berkala terhadap status piutang. Untuk piutang yang mengalami keterlambatan pembayaran, bank akan mengirimkan surat peringatan dan melakukan upaya penagihan melalui tim penagihan. Jika piutang tidak juga dibayar dalam jangka waktu dua sampai tiga bulan, Bank Mandiri akan mengirimkan tim dari pihak ketiga untuk melakukan penagihan.

5. Manajemen risiko dalam pengelolaan piutang Bank Mandiri

Bank Mandiri mengimplementasikan manajemen risiko kredit yang ketat, dimana setiap piutang yang diberikan dinilai risikonya secara individual dan disesuaikan dengan profil nasabah. Selain melakukan analisis kelayakan kredit, Bank Mandiri juga menetapkan batasan kredit berdasarkan dengan kemampuan finansial nasabah dan jaminan yang diberikan. Pemberian batasan tersebut merupakan implementasi dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 11 (1) yang mengatur tentang perbankan dan juga POJK Nomor 32/POJK.03/2018 tentang batas maksimum pemberian kredit.

6. Penghapusan piutang pada Bank Mandiri

Metode penghapusan piutang yang diterapkan pada Bank Mandiri yaitu metode penyisihan piutang, metode ini dilakukan dengan menghitung atau memperkirakan

jumlah piutang yang tidak tertagih pada setiap akhir periode akuntansi, dengan estimasi ini beban piutang tak tertagih dicatat dalam jurnal penyesuaian. Penyisihan piutang ini dilakukan dengan mendebit akun cadangan kerugian penurunan nilai dan mengkredit kredit yang dihapuskan. Berikut merupakan total penyisihan piutang atau penghapusan kredit yang diberikan pada Bank Mandiri pada tahun 2019 sampai tahun 2023.

Tabel 6 Penghapusbukuan Kredit Macet

Tahun	Penghapusan piutang
2019	10.841.455
2020	9.650.970
2021	12.899.675
2022	14.285.070
2023	17.863.589

Sumber : OJK Laporan Keuangan Bank Mandiri Tahun 2023

Penghapusbukuan kredit pada bank Mandiri ini dilakukan apabila debitur memiliki kriteria sebagai berikut :

- b. Kredit yang diberikan telah digolongkan macet
- c. Pemberian kredit telah dibentuk CKPN sebesar 100% dari pokok kredit macetnya
- d. Tidak berhasilnya berbagai upaya penagihan dan penyelamatan yang dilakukan
- e. Kinerja debitur memburuk, tidak ada kemampuan untuk membayar, atau menurunnya usaha yang dijalankan debitur

7. Pengakuan piutang pada proses reklasifikasi pada Bank Mandiri

Pada piutang yang statusnya berubah, seperti pada piutang yang awalnya macet namun kemudian dibayar atau dinyatakan tertagih, Bank Mandiri akan melakukan reklasifikasi terhadap piutang tersebut. proses reklasifikasi ini dilakukan dengan memindahkan piutang tersebut kembali ke dalam kategori pendapatan lain-lain atau penerimaan kembali piutang tak tertagih. Berikut merupakan *cash recoveries* atau piutang yang diterima kembali setelah adanya penghapusbukuan kredit macet pada tahun 2019-2023.

Tabel 7 cash recoveries

Tahun	cash recoveries
2019	4.747.232
2020	3.685.550
2021	4.702.642
2022	6.335.303
2023	10.134.741

Sumber : OJK Laporan Keuangan Bank Mandiri Tahun 2023

Dalam Bank Mandiri Manajemen Piutang perusahaan telah dilakukan secara efektif, seperti yang disampaikan oleh Bapak Ruli selaku cluster manager:

*Manajemen piutang pada bank ini sudah dilakukan, tentunya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam melakukan manajemen piutang yang efektif beberapa cara yang dilakukan yaitu dengan penilaian kredit yang ketat, pemantauan piutang secara berkala, dan penagihan yang tepat waktu.*⁹⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Cluster Manager Bank Mandiri tentang manajemen piutang memang sudah diterapkan sesuai dengan peraturan yang ada. Manajemen piutang tersebut telah diterapkan dari lama dan akan terus dikembangkan untuk meningkatkan hasil yang maksimal dengan berkurangnya piutang tak tertagih. Salah satu aspek utama yang dijelaskan adalah pentingnya penilaian kelayakan kredit. Kemudian penjelasan mengenai penerapan manajemen piutang ditambahkan oleh Bapak Feri selaku kepala unit:

*Penerapan manajemen piutang ini telah efektif dilakukan, penilaian kredit ini termasuk melakukan analisa calon nasabah sebelum diberikan pinjaman, analisis ini berupa survei langsung dengan menilai usaha, agunan, lingkungan, dan pekerjaan calon nasabah, piutang yang ada dipantau secara terus-menerus untuk mendeteksi piutang yang sudah jatuh tempo, dan memastikan bahwa piutang dapat ditagih secara tepat waktu.*¹⁰⁰

Untuk meminimalisir terjadinya permasalahan dikemudian hari seperti terjadinya piutang tak tertagih yang dapat berdampak pada kesehatan keuangan perbankan, sebelum memberikan pinjaman Bank Mandiri lebih dulu melakukan analisis pasar yang mendalam dengan penilaian kelayakan terhadap calon nasabah. Penilaian tersebut tentunya memiliki kriteria yang berdasarkan pada pedoman dan peraturan yang

⁹⁹ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Ruli Sebagai Cluster Manager” 17 Desember 2024.

¹⁰⁰ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri Sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.

ditetapkan pada perbankan, salah satunya yaitu prinsip kehati-hatian yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dan peraturan internal perbankan.

Selain itu juga pada Bank Mandiri diterapkannya standar pemberian kredit dengan analisis 5C yang meliputi *character, capacity, capital, condition, dan collateral*, serta diterapkan juga analisis 7P yaitu *Personality*, menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun di masa malunya. *Personality, Party, Purpose, Prospect, Payment, Profitability, Protection*. Dengan adanya prosedur yang terstruktur dan berbasis data yang valid, diharapkan keputusan pemberian kredit Bank Mandiri dapat lebih selektif dan terhindar dari risiko yang tinggi. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Linda selaku SGP, “saat melakukan survei kita menawarkan beberapa produk dan menilai apakah nasabah tersebut layak diberikan pinjaman sesuai sama yang diajukan dengan menganalisis agunan, omzet yang diperoleh, PBB, serta melakukan BI checking.”¹⁰¹

Setelah dilakukan proses survei dan penilaian kelayakan calon nasabah, langkah Bank Mandiri berikutnya yaitu melakukan verifikasi data mengenai informasi yang telah diperoleh, termasuk memastikan keabsahan agunan serta perbankan juga melakukan pemeriksaan terhadap Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) untuk memastikan bahwa aset yang diagunkan dalam keadaan legal dan tidak bersengketa. Selain itu melakukan BI checking juga sangat penting dilakukan karena untuk mengetahui apakah calon nasabah memiliki catatan pembayaran kredit sebelumnya yang baik atau bermasalah. Seluruh data tersebut dianalisis secara menyeluruh untuk memastikan bahwa kapasitas barang yang dijamin dan profil risiko nasabah sesuai dengan pinjaman yang diberikan. Hal tersebut merupakan implementasi dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 8 (1) yang mengatur tentang perbankan.

Selanjutnya, setelah penilaian terhadap kelayakan calon nasabah dilakukan, Bank Mandiri tidak hanya mengandalkan pada satu kali evaluasi, tetapi juga melakukan pemantauan secara berkala terhadap kondisi finansial nasabah selama periode kredit berlangsung. Pemantauan ini dapat meliputi arus kas, perubahan pendapatan atau beban

¹⁰¹ “Hasil Wawancara Dengan Ibu Linda Sebagai SGP” 17 Desember 2024.

usaha, serta kinerja keuangan lainnya yang dapat mempengaruhi nasabah dalam memenuhi kewajibannya.

Tidak cukup hanya dengan melakukan penilaian kelayakan usaha, pinjaman yang telah diberikan kepada nasabah tentunya harus selalu dipantau oleh perbankan untuk memastikan bahwa semua piutang yang ada dapat ditagih secara keseluruhan. Dalam Bank Mandiri sangat penting dilakukan pemantauan yang rutin terhadap piutang karena membantu perbankan untuk mendeteksi potensi risiko lebih awal, seperti terlambat melakukan pembayaran atau kemampuan finansial nasabah yang menurun. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Linda selaku SGP, "Penyebab piutang yang tidak tertagih itu dapat terjadi karena banyak faktor, seperti terdapat masalah finansial, usaha nasabah bangkrut, nasabah mengalami masalah keluarga, atau nasabah mencoba usaha baru tetapi gagal."¹⁰²

Oleh karena itu, pemantauan piutang secara terus menerus sangat penting dilakukan oleh Bank Mandiri. Perbankan juga harus cepat dalam merespon jika terdeteksi adanya keterlambatan pembayaran atau perubahan kondisi finansial nasabah. Selain itu Bank Mandiri juga memperhatikan kondisi atau faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kemampuan finansial nasabah, seperti kondisi ekonomi yang tidak stabil, adanya perubahan kebijakan pemerintah atau krisis industri tertentu.

Piutang perbankan tentunya tidak lepas dari piutang tak tertagih, perbankan tentunya memiliki prosedur tersendiri untuk menangani masalah mengenai piutang tak tertagih. Jika sudah terdapat tanda-tanda adanya keterlambatan pembayaran maka perbankan harus dengan cepat melakukan penanganan mengenai kebijakan terhadap kredit macet. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Ruli selaku cluster manager:

*Untuk menangani adanya keterlambatan pembayaran oleh nasabah yang dapat menimbulkan piutang tak tertagih, dari perbankan akan memberikan surat peringatan, kemudian mengutus SGP untuk melakukan penagihan, jika masih belum bisa ditagih juga sampai 2 atau 3 bulan berikutnya akan dikirim tim baru dari perusahaan untuk melakukan penagihan sampai nasabah tersebut melakukan pembayaran.*¹⁰³

¹⁰² "Hasil Wawancara Dengan Ibu Linda Sebagai SGP," 17 Desember 2024.

¹⁰³ "Hasil Wawancara Dengan Bapak Ruli Sebagai Cluster Manager," 17 Desember 2024.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Linda selaku SGP, “kami tidak hanya menunggu nasabah melakukan pembayaran, tetapi kami juga melakukan penagihan dan memantau kondisi nasabah secara berkala”.¹⁰⁴

Berdasarkan wawancara tersebut pada Bank Mandiri juga terdapat prosedur untuk menangani keterlambatan pembayaran. Jika upaya penagihan yang dilakukan oleh SGP dan tim penagihan internal Bank Mandiri masih belum mendapatkan hasil, pihak perbankan akan mempertimbangkan untuk mengambil langkah lebih lanjut. Langkah tersebut yaitu melakukan analisis lebih mendalam terhadap kondisi nasabah melalui orang terdekatnya dan memberikan perpanjangan tenggat waktu pembayaran.

Perlakuan piutang pada Bank Mandiri ini diatur oleh kebijakan internal yang bertujuan untuk mengurangi piutang tak tertagih dengan beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Identifikasi Piutang, identifikasi piutang dilakukan dengan pemantauan secara berkala yaitu dengan mengevaluasi status piutang melalui laporan pemantauan piutang. Selain itu identifikasi ini dilakukan dengan membuat kriteria piutang tak tertagih, kriteria tersebut yaitu piutang yang tidak dapat terbayarkan kembali setelah dilakukan berbagai upaya penagihan.
2. Penyisihan kerugian piutang, Bank Mandiri akan mencatat cadangan untuk piutang tak tertagih berdasarkan perkiraan kerugian yang terjadi. Proses penyisihan ini dilakukan dengan mengidentifikasi akun-akun piutang yang memiliki risiko tinggi. Nilai penyisihan ini dihitung berdasarkan usia piutang dan riwayat pembayaran oleh nasabah.
3. Penagihan intensif, upaya ini merupakan upaya penagihan lanjutan, Bank Mandiri akan melakukan penagihan yang lebih intensif dengan tahap pengiriman surat formal, panggilan telfon, dan menghubungi nasabah melalui agen penagihan pihak ketiga jika terjadi keterlambatan pembayaran yang terlalu lama.
4. Restrukturisasi kredit, Bank Mandiri menawarkan opsi restrukturisasi kredit jika nasabah mengalami kesulitan dalam pembayaran melalui dengan memberi perpanjangan waktu, pengaturan ulang jadwal pembayaran, atau penurunan suku

¹⁰⁴ “Hasil Wawancara Dengan Ibu Linda Sebagai SGP,” 17 Desember 2024.

bunga untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pelunasan. Restrukturisasi kredit pada Bank Mandiri pernah dilakukan pada tahun 2020 dan 2021 sebagai akibat dari adanya covid-19 dengan total kredit yang direstrukturisasi sebesar Rp. 190.430.730 pada tahun 2020 dan Rp. 166.113.986 pada tahun 2021. Dari seluruh total kredit yang di restrukturisasikan terdapat beberapa yang dikategorikan sebagai kredit bermasalah yaitu sebesar Rp. 22.861.215 pada tahun 2020 dan sebesar Rp. 23. 739.394 pada tahun 2021.

5. Pelaporan dan pengungkapan piutang tak tertagih, Bank Mandiri mengungkapkan piutang yang berada dalam kategori piutang tak tertagih atau kredit macet dalam laporan keuangan tahunan.

Pengelolaan piutang tak tertagih di Bank Mandiri ini cukup efektif, namun masih memiliki beberapa tantangan yang perlu diperbaiki. Metode restrukturisasi kredit yang diterapkan oleh Bank Mandiri dapat membantu mengurangi piutang tak tertagih, terutama bagi nasabah yang mengalami kesulitan sementara dalam melakukan pembayaran, karena metode tersebut disesuaikan dengan profil risiko nasabah.

Penelitian ini memperkuat teori Manajemen Risiko Kredit yang dijelaskan oleh Merton (1974) yang menyatakan bahwa evaluasi risiko yang tepat tahap awal pemberian kredit sangat penting untuk menghindari kerugian dimasa depan.¹⁰⁵ Dalam konteks ini, restrukturisasi kredit di Bank Mandiri menunjukkan dapat membantu mengurangi piutang tak tertagih sejalan dengan konsep manajemen risiko kredit preventif yang mengutamakan intervensi dini pada debitur yang berisiko tinggi.

Dalam konteks efektivitas manajemen piutang dengan teori keagenan, terdapat potensi konflik kepentingan antara perbankan (*principal*) dan nasabah (*agen*) yang dapat mempengaruhi finansial perbankan. Dalam implementasi manajemen piutang yang efektif, teori keagenan menekankan pentingnya pengawasan yang ketat oleh perbankan (*principal*) terhadap nasabah (*agen*). Konflik kepentingan dapat terjadi apabila nasabah tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar pinjaman secara tepat waktu. Sedangkan perbankan memiliki kepentingan untuk memastikan bahwa dana yang dipinjamkan kembali dengan tepat waktu.

¹⁰⁵ Katarína Valášková and Tomáš Klietík, "Assessing Credit Risk by Merton Model Assessing Credit Risk by Merton Model," no. February (2014).

Implementasi manajemen piutang yang baik jika dilihat berdasarkan teori keagenan dapat dilihat ketika Bank Mandiri meminimalkan potensi konflik kepentingan antara *principal* dan *agen*, serta menciptakan efisiensi dalam pengelolaan aset yang pada akhirnya menguntungkan kedua belah pihak tersebut. Perbankan bertugas untuk mengelola piutang secara efektif, dan melakukan penagihan secara tepat waktu dengan tujuan memastikan kelancaran arus kas dan mempertahankan stabilitas finansial perbankan, sedangkan nasabah harus melakukan kewajibannya untuk membayar utang yang telah diberikan oleh perbankan. Sehingga dengan penerapan tersebut tujuan dari perbankan dapat tercapai dengan baik.

Berdasarkan tabel 1 data laporan keuangan Bank Mandiri 2019 sampai 2023 yang tertera pada latar belakang, rasio-rasio keuangan juga dapat dijadikan sebagai penilaian mengenai efektivitas pengelolaan piutang, yaitu seperti berikut:

1. Rasio *Receivable Turn Over* (RTO)

merupakan rasio yang digunakan untuk menentukan berapa kali perputaran piutang yang terjadi dalam jangka waktu satu periode. Berikut merupakan hasil perhitungan dari rasio *receivable turn over*:

Tabel 8 Rasio *Receivable Turn Over*

Tahun	Pemberian Kredit (Rp)	Rata-rata Piutang (Rp)	Rasio Receivable Turnover
2019	912.245.108	381.780.462	2,39
2020	877.051.229	364.088.124	2,41
2021	957.636.147	394.208.817	2,43
2022	1.107.987.237	450.929.123	2,46
2023	1.306.733.576	529.919.142	2,47

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel diatas diperoleh rata rata perputaran piutang sebanyak 2 kali di setiap tahunnya, yang bermakna bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan perbankan untuk mengumpulkan piutangnya adalah 2 kali dalam satu periode, hal tersebut menunjukkan bahwa Bank Mandiri sudah cukup efektif dalam melakukan penagihan mengingat pinjaman yang diberikan oleh bank biasanya berjangka panjang.

2. Rasio *Average Collection Period* (ACP)

Rasio yang digunakan untuk menentukan berapa banyak hari rata-rata yang dibutuhkan untuk menghimpun kembali piutang dan mengubahnya menjadi kas. Berikut merupakan hasil perhitungan dari rasio *average collection period*:

Tabel 9 Rasio *Average Collection Period*

Tahun	Rasio Receivable Turnover	Average Collection Period (ACP) (hari)
2019	2.39	152,27 hari
2020	2.41	151,87 hari
2021	2.43	150,21 hari
2022	2.46	148,78 hari
2023	2.47	147,32 hari

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel hasil perhitungan rasio *average collection period* diatas menunjukkan bahwa Bank Mandiri membutuhkan sekitar 150 hari dalam menagih piutang nasabah. Hal tersebut kurang efektif karena perbankan harusnya mengumpulkan piutang lebih cepat untuk mengurangi risiko likuiditas dan kredit macet.

3. Rasio Tunggakan

Adapun hasil perhitungan dari rasio tunggakan sebagai berikut, rasio ini digunakan untuk mengetahui berapa jumlah piutang yang belum tertagih dari total piutang selama satu periode tersebut.

Tabel 10 Rasio Tunggakan

Tahun	NPL Gross (Rp)	Total Piutang (Rp)	NPL Ratio (%)
2019	18.839.262	792.351.117	2,39%
2020	24.855.920	763.603.416	3,29%
2021	23.118.888	828.113.863	2,81%
2022	17.443.642	932.639.051	1,88%
2023	10.999.536	1.085.787.427	1,02%

Sumber : Data diolah peneliti

Perbaikan rasio pada Desember 2023 yaitu dengan rasio NPL (Gross) sebesar 1,02%, lebih rendah dibandingkan periode tahun sebelumnya yaitu sebesar 1,88%. Berdasarkan perbaikan rasio NPL tersebut memiliki dampak positif dalam mengurangi beban cadangan kerugian penurunan nilai dan meningkatkan profil kolektibilitas kredit Bank Mandiri.

4. Rasio Penagihan

Metode ini digunakan untuk menentukan berapa banyak nilai piutang yang dapat diterima kembali dari total piutang perbankan. Hasil dari perhitungan rasio penagihan sebagai berikut:

Tabel 11 Rasio Penagihan

Tahun	Piutang Tak Tertagih (Rp)	Total Pemberian Kredit (Rp)	Rasio Penagihan (%)
2019	11.933.553	912.245.108	98,69%
2020	21.851.897	877.051.229	97,51%
2021	16.835.691	957.636.147	98,24%
2022	10.761.094	1.107.987.237	99,03%
2023	4.387.666	1.306.733.576	99,67%

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2023 penagihan piutang Bank Mandiri dapat mencapai 99,67%. Rata-rata rasio penagihan pada tahun 2019-2023 mencapai 98,62% yang menunjukkan bahwa tingkat efisiensi penagihan Bank Mandiri sudah sangat baik.

Berdasarkan seluruh perhitungan rasio diatas bisa disimpulkan bahwa Bank Mandiri menunjukkan perbaikan dan peningkatan yang signifikan dalam manajemen piutang dan pengelolaan risiko kredit antara tahun 2019 sampai tahun 2023.

Evektifitas manajemen piutang pada Bank Mandiri jika dilihat dari jumlah piutang tak tertagih kemudian dibandingkan antara piutang yang dihapusbukukan dengan piutang yang dapat dibayarkan maka belum efektif, karena dari seluruh total piutang tak tertagih masih lebih banyak piutang yang dihapusbukukan. Namun jika dilihat dari analisis kelayakan nasabah serta perhitungan rasio-rasio keuangan Bank Mandiri dalam melakukan kolektibilitas piutang sudah cukup efektif.

5.3 Peran Sistem Pengendalian Internal Dalam Mengelola Piutang Tak Tertagih

Sistem pengendalian internal merupakan salah satu komponen penting dalam manajemen keuangan suatu institusi, termasuk juga perbankan. Di dunia perbankan, sistem pengendalian internal bertugas untuk memastikan bahwa semua kegiatan operasional, terutama yang terkait dengan pengelolaan piutang, dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan memenuhi standar operasional yang berlaku. Dalam

konteks pengendalian piutang, sistem pengendalian internal yang efektif memiliki peran yang sangat vital untuk mencegah terjadinya piutang tak tertagih.

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan pembahasan mengenai bagaimana sistem pengendalian internal yang ditetapkan Bank Mandiri berperan dalam mengatasi masalah piutang tak tertagih. Penelitian ini menemukan bahwa Bank Mandiri memiliki struktur pengendalian yang cukup efektif dalam meminimalkan potensi piutang tak tertagih.

a. Pentingnya Sistem Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Piutang

Sistem pengendalian internal memiliki peran yang sangat penting dalam perbankan yang digunakan untuk mengendalikan seluruh kinerja dalam perusahaan termasuk juga dalam mengendalikan keuangan perbankan. Dalam konteks keuangan sistem pengendalian internal tersebut memiliki fungsi untuk mencegah terjadinya piutang tak tertagih dengan memastikan seleksi dan verifikasi yang ketat terhadap calon nasabah, serta melakukan analisis kredit dengan hati-hati. Selain itu sistem pengendalian internal memastikan adanya pemantauan dan pengendalian yang berkelanjutan terhadap piutang yang ada sehingga piutang yang bermasalah dapat dengan cepat terdeteksi.

Dalam konteks pengendalian internal dengan teori keagenan, teori ini menekankan pada hubungan antara perbankan sebagai *principal* dan nasabah sebagai *agen*. Teori keagenan berusaha meminimalkan masalah yang mungkin timbul akibat perbedaan kepentingan, serta memastikan bahwa nasabah (*agen*) bertindak sesuai dengan tujuan perbankan (*principal*). Dalam hal pengendalian piutang, perbankan sebagai *principal* mengharapkan supaya nasabah (*agen*) dapat melakukan pembayaran piutang secara tepat waktu untuk menjaga stabilitas keuangan.

Penerapannya dalam perbankan sebagai *principal* memiliki kewajiban untuk menetapkan kebijakan yang jelas dan prosedur yang ketat untuk memastikan bahwa nasabah (*agen*) memenuhi kewajibannya. Teori keagenan juga menekankan pentingnya pengawasan terhadap *agen* dalam hal ini berarti nasabah, pengendalian internal perbankan memastikan bahwa nasabah selalu diawasi melalui pengecekan secara rutin terhadap kondisi ekonomi nasabah dan status pembayaran piutangnya. Selain itu, hubungan antara perbankan (*principal*) dan nasabah (*agen*) harus

didasarkan pada kepercayaan yang saling menguntungkan. Oleh karena itu perbankan menggunakan pengendalian internal untuk memastikan bahwa tujuan tersebut dapat tercapai.

Pengendalian internal tidak dapat dipisahkan dari kebijakan perbankan, mengingat bahwa perbankan merupakan perusahaan yang termasuk dalam lembaga keuangan yang di otorisasi oleh Otoritas Jasa Keuangan maka sangat diperlukan adanya prinsip kehati-hatian dalam melakukan setiap transaksi khususnya pada saat melakukan pemberian pinjaman.

Berdasarkan temuan penelitian, salah satu unsur utama dalam pengendalian internal Bank Mandiri adalah proses seleksi kredit terhadap nasabah. Sebelum memberikan kredit, bank melakukan survei dan analisis untuk memastikan nasabah memiliki kapasitas finansial yang cukup untuk membayar kembali pinjaman mereka. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Feri :

Dalam mengajukan pinjaman calon nasabah terlebih dahulu harus melampirkan dokumen persyaratan yaitu foto copy kk, ktp, surat nikah, sku atau nib, dan agunan serta mengisi formulir pengajuan kredit baru setelah itu dari perbankan melakukan analisis dan BI chechking sebagai bahan pertimbangan.¹⁰⁶

b. Komponen-Komponen Sistem Pengendalian Internal di Bank Mandiri

Dalam pengendalian internal menurut COSO (2013) menyatakan bahwa pengendalian internal terdapat lima komponen. Dalam Bank Mandiri sudah menerapkan komponen pengendalian internal, seperti yang dikatakan oleh Bapak Feri, “iya sudah diterapkan komponen pengendalian internal”¹⁰⁷. Berikut ini lima komponen pengendalian internal dengan menggunakan model COSO pada Bank Mandiri antara lain:

1. Lingkungan pengendalian, Bapak Feri mengatakan bahwa “lingkungan pengendalian yang meliputi seluruh struktur organisasi jadi dari setiap bagian punya tanggung jawab masing-masing”¹⁰⁸. Dalam Bank Mandiri lingkungan pengendalian meliputi seluruh struktur organisasi. Dalam struktur organisasi Bank Mandiri, setiap bagian dalam organisasi bertanggungjawab untuk memantau dan

¹⁰⁶ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri Sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.

¹⁰⁷ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri Sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.

¹⁰⁸ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri Sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.

mengendalikan aspek tertentu dari pengelolaan piutang. Pembagian tugas yang jelas meminimalkan risiko kesalahan atau kecurangan.

2. Penentuan risiko, sebelum memberikan pinjaman, Bank Mandiri selalu melakukan penilaian risiko untuk setiap nasabah. Penilaian yang dilakukan oleh Bank Mandiri meliputi analisis kelayakan kredit dan riwayat kredit nasabah. Selaras dengan yang dikatakan oleh Pak Feri “penentuan risiko itu termasuk dalam analisis calon nasabah”.¹⁰⁹ Dalam hal ini sangat diperlukan penilaian terkait risiko yang mungkin terjadi.
3. Aktivitas pengendalian, aktivitas-aktivitas pengendalian internal yang dilakukan oleh Bank Mandiri yaitu aktivitas tanggungjawab terhadap pemberian pinjaman, pemantauan secara berkala terhadap status piutang, dan aktivitas pemisahan tugas. Seperti yang dikatakan oleh Pak Feri “aktivitas pengendalian itu tanggungjawab dalam pemberian pinjaman”.¹¹⁰
4. Informasi dan komunikasi, Bapak Feri mengatakan bahwa “terus lanjutnya ada informasi dan komunikasi ini biasanya akan diselenggarakan rapat rutin buat internal bank”.¹¹¹ Dalam pengelolaan piutang informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan pada Bank Mandiri supaya efektivitas pengendalian internal dalam kegiatan operasionalnya dapat terjalin dengan baik. Dalam Bank Mandiri informasi tersebut diperoleh melalui komunikasi antar karyawan melalui rapat yang diselenggarakan oleh internal bank untuk membahas mengenai kegiatan operasionalnya seperti pemberian kredit, mengevaluasi piutang yang ada, dan evaluasi terhadap kinerja.
5. Pengawasan dan pemantauan, seperti yang dikatakan oleh Bapak Feri “sama yang terakhir pengawasan dan pemantauan dilakukan oleh masing-masing bagian dari struktur organisasi”.¹¹² Dengan adanya struktur organisasi pada Bank Mandiri dapat membantu dalam melakukan pengawasan dan pemantauan pada masing-masing bagian, terutama dalam melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap kualitas piutang nasabah.

¹⁰⁹ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri Sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.

¹¹⁰ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri Sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.

¹¹¹ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri Sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.

¹¹² “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri Sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.

c. Peran Pengendalian Internal Dalam Mengurangi Piutang Tak Tertagih pada Bank Mandiri

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal yang efektif di Bank Mandiri telah berhasil mengurangi potensi terjadinya piutang tak tertagih. Salah satu langkah yang sangat efektif adalah pemantauan dan pengawasan piutang secara periodik. Ketika terdapat nasabah yang mulai mengalami keterlambatan pembayaran, Bank Mandiri langsung mengambil langkah proaktif dengan melakukan penagihan aktif atau menawarkan opsi restrukturisasi kredit. Ibu Linda mengatakan, “kami terus memantau kondisi piutang dan segera bertindak jika ada yang bermasalah, dengan begitu kami bisa langsung bertindak”.¹¹³

Penanganan piutang di Bank Mandiri merupakan bagian integral dari pengelolaan risiko kredit yang bertujuan untuk memastikan kualitas aset dan menjaga kesehatan keuangan bank. Piutang, khususnya yang berkaitan dengan kredit yang diberikan kepada nasabah, berpotensi menjadi sumber risiko jika tidak dikelola dengan baik. oleh karena itu, Bank Mandiri telah menerapkan sejumlah langkah dan kebijakan dalam menangani piutang, mulai pemberian kredit hingga penanganan piutang yang bermasalah.

1. Seleksi dan penilaian kredit yang ketat

Pemberian kredit termasuk salah satu hal yang riskan dalam perbankan, sehingga perlu dikendalikan, diawasi, dan dipantau secara intens. Proses pemberian kredit di Bank Mandiri dimulai dengan pengendalian internal sejak awal terdapat calon nasabah yaitu dengan seleksi yang ketat terhadap calon nasabah. Bank Mandiri akan melakukan survei dan analisis apakah nasabah tersebut memenuhi kriteria untuk diberikan pinjaman. Setelah dilakukan analisis dan lolos BI checking Bank Mandiri akan segera memberi pinjaman kepada nasabah tersebut. seperti yang disampaikan oleh Bapak Feri selaku Kepala Unit:

Dalam mengajukan pinjaman calon nasabah terlebih dahulu harus melampirkan dokumen persyaratan yaitu foto copy kk, ktp, surat nikah, sku atau nib, dan

¹¹³ “Hasil Wawancara Dengan Ibu Linda sebagai Kepala Unit” 17 Desember 2024

*agunan serta mengisi formulir pengajuan kredit baru setelah itu dari perbankan melakukan analisis dan BI chechking sebagai bahan pertimbangan.*¹¹⁴

Dengan prosedur yang selektif ini, Bank Mandiri berusaha untuk memastikan bahwa hanya nasabah yang memiliki kemampuan finansial dan kredibilitas yang baik yang dapat menerima pinjaman.

2. Pemantauan dan pengawasan piutang

Setelah kredit disalurkan, Bank Mandiri melakukan pemantauan dan pengawasan secara berkala terhadap piutang yang ada. Bank Mandiri memanfaatkan teknologi dan sistem untuk mengawasi dan mengecek status pembayaran nasabah. Pemantauan ini dilakukan melalui sistem internal Bank mandiri, dimana setiap karyawan melakukan pengecekan dan penagihan pada waktu pembayaran. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Feri “Tentunya piutang yang ada harus selalu diawasi dan di cek juga status piutang pada setiap nasabah”.¹¹⁵ Hal ini mendukung prinsip kehati-hatian yang menjadi dasar dalam kebijakan perbankan di Indonesia.

3. Penanganan piutang bermasalah

Meskipun Bank Mandiri memiliki prosedur yang ketat dalam seleksi kredit dan pemantauan piutang, risiko piutang bermasalah tetap tidak dapat dihindari sepenuhnya. Piutang yang bermasalah, seperti piutang yang terlambat dibayar tentunya membutuhkan penanganan yang lebih spesifik dan terstruktur. Dalam Bank Mandiri terdapat beberapa kebijakan yang diterapkan untuk mengatasi piutang bermasalah ini. Yang pertama yaitu akan dihubungi via telepon untuk mengingatkan bahwa sudah jatuh tempo pembayaran, melakukan kontak langsung dengan nasabah, setelah itu dikirimkan surat peirngatan, dan dilakukan penagihan aktif. Sesuai dengan yang dikatakan Ibu Linda, “kami tidak hanya menunggu nasabah melakukan pembayaran, tetapi kami juga melakukan penagihan secara aktif dan memantau kondisi nasabah secara berkala”.¹¹⁶

4. Kebijakan penyelesaian piutang tak tertagih

Bank Mandiri dalam merespon piutang yang macet untuk melakukan penghapusan piutang menggunakan metode penyisihan piutang, yaitu dengan

¹¹⁴ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.

¹¹⁵ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.

¹¹⁶ “Hasil Wawancara Dengan Ibu Linda sebagai SGP” 17 Desember 2024.

membuat cadangan kerugian piutang sebesar perkiraan kerugian. Penyisihan ini dihitung berdasarkan umur piutang dan kualitas pembayaran piutang. Sehingga seluruh piutang yang ada akan dilakukan penagihan aktif oleh Bank Mandiri sampai benar-benar dilunasi dan tidak ada piutang yang dihapuskan. Bapak Feri mengatakan, “Metode dalam kredit macet yang dilakukan yaitu dengan metode penyisihan piutang dan akan terus diupayakan untuk ditagih”.¹¹⁷

Jika upaya penagihan non litigasi gagal, Bank Mandiri akan membawa masalah ini ke pengadilan untuk menuntut pembayaran atau penyelesaian lain yang sesuai dengan hukum yang berlaku. Namun sebelum mengambil langkah hukum, Bank Mandiri biasanya melakukan upaya mediasi dan restrukturisasi utang terlebih dahulu.

Sistem pengendalian internal memiliki tujuan yang digunakan dalam menjamin bahwa proses pemberian kredit dilaksanakan dengan selektif. Maka dari itu sebelum memberikan pinjaman kepada nasabah terdapat prosedur dalam Bank Mandiri yang harus dipenuhi oleh nasabah yaitu, mengumpulkan foto copy kartu keluarga, foto copy kartu tanda penduduk, surat nikah, surat keterangan usaha dari kelurahan, dan nomor induk berusaha serta melampirkan agunan. Jika sudah melampirkan seluruh persyaratan, maka nasabah diharuskan mengisi formulir pengajuan kredit, dan akan dianalisis dan dilakukan BI checking oleh Bank Mandiri. Apabila melalui analisis tersebut nasabah dinyatakan lolos, maka pemberian pinjaman baru bisa dilakukan.

Pemberian kredit yang tidak dikelola dengan baik dapat berpotensi menimbulkan risiko yang besar, seperti kredit macet yang tentunya dapat merugikan bank secara finansial. Untuk mengurangi risiko tersebut Bank Mandiri juga melibatkan teknologi dalam proses analisis dan pemantauan untuk memastikan kredibilitas dan validitas nasabah. Seluruh informasi dan data diri nasabah juga perlu di input ke dalam sistem. Pengendalian internal juga tidak lepas dari pemahaman mengenai tugas dan fungsi yang harus dilakukan, setiap karyawan Bank Mandiri tentunya harus sangat memahami pengendalian dan risiko yang mungkin terjadi jika pengendalian tidak terlaksana dengan baik. seperti yang disampaikan Bapak Feri selaku Kepala Unit,

¹¹⁷ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.

“Dari awal nasabah mengajukan pinjaman dengan melampirkan seluruh persyaratannya, maka data tersebut akan diinput ke dalam sistem”.¹¹⁸

Untuk meminimalisir terjadinya kredit macet, dilakukan pemantauan dan pengawasan secara periodik dan intens mengenai piutang nasabah. Penagihan dilaksanakan secara berkala dan rutin sesuai dengan tenggat waktu yang disepakati berdasarkan dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan dalam perbankan. Selain itu dengan melakukan penagihan secara rutin sesuai dengan tenggat waktu menjadi sangat penting dilakukan karena jika nasabah telat melakukan pembayaran maka pihak perbankan akan segera mengirimkan surat peringatan dan menghubungi nasabah. Dengan diterapkannya kebijakan tersebut, pengendalian pada Bank Mandiri dapat dengan mudah dilakukan.

Pemantauan dan pengawasan secara periodik dilakukan sebagai bentuk jaminan bahwa nasabah selalu memenuhi kewajibannya dengan membayar utang berdasarkan kesepakatan bersama. Dengan hal ini, setiap perubahan kondisi keuangan nasabah, baik yang berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal dapat terdeteksi sejak awal. Sehingga, perbankan dapat mengambil tindakan sebelum keterlambatan pembayaran menjadi masalah besar. Seperti yang dikatakan Ibu Linda, “Kami tidak hanya menunggu nasabah melakukan pembayaran, tetapi kami juga melakukan penagihan dan memantau kondisi nasabah secara berkala”.¹¹⁹

Dengan menerapkan kebijakan dan prosedur yang jelas dan dilakukan pengawasan yang rutin, Bank Mandiri dapat memastikan bahwa setiap langkah yang diambil dalam pengendalian piutang dilakukan secara transparan dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Kebijakan yang terstruktur akan menghindari terjadinya perbedaan kepentingan atau kelalaian dalam proses pemantauan dan penagihan. Seperti yang disampaikan Bapak Feri, “penerapan pengendalian internal dilakukan dengan menerapkan kebijakan dan prosedur yang jelas, dan dilakukan pengawasan yang rutin”.¹²⁰

Keberhasilan penerapan pengendalian internal juga bergantung pada keterlibatan seluruh karyawan yang ada dalam perbankan. Komitmen dari pimpinan untuk

¹¹⁸ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.

¹¹⁹ “Hasil Wawancara Dengan Ibu Linda sebagai SGP” 17 Desember 2024.

¹²⁰ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri sebagai Kepala Unit ” 17 Desember 2024.

memastikan penerapan kebijakan secara konsisten sangat dibutuhkan. Bapak Feri selaku menyampaikan, “semua karyawan harus memahami kebijakan yang ada, termasuk pimpinan juga harus paham”.¹²¹ Pimpinan tidak hanya bertindak sebagai pengawas, tetapi juga sebagai contoh bagi karyawan dalam menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan. Budaya kerja yang disiplin akan meminimalkan kemungkinan adanya kelalaian sehingga risiko yang dapat menyebabkan piutang tak tertagih dapat dihindari.

Jika terjadi masalah di lapangan, seperti perubahan kondisi keuangan nasabah maka harus segera disampaikan kepada pimpinan karena dengan melibatkan pimpinan dalam menangani masalah, Bank Mandiri dapat memastikan bahwa solusi yang diberikan akan lebih terkoordinasi dan berdasarkan pada pertimbangan yang matang, Bapak Feri menyampaikan, “setiap ada masalah di lapangan harus segera memberitahu pimpinan untuk dicari solusi bersama”.¹²² Selain itu, memungkinkan juga pemecahan masalah yang lebih cepat dan tepat karena keputusan yang diambil melibatkan berbagai sudut pandang. Sehingga pengendalian dapat dilakukan dengan efektif dan meminimalkan risiko yang mungkin terjadi, serta perusahaan dapat mempertahankan kinerja yang optimal.

Dengan melibatkan pimpinan dalam pengambilan keputusan terkait masalah yang ada, Bank Mandiri juga dapat memperkuat pengendalian internalnya. Pimpinan sebagai pihak yang lebih memiliki wewenang dapat memberikan pandangan yang lebih luas dan komprehensif. Dalam hal ini keputusan yang diambil tidak hanya berdasarkan pertimbangan operasional tetapi juga berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan tujuan perbankan.

Berdasarkan dari wawancara dengan Bapak Feri, pengendalian internal dalam Bank Mandiri merupakan elemen yang sangat penting untuk menjaga kestabilan operasional bank. Dengan adanya sistem pengendalian yang diterapkan dengan baik, Bank Mandiri dapat meminimalkan potensi risiko yang mungkin terjadi sehingga semua kegiatan operasional perbankan dapat dilakukan dengan efektif terutama dalam hal pengendalian piutang yang sangat memengaruhi finansial bank. Kemampuan

¹²¹ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.

¹²² “Hasil Wawancara Dengan Bapak Feri sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.

dalam mencari solusi dalam setiap masalah yang ada juga sangat perlu dikendalikan supaya permasalahan tersebut tidak terulang dikemudian hari. Secara keseluruhan pengendalian internal pada Bank Mandiri memiliki peran yang sangat penting dalam pengendalian piutang perbankan. Dengan pengendalian tersebut tujuan perbankan juga dapat tercapai dengan maksimal.

Dalam hal tersebut sangat ditekankan pentingnya analisis kredit yang mendalam pada Bank Mandiri sebelum memberikan pinjaman. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan selektif dalam pemberian kredit dapat dijadikan sebagai salah satu langkah awal untuk menghindari terjadinya piutang tak tertagih. Bank Mandiri telah menerapkan kebijakan yang efektif dalam mengelola risiko kredit, terutama dalam mengurangi potensi terjadinya piutang tak tertagih. Proses seleksi kredit ketat yang dilakukan oleh perbankan, menunjukkan bahwa bank sangat berhati-hati dalam memberikan pinjaman.

d. Hambatan dan Implementasi Pengendalian Internal pada Bank Mandiri

Meskipun pengendalian internal di Bank Mandiri sangat efektif, temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa tidak semua masalah terkait piutang tak tertagih dapat dicegah hanya dengan pengendalian internal. Beberapa hambatan yang dialami antara lain perubahan kondisi ekonomi yang dapat mempengaruhi kemampuan nasabah dalam membayar kewajiban mereka. Selain itu, meskipun pengawasan dilakukan dengan cermat, tidak semua nasabah menunjukkan itikad baik untuk memenuhi kewajibannya, yang mengarah pada peningkatan risiko piutang tak tertagih.

Namun, sistem pengendalian internal yang diterapkan oleh Bank Mandiri tetap memberikan kontribusi yang signifikan dalam mengurangi risiko tersebut. pemantauan yang berkelanjutan, analisis risiko yang mendalam, serta kebijakan restrukturisasi kredit yang fleksibel adalah langkah-langkah yang sangat membantu dalam penanggulangan piutang tak tertagih.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas Manajemen Piutang Dalam Menunjang Piutang Tak Tertagih

Manajemen piutang dalam Bank Mandiri sudah cukup efektif dilakukan untuk menunjang piutang tak tertagih. Bank Mandiri telah menerapkan manajemen piutang sesuai dengan kebijakan yang berlaku dengan melakukan seleksi dan analisis kredit yang ketat. Analisis tersebut berdasarkan dengan standar kredit yaitu 5C dan 7P. Semua langkah ini dilakukan oleh Bank Mandiri untuk memastikan bahwa tidak akan timbul piutang tak tertagih pada akhirnya. Berdasarkan perhitungan rasio-rasio perputaran piutang yang bersumber dari laporan keuangan Bank Mandiri tahun 2019 sampai 2023, dapat disimpulkan bahwa Bank Mandiri telah menunjukkan kinerja yang baik dalam hal pengelolaan piutang dan pengendalian risiko kredit macet dengan rata-rata rasio penagihan mencapai 98,62% pada tahun 2019-2023. Namun jika dilihat dari perbandingan antara piutang yang dihapusbukukan dengan piutang yang dapat dibayarkan Bank Mandiri masih belum efektif dalam menunjang piutang tak tertagih, dikarenakan masih lebih banyak piutang yang dihapusbukukan dari seluruh total piutang tak tertagih.

2. Peran Sistem Pengendalian Internal Dalam Mengelola Piutang Tak Tertagih

Sistem pengendalian internal dalam Bank Mandiri memainkan peranan yang sangat penting dalam memanajemen dan mengendalikan piutang supaya tidak terjadinya piutang tak tertagih. Sistem pengendalian internal dalam Bank Mandiri dilaksanakan dengan jelas yaitu menerapkan kebijakan dan prosedur dan standar kredit yang ketat dan berdasarkan prinsip kehati-hatian serta harus dilakukan sebelum memberikan pinjaman kepada nasabah. Serta adanya pengawasan yang rutin, yaitu melakukan pemantauan dan pengecekan secara

berkala dan intens terhadap piutang dan kondisi ekonomi nasabah, sehingga pengendalian terhadap piutang dapat dilakukan dengan selektif dan hati-hati yang pada akhirnya dapat meminimalkan terjadinya piutang tak tertagih. Peran pengendalian internal melalui kebijakan pemantauan dan pengawasan oleh Bank Mandiri dapat mempengaruhi nasabah untuk memenuhi kewajiban pembayaran piutang secara tepat waktu. Selain itu pada Bank Mandiri juga sudah menerapkan komponen-komponen sistem pengendalian internal.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan dari penelitian dan analisis peneliti terhadap Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Dan Pengendalian Internal Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Bank Mandiri, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada Bank Mandiri
 - a. Sebaiknya dilakukan evaluasi secara rutin dan meningkatkan prosedur manajemen piutang secara berkala untuk menyesuaikan dengan dinamika ekonomi dan perkembangan industri, dapat dilakukan dengan memperbarui kebijakan dan prosedur agar tetap efektif dan relevan.
 - b. Meningkatkan efektivitas penagihan piutang dengan melakukan kerjasama dengan pihak ketiga dalam penagihan jika terdapat piutang yang sudah jatuh tempo.
 - c. Melakukan update sistem secara berkala disesuaikan dengan perkembangana zaman sebagai alat untuk melakukan analisis dan pemantauan kondisi nasabah.
2. Kepada Peneliti Selanjutnya
 - a. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini tidak hanya dari satu pendekatan saja untuk menggali lebih dalam informasi terkait.
 - b. Diharapkan dapat melakukan perbandingan antara bank-bank di wilayah yang berbeda untuk memberikan perspektif yang lebih luas tentang praktik terbaik dalam manajemen piutang di sektor perbankan.

- c. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggali informasi dari persepsi nasabah mengenai pengalaman mereka dalam mengajukan kredit dan bagaimana mereka memandang prosedur pengelolaan piutang perbankan.
- d. Bagi peneliti selanjutnya sangat penting untuk melakukan pra riset terjun ke lapangan langsung, untuk memastikan apakah data bisa diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

- (Persero), PT Bank Mandiri. "Produk Dan Layanan Bank Mandiri." Bank Mandiri, 2024. <https://www.bankmandiri.co.id/produk3>.
- Abdussamad, Dr. H. Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif. Sustainability (Switzerland)*. Vol. 11, 2019. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari.
- Aini, Nur, Fitriya Ardiani, Ana Zahrotun Nihayah, and Farah Amalia. "The Role of Digital Banking Indusrty Towards Consumer Behavior During The Covid 19" 4810, no. October (2022): 75–88.
- Ainun, Nur, Jariyah Alimuddin, Juliyanti Sidik Tjan, Andi Nirwana Nur, and Mursalim Laekkeng. "Analisis Efektivitas Pengelolaan Dan Sistem Pengendalian Piutang Pada PT Pelindo SBU Pelayanan Kapal Makassar Selama Pandemi Covid 19." *Jurnal Ilmu Ekonomi* 5, no. 1 (2022): 18–24.
- Amrulloh, Amri, and Ajeng Dwita Amalia. "Pengaruh Profitabilitas, Struktur Modal, Likuiditas, Ukuran Perusahaan Dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2015-2019)." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 9, no. 2 (2020): 167. <https://doi.org/10.36080/jak.v9i2.1421>.
- Anggraeni, Milla Rizky, Josephine Sudiman, and Lisa Amelia Herman. "Analisis Manajemen Piutang Untuk Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Organisasi INKINDO Sumatera Barat." *Akuntansi Dan Manajemen* 18, no. 2 (2023): 1–16. <https://doi.org/10.30630/jam.v18i2.232>.
- Ariyati, Ariyati. "Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pt Xyz." *Jurnal Bina Akuntansi* 6, no. 2 (2019): 98–123. <https://doi.org/10.52859/jba.v6i2.64>.
- Ayu, Retno. "Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih Pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri." *Jurnal EMT KITA* 7, no. 4 (2023): 911–24. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i4.1516>.
- Bakti, Bahriyah Eka Musha, and Triyono. "Studi Pada Perusahaan Sub Sektor Property Dan Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 9, no. 1 (2022): 104–11.
- Creswell, Miles and Huberman. "Teknik Pengumpulan Data Kualitatif," 1992.

- Feri. “Wawancara Dengan Bapak Feri Sebagai Kepala Unit” 16 Desember 2024.
- Kusuma Prakoso, Mega, and Wasti Reviandani. “Efektifitas Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Dalam Upaya Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT. ADP.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 11, no. 3 (2022): 848–61.
- Linda. “Wawancara Dengan Ibu Linda Sebagai SGP” 17 Desember 2024.
- Marina Supit, Wandha, Grace B Nangoi, Jessy D L Warongan, Program Magister Akuntansi, and Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi. “Analisis Proses Pemberian Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bitung.” *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL* 12, no. 1 (2021): 51–60.
- Mia Rapiana, Puspita Rama Nopiana. “Analisis Piutang Tak Tertagih Dan Perputaran Piutang Pada Pt Agung Seraya Motor.” *Jurnal Rekaman* 5, no. 1 (2021): 57–66.
- N P R Krisnawati, I K Sudiarta, dan I M S A Jaya. “Analysis of Credit Sales Policy to Minimize Uncollectible Receivable Risk at Bali Niksoma Boutique Beach Resort in Legian.” *Journal of Applied Sciences In Accounting, Finance, and Tax* 4, no. 1 (2021): 55–60.
- Nasution, Dr. Abdul Fattah. *Metode Penelitian Kualitatif*, 2015.
- Nihayah, Ana Zahrotun, Ifnasya Kharisma Suci, M Rikza Chamami, and Hanafir Rifqi. “Edukasi Keuangan Digital Dalam Memanfaatkan Jasa Pinjaman Online” 5, no. 1 (2023): 231–40.
- Nurdahlia, Nia, Sugianto, and Rahmat Daim Harahap. “Analisis Efektifitas Pengendalian Internal Piutang Dalam Menghindari Risiko Kerugian Piutang Tak Tertagih PT. Abc.” *Jurnal Masharif Al-Syariah* 8, no. 30 (2023): 159–76.
- Pantu, Nur Aliefah A., Mattoasi, and Mahdalena. “Analisis Manajemen Piutang Di Bengkel Ginseng Motor.” *Jurnal Mahasiswa Akuntansi* 1, no. 159–172 (2022): 158–72. <https://jamak.fe.ung.ac.id/>.
- Prasetyo, Fara Ayunindya, Ute Chairuz M.Nasution, and Diana Juni Mulyati. “Analisis Efektivitas Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada CV. T59 Accessories Surabaya.” *Seminar Nasional Hasil Skripsi* 1, no. 01 (2022): 81–85. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/816>.
- “Profil Perusahaan.” Bank Mandiri, 2024. <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>.
- Pt, Deskripsi, Bank Mandiri, and Persero Tbk. “BAB II DESKRIPSI PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK Dalam Bab II Ini Berisi Paparan Tentang Deskripsi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.,” 2013, 31–38. <https://e->

journal.uajy.ac.id/5764/3/KOM204003.pdf.

- Rebecca Evadine, Dina Rosmaneliana, Dianty Putri Purba, Dumariani Silalahi, Harlen Silalahi. “Pengaruh Pengendalian Intern Penjualan Kredit Terhadap Piutang Tak Tertagih Pada Pt. Multi Top Indonesia Cabang Tebing Tinggi Wilayah Medan.” *Jurnal Ilmiah Kohesi* 6, no. 1 (2022): 1–7.
- Rianingsih, Lely Pratiwi, Edi Purwo Saputro, and Ihwan Susila. “Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi Kasus: PT Indo PD Mandiri).” *Remik* 7, no. 1 (2023): 810–20. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12165>.
- Ruli. “Hasil Wawancara Dengan Bapak Ruli sebagai Cluster Manager” 17 Desember 2024.
- Sabar Arianto, Ari Teguh. “Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Koperasi Serba Usaha Artha Guna Kwaron.” *JFAS: Journal of Finance and Accounting Studies* 3, no. 1 (2021): 26–35. <https://doi.org/10.33752/jfas.v3i1.259>.
- Safitri, Dona Ade, Muhamad Helmi, Gokmanto Siringoringo, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and Mulia Darma. “Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Pada Pt . Electronic City Indonesia Tbk.” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, Dan Akuntansi* 9, no. 1 (2024): 23–32.
- Said, Hilda Salman, Chusnul Khotimah, Dekri Ardiansyah, Hanifah Khadrinur, and Marsheli Indira Putri. “Teori Agensi : Teori Agensi Dalam Perspektif Akuntansi Syariah.” *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 5, no. 5 (2022): 2434–39. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i5.2757>.
- Sapnanda, Nabila Farrah. “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi , Pengendalian Internal Dan Aspek Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Keuangan.” *Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Keuangan* 1, no. 1 (2022).
- Sari, Dewi Ratna. “Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Pt. Sarayu Garuda Elektrindo Dewi Ratna Sari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.” *Journal of Student Research (JSR)* 1, no. 2 (2023).
- Seftiani, Rizkiyannisa, and Yetik Fitri Retnowati. “Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Stasiun Tv Xyz.” *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi* 2, no. 1 (2021): 116–29. <https://doi.org/10.46306/rev.v2i1.54>.
- Selvia, Sonia, and Salfadri. “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Pemberian Kredit Pada Bank Mandiri Cabang

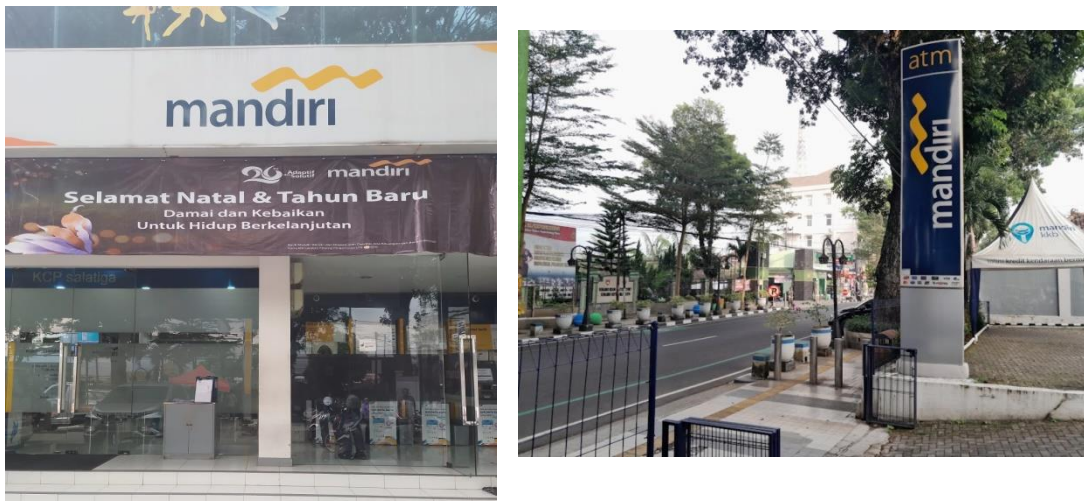
- Padang.” *Pareso Jurnal* 2, no. 4 (2020): 433–52.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2020.
- Surjadi, Lukman, and Agustina Wijaya. “Pengendalian Internal Piutang Yang Efektif Pada Pt Surya Mega Mustika.” *Serina IV UNAIR*, 2022, 937–44.
- Tyas Wahyu Malia, Ersi Sisdianto. “Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada PT Mayora Indah TBK.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 8, no. 1 (2024): 4739–46.
- Valášková, Katarína, and Tomáš Klieštk. “Assessing Credit Risk by Merton Model Assessing Credit Risk by Merton Model,” no. February (2014).
- “Visi Dan Misi Bank Mandiri,” 2020, 88–90.
- Wasesa, Tjandra. “Analisa Perputaran Piutang Usaha Terhadap Efektivitas Arus Kas Tjandra Wasesa Universitas 45 Surabaya Email : Tjandra.Wasesa@univ45sby.Ac.Id Latar Belakang.” *Jurnal Akuntansi* 45, no. April (2022).
- Zebua, DN, MM Bate, and Dian Nikita Zebua Maria Magdalena Bate. “Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt Multi Pilar Indah Jaya (Distributor Pt Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli Receivable Management Analysis in Minimizing the Risk of Bad Debts At Pt Multi Pilar Indah.” *Jurnal EMBA* 10, no. 4 (2022): 1259–68.
- Zudha, I I, M A Sudrajat, and N Amah. “Pengaruh Sia Penjualan Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pengendalian Piutang Pada Pt. Kimia Farma Trading &” *SIMBA: Seminar Inovasi ...*, 2021. <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SIMBA/article/view/1799>.

LAMPIRAN

Lampiran I

Foto dan Dokumentasi

Gambar 1 Lokasi Kantor Bank Mandiri



Gambar 2 pengajuan kredit



Gambar 3 Pengecekan Data Calon Nasabah



Gambar 4 Teller



Gambar 5 Wawancara Dengan Kepala Unit Bank Mandiri Kota Salatiga Bapak Feri



Gambar 6 Wawancara Dengan Cluster Manager Bank Mandiri Kota Salatiga Bapak Ruli



Gambar 7 Wawancara Dengan SGP Bank Mandiri Kota Salatiga Ibu Linda



Gambar 8 Jenis Kredit Bank Mandiri



KREDIT USAHA RAKYAT (K U R)
BANK MANDIRISUKU
BUNGA PROMO
Bunga 6% Pertahun / 0.2% Per Bulan

PINJAMAN	JANGKA WAKTU				
	12	24	36	48	60
25,000,000	2,151,661	1,108,015	760,548		
30,000,000	2,581,993	1,329,618	912,658		
35,000,000	3,012,325	1,551,221	1,064,768		
40,000,000	3,442,657	1,772,824	1,216,877		
45,000,000	3,872,989	1,994,427	1,368,987		
50,000,000	4,303,321	2,216,031	1,521,097		
55,000,000	4,733,654	2,437,634	1,673,207		
60,000,000	5,163,986	2,659,237	1,825,316		
65,000,000	5,594,318	2,880,840	1,977,426		
70,000,000	6,024,650	3,102,443	2,129,536		
75,000,000	6,454,982	3,324,046	2,281,645		
80,000,000	6,885,314	3,545,649	2,433,755		
85,000,000	7,315,647	3,767,252	2,585,865		
90,000,000	7,745,979	3,988,855	2,737,974		
100,000,000	8,606,643	4,432,061	3,042,194		
110,000,000	9,467,307	4,875,267	3,346,413	2,583,353	2,126,608
120,000,000	10,327,972	5,318,473	3,650,632	2,818,203	2,319,936
130,000,000	11,188,636	5,761,679	3,954,852	3,053,054	2,513,264
140,000,000	12,049,300	6,204,885	4,259,071	3,287,904	2,706,592
150,000,000	12,909,964	6,648,092	4,563,291	3,522,754	2,899,920
155,000,000	13,340,297	6,869,695	4,715,400	3,640,180	2,996,584
160,000,000	13,770,629	7,091,298	4,867,510	3,757,605	3,093,248
165,000,000	14,200,961	7,312,901	5,019,620	3,875,030	3,189,912
170,000,000	14,631,293	7,534,504	5,171,729	3,992,455	3,286,576
175,000,000	15,061,625	7,756,107	5,323,839	4,109,880	3,383,240
180,000,000	15,491,957	7,977,710	5,475,949	4,227,305	3,479,904

Persyaratan Umum :

1. Usia Minimal 21 tahun atau sudah menikah
2. Usaha Minimal 2 Tahun

Persyaratan Dokumen :

1. Pas Foto Terbaru 4 x 6 Suami & Istri (1 Lembar)
2. Fotocopy KTP, KK, Surat Nikah, NPWP, PBB
3. Fotocopy Agunan BPKB atau Sertipikat
4. Surat Keterangan Usaha (SKU) dari kelurahan

Rinda 085 603 397 652

Gambar 9 Formulir Pengajuan Kredit



formulir aplikasi kredit mikro

Cabang/Unit Mikro

Tanggal aplikasi :

Pengajuan : ☐ Baru ☐ Top Up ☐ Take Over

Limit Kredit ditambah : Rp. _____

Tanggal Waktu : _____

Tujuan Penggunaan : ☐ Modal Kerja ☐ Investasi ☐ KUBI (jelaskan) _____

Tetaplah :

A. DATA CALON DEBITUR

NOTE : PENGISIAN FORM AGAR MENGGUNAKAN TULISAN TANGAN DENGAN TINTA BALLPOINT WARNA BIRU

A.1 Data Pemohon

1. Nama lengkap : _____

2. Tempat, tanggal lahir : _____

3. Pendidikan Terakhir : ☐ tidak tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ Sarjana

4. Alamat (sesuai KTP) : _____

Kecamatan : _____

Kota : _____

5. Alamat saat ini (bila berbeda) : _____

Kecamatan : _____

Kota : _____

6. No. KTP : _____

7. No. NPWP : _____

8. Status tempat tinggal : ☐ milik sendiri ☐ Sewa/kontrak

9. Lama tinggal : ☐ < 2 tahun ☐ ≥ 2 < 5 tahun ☐ ≥ 5 tahun

10. Status : ☐ Merakiah ☐ Tidak Merakiah ☐ Janda/Duda

11. Jumlah Tanggungan : ☐ Orang

Nama Gadis Ibu Kandung : _____

No telepon yang dapat dihubungi : _____

Kode Pos : _____

No telepon yang dapat dihubungi : _____

Kode Pos : _____

berlaku sampai : _____

*fotokopi NPWP untuk total pinjaman minimal Rp. 50 Juta

Milik keluarga/orang tua : ☐ rumah dinas/instansi

No. Kartu Keluarga : _____

A.2 Data Suami/Istri

12. Nama suami/istri : _____

13. Tempat, tanggal lahir : _____

14. Pendidikan Terakhir : ☐ tidak tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ Sarjana

15. Pekerjaan suami/istri : _____

16. Penghasilan bulanan suami/istri : Rp. _____

No. KTP : _____

Milik sendiri : ☐ Sewa : ☐ keluarga : ☐

No telepon yang dapat dihubungi : _____

ditempati sejak : _____

A.3 Data Usaha

17. Berusaha sejak : _____ (tanggal/bulan/tahun)

18. Bidang Usaha : _____

19. Alamat Usaha : _____

20. Status kepemilikan tempat usaha : ☐ milik sendiri ☐ sewa ☐ keluarga

Jumlah karyawan : _____ orang

No telepon yang dapat dihubungi : _____

ditempati sejak : _____

A.4 Data Kerabat Dekat Yang Tidak Serumah

21. Nama Lengkap : _____

22. Hubungan : _____

23. Alamat Tinggal : _____

Kota : _____

Nomor Telepon Rumah : _____

Nomor HP : _____

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

B. DATA KEUANGAN CALON DEBITUR

Penghasilan per bulan (a) : Rp. _____

Biaya-biaya (b) : Rp. _____

Keuntungan (c=a-b) : Rp. _____

Penghasilan lainnya (d) : Rp. _____

Total Pinjaman lain (e) : Rp. _____

Sisa Waktu Angsuran : _____ bulan

Angsuran Pinjaman Lain (f) : Rp. _____ /bulan

Total penghasilan (c+d+e) : Rp. _____ /bulan

Apabila permohonan kredit disertai, maka dengan ini saya/kami memberikan persetujuan kepada Bank untuk (dipilih dengan memberi tanda ✓):

☐ Menutup asuransi jiwa melalui PT. AXA Mandiri Financial Services.
☐ Menutup asuransi kerugian melalui PT. Mandiri Axa General Insurance

☐ Menutup asuransi jiwa melalui _____
☐ Menutup asuransi kerugian melalui _____

Saya/kami dengan ini menyatakan bahwa:

- Semua informasi diatas lengkap dan benar.
- Memberikan persetujuan kepada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk untuk mendapatkan dan meneliti seluruh informasi lebih jauh dari sumber layak marupakan dan akan memberikan informasi terbaru apabila terdapat perubahan data dalam aplikasi ini.
- Berbeda menanti segala persyaratan dan ketentuan yang berlaku di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Mengacu kepada ketentuan Bank Indonesia tentang transparansi Informasi Suku Bunga Dasar Kredit, Bank Mandiri menginformasikan bahwa Suku Bunga Dasar Kredit (SBDK) kredit Mikro telah dipublikasikan melalui sarana papan pengumuman cabang, website www.bankmandiri.co.id dan surat kabar.

Sehubungan dengan Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Nasabah, dengan ini saya/kami menyatakan bahwa:

- Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik Produk Bank yang akan saya/kami telah mengerti dan memahami segala konsekuensi pemanfaatan Produk Bank, termasuk manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank tersebut.
- Memberikan persetujuan kepada Bank untuk memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi saya kepada pihak lain di luar badan hukum Bank untuk tujuan komersial.

Ya ☐ Tidak ☐

- Telah memahami penjelasan Bank mengenai tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi saya kepada pihak di luar badan hukum Bank di atas.

Ya ☐ Tidak ☐

(tempat, tanggal/bulan/tahun)

(tempat, tanggal/bulan/tahun)

Lampiran II

PEDOMAN OBSERVASI

A. Tujuan Observasi

Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Manajemen Piutang Dan Pengendalian Internal Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Bank Mandiri Kota Salatiga.

B. Observer

Mahasiswi Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

C. Observe

Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Dan Pengendalian Internal Terhadap Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Bank Mandiri

D. Aspek-aspek yang di Observasi

1. Gambaran umum Lokasi penelitian
2. Efektivitas manajemen piutang
3. Sistem pengendalian internal

Lampiran III

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pedoman Wawancara Kepada Cluster Manager Bank Mandiri Kota Salatiga

1. Apakah dilakukan analisis pasar seperti pengecekan terhadap keberadaan, tempat tinggal, pekerjaan, maupun usaha/pekerjaan calon debitur?
2. Apakah terdapat prosedur atau kebijakan mengenai kredit macet? Bagaimana prosedur atas terjadinya kredit macet?
3. Apakah perbankan telah menetapkan kebijakan mengenai penghapusan piutang tak tertagih? Bagaimana metode dalam penghapusan piutang tersebut
4. Apakah sudah diterapkan manajemen risiko untuk memperkecil jumlah piutang tak tertagih? Bagaimana manajemen yang telah diterapkan
5. Kapan perbankan akan mempertimbangkan utang nasabah sebagai piutang tak tertagih?
6. Apakah perusahaan telah menerapkan prinsip sesuai dengan konsep 5C dan 7P untuk menilai calon debitur?
7. Bagaimana penerapan sistem pengendalian internal untuk melindungi hal-hal yang menyimpang yang akan terjadi?
8. Bagaimana perbankan mengelola piutang secara keseluruhan?
9. Apakah Pegawai yang melakukan penagihan mengetahui dan memahami prosedur, kebijakan, tugas dan tanggung jawabnya?
10. Bagaimana pengakuan atas piutang perbankan?

B. Pedoman Wawancara Kepada Kepala Unit Bank Mandiri Kota Salatiga

1. Apakah dilakukan pengecekan terhadap kebenaran data calon debitur?
2. Apakah data dari setiap calon debitur baik yang diterima maupun ditolak di input kedalam sistem?
3. Apakah dilakukan analisis pasar seperti pengecekan terhadap keberadaan, tempat tinggal, pekerjaan, maupun usaha/pekerjaan calon debitur?

4. Apakah sudah diterapkan manajemen risiko untuk memperkecil jumlah piutang tak tertagih? Bagaimana manajemen yang telah diterapkan
5. Apakah setiap transaksi penggunaan formulir dibuat rangkap dokumen ?
6. Apakah untuk setiap penyimpangan yang terjadi dilaporkan kepada manager atau pihak yang lebih tinggi ?
7. Apakah perusahaan memiliki prosedur atau kebijakan secara tertulis mengenai penyaluran dana kepada debitur?
8. Apakah Pegawai yang melakukan penagihan mengetahui dan memahami prosedur, kebijakan, tugas dan tanggung jawabnya?
9. Apakah terdapat pemeriksaan secara periodik terhadap perkiraan piutang nasabah?
10. Apakah dalam proses penyaluran pinjaman sesuai dengan SOP yang berlaku?
11. Apakah seluruh pihak yang terkait dengan pinjaman memiliki pemahaman yang baik mengenai risiko piutang tak tertagih?
12. Bagaimana penerapan sistem pengendalian internal untuk melindungi hal-hal yang menyimpang yang akan terjadi?
13. Bagaimana perbankan mengelola piutang secara keseluruhan?
14. Apakah terdapat prosedur atau kebijakan mengenai kredit macet? Bagaimana prosedur atas terjadinya kredit macet?
15. Apakah perbankan telah menetapkan kebijakan mengenai penghapusan piutang tak tertagih? Bagaimana metode dalam penghapusan piutang tersebut
16. Bagaimana pengakuan atas piutang perbankan?
17. Apakah dalam Bank Mandiri sudah menerapkan komponen pengendalian internal? Dan apa saja komponen yang ada?

C. Pedoman Wawancara Kepada Sales General Produktif Bank Mandiri Kota Salatiga

1. Apakah pembayaran dilakukan tepat waktu?
2. Bagaimana penilaian kelayakan oleh perbankan terhadap kredit nasabah baru?

3. Apa saja hambatan yang timbul dalam pengelolaan piutang pada perbankan?
4. Apakah sudah diterapkan manajemen risiko untuk memperkecil jumlah piutang tak tertagih? Bagaimana manajemen yang telah diterapkan
5. Faktor apa saja yang dapat menyebabkan piutang tak tertagih?
6. Apakah collector telah melakukan penagihan selama bulan berjalan dan tidak terkonsentrasi hanya pada akhir bulan saja ?
7. Apakah Pegawai yang melakukan penagihan mengetahui dan memahami prosedur, kebijakan, tugas dan tanggung jawabnya?
8. Bagaimana penerapan sistem pengendalian internal untuk melindungi hal-hal yang menyimpang yang akan terjadi?
9. Bagaimana perbankan mengelola piutang secara keseluruhan?
10. Apakah dilakukan analisis pasar seperti pengecekan terhadap keberadaan, tempat tinggal, pekerjaan, maupun usaha/pekerjaan calon debitur?
11. Apakah terdapat prosedur atau kebijakan mengenai kredit macet? Bagaimana prosedur atas terjadinya kredit macet?
12. Apakah perbankan telah menetapkan kebijakan mengenai penghapusan piutang tak tertagih? Bagaimana metode dalam penghapusan piutang tersebut
13. Bagaimana pengakuan atas piutang perbankan?
14. Apakah dilakukan pemantauan dan pengawasan terhadap status piutang perbankan?

Lampiran IV

TRASNKRIP WAWANCARA

Wawancara dengan Bapak Ruli

Informan : Bapak Ruli

Jabatan : Cluster Manager Bank Mandiri Kota Salatiga

Waktu : 17 Desember 2024 13.00 WIB

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah dilakukan analisis pasar seperti pengecekan terhadap keberadaan, tempat tinggal, pekerjaan, maupun usaha/pekerjaan calon debitur?	untuk analisis sendiri itu dilakukan dengan survei langsung untuk mengecek kevalidan data setelah nasabah mengajukan pinjaman dan mengisi formulir
2.	Apakah terdapat prosedur atau kebijakan mengenai kredit macet? Bagaimana prosedur atas terjadinya kredit macet?	untuk menangani adanya keterlambatan pembayaran oleh nasabah yang dapat menimbulkan piutang tak tertagih, dari perbankan akan memberikan surat peringatan, kemudian mengutus SGP untuk melakukan penagihan, jika masih belum bisa ditagih juga sampai 2 atau 3 bulan berikutnya akan dikirim tim baru dari perusahaan untuk melakukan penagihan sampai nasabah tersebut melakukan pembayaran.
3.	Apakah perbankan telah menetapkan kebijakan mengenai penghapusan piutang tak tertagih? Bagaimana metode dalam penghapusan piutang tersebut	Hal itu akan di pertimbangkan saat piutang nasabah terdapat keterlambatan pembayaran yang terlalu lama, namun tetap berupaya untuk melakukan penagihan
4.	Apakah sudah diterapkan manajemen risiko untuk memperkecil jumlah piutang tak tertagih? Bagaimana manajemen yang telah diterapkan	Manajemen piutang pada bank ini sudah dilakukan, tentunya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam melakukan manajemen piutang yang efektif beberapa cara yang dilakukan yaitu dengan penilaian kredit yang ketat, pemantauan piutang secara berkala, dan penagihan yang tepat waktu
5.	Kapan perbankan akan	saat nasabah telat melakukan

	mempertimbangkan utang nasabah sebagai piutang tak tertagih?	pembayarannya
6.	Apakah perusahaan telah menerapkan prinsip sesuai dengan konsep 5C dan 7P untuk menilai calon debitur?	Pemberian kredit bank mandiri pasti dilakukan sesuai dengan standar kredit yaitu dengan analisis dan survei termasuk analisis standar kredit 5C dan 7P
7.	Bagaimana penerapan sistem pengendalian internal untuk melindungi hal-hal yang menyimpang yang akan terjadi?	Dengan tidak sembarangan memberikan pinjaman, setelah dilakukan pengecekan baru bisa diputuskan untuk di acc atau tidak
8.	Bagaimana perbankan mengelola piutang secara keseluruhan?	Kami memiliki tim khusus yang bertanggungjawab untuk mengelola piutang yang ada
9.	Apakah Pegawai yang melakukan penagihan mengetahui dan memahami prosedur, kebijakan, tugas dan tanggung jawabnya?	Tentunya harus paham
10.	Bagaimana pengakuan atas piutang perbankan?	Piutang itu diakui saat pinjaman sudah diserahkan kepada nasabah dengan mendebit akun piutang dan kas dibagian kredit

TRASNKRIP WAWANCARA

Wawancara dengan Bapak Feri

Informan : Bapak Feri

Jabatan : Kepala Unit Bank Mandiri Kota Salatiga

Waktu : 16 Desember 2024 13.00 WIB

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah dilakukan analisis pasar seperti pengecekan terhadap keberadaan, tempat tinggal, pekerjaan, maupun usaha/pekerjaan calon debitur?	Penerapan manajemen piutang ini telah efektif dilakukan, penilaian kredit ini termasuk melakukan analisa calon nasabah sebelum diberikan pinjaman, analisis ini berupa survei langsung dengan menilai usaha, agunan, lingkungan, dan pekerjaan calon nasabah
2.	Apakah data dari setiap calon debitur baik yang diterima maupun ditolak di input kedalam sistem?	Dari awal nasabah mengajukan pinjaman dengan melampirkan seluruh persyaratannya, maka data tersebut akan diinput ke dalam sistem
3.	Apakah perusahaan melakukan penelitian pasar untuk mengurangi risiko yang mungkin timbul?	Dalam mengajukan pinjaman calon nasabah terlebih dahulu harus melampirkan dokumen persyaratan yaitu foto copy kk, ktp, surat nikah, sku atau nib, dan agunan serta mengisi formulir pengajuan kredit baru setelah itu dari perbankan melakukan analisis dan BI chechking sebagai bahan pertimbangan.
4.	Apakah sudah diterapkan manajemen risiko untuk memperkecil jumlah piutang tak tertagih? Bagaimana manajemen yang telah diterapkan	Sudah, dengan melakukan survei langsung kepada nasabah.
5.	Apakah setiap transaksi penggunaan formulir dibuat rangkap dokumen ?	Formulir pengajuan kredit dijadikan arsip oleh pihak bank kemudian terdapat salinan perjanjian kredit yang diberikan kepada nasabah
6.	Apakah untuk setiap penyimpangan yang terjadi dilaporkan kepada manager atau pihak yang lebih tinggi?	Setiap ada masalah di lapangan harus segera memberitahu pimpinan untuk dicari solusi bersama
7.	Apakah perusahaan	Ada seperti buku panduan jobdesc untuk

	memiliki prosedur atau kebijakan secara tertulis mengenai penyaluran dana kepada debitur?	setiap karyawan, jadi semua udah ada aturannya
8.	Apakah Pegawai yang melakukan penagihan mengetahui dan memahami prosedur, kebijakan, tugas dan tanggung jawabnya?	Semua karyawan harus memahami kebijakan yang ada, termasuk pimpinan juga harus paham
9.	Apakah terdapat pemeriksaan secara periodik terhadap perkiraan piutang nasabah?	Tentunya piutang yang ada harus selalu diawasi dan di cek juga status piutang pada setiap nasabah
10.	Apakah dalam proses penyaluran pinjaman sesuai dengan SOP yang berlaku?	Tentunya iya, karena seluruh data nasabah nantinya akan di input ke dalam sistem
11.	Apakah seluruh pihak yang terkait dengan pinjaman memiliki pemahaman yang baik mengenai risiko piutang tak tertagih?	Mengetahui, jadi harus benar-benar di proses dengan ketat supaya tidak menimbulkan masalah nantinya
12.	Bagaimana penerapan sistem pengendalian internal untuk melindungi hal-hal yang menyimpang yang akan terjadi?	Penerapan pengendalian internal dilakukan dengan menerapkan kebijakan dan prosedur yang jelas, dan dilakukan pengawasan yang rutin
13.	Bagaimana perbankan mengelola piutang secara keseluruhan?	Dilakukan evaluasi dan rapat untuk mengetahui semua piutang dan memastikan bahwa piutang dibayarkan tepat waktu
14.	Apakah terdapat prosedur atau kebijakan mengenai kredit macet? Bagaimana prosedur atas terjadinya kredit macet?	Nasabah akan dikontak langsung dan diberikan surat peringatan dari bank kalau tidak melakukan pembayaran
15.	Apakah perbankan telah menetapkan kebijakan mengenai penghapusan piutang tak tertagih? Bagaimana metode dalam penghapusan piutang tersebut	Metode dalam kredit macet yang dilakukan yaitu dengan metode penyisihan piutang dan akan terus diupayakan untuk ditagih
16.	Bagaimana Pengakuan atas piutang perbankan?	Piutang bank diakui ketika uang telah diberikan kepada nasabah
17.	Apakah dalam Bank Mandiri sudah menerapkan	iya sudah diterapkan komponen pengendalian internal, komponen itu terdiri

	komponen pengendalian internal? Dan apa saja komponen yang ada?	dari lingkungan pengendalian yang meliputi seluruh struktur organisasi jadi dari setiap bagian punya tanggung jawab masing-masing, yang kedua penentuan risiko itu termasuk dalam analisis calon nasabah, terus aktivitas pengendalian itu tanggungjawab dalam pemberian pinjaman, lanjutnya ada informasi dan komunikasi ini biasanya akan diselenggarakan rapat rutin buat internal bank, sama yang terakhir pengawasan dan pemantauan dilakukan oleh masing-masing bagian dari struktur organisasi
--	---	---

TRASNKRIP WAWANCARA

Wawancara dengan Ibu Linda

Informan : Ibu Linda

Jabatan : Sales General Prosuktif Bank Mandiri Kota Salatiga

Waktu : 17 Desember 2024 14.00 WIB

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah pembayaran dilakukan tepat waktu?	Mayoritas nasabah melakukan pembayaran secara tepat waktu karena kami juga menjaga hubungan baik dengan nasabah
2.	Bagaimana penilaian kelayakan oleh perbankan terhadap kredit nasabah baru?	Saat melakukan survei kita menawarkan beberapa produk dan menilai apakah nasabah tersebut layak diberikan pinjaman sesuai sama yang diajukan dengan menganalisis agunan, omzet yang diperoleh, PBB, serta melakukan BI checking
3.	Apa saja hambatan yang timbul dalam pengelolaan piutang pada perbankan?	Hambatannya itu biasanya dari kondisi ekonomi nasabah yang tidak pasti
4.	Apakah sudah diterapkan manajemen risiko untuk memperkecil jumlah piutang tak tertagih? Bagaimana manajemen yang telah diterapkan	Manajemen yang dilakukan yaitu dengan melakukan survei ke tempat nasabah
5.	Faktor apa saja yang dapat menyebabkan piutang tak tertagih?	Penyebab piutang yang tidak tertagih itu dapat terjadi karena banyak faktor, seperti terdapat masalah finansial, usaha nasabah bangkrut, nasabah mengalami masalah keluarga, atau nasabah mencoba usaha baru tetapi gagal
6.	Apakah collector telah melakukan penagihan selama bulan berjalan dan tidak terkonsentrasi hanya pada akhir bulan saja ?	kami tidak hanya menunggu nasabah melakukan pembayaran, tetapi kami juga melakukan penagihan dan memantau kondisi nasabah secara berkala
7.	Apakah Pegawai yang melakukan penagihan mengetahui dan memahami prosedur, kebijakan, tugas dan	Saya harus paham mengenai tugas dan tanggungjawab saya untuk memastikan bahwa nasabah melakukan pembayaran

	tanggung jawabnya?	
8.	Bagaimana penerapan sistem pengendalian internal untuk melindungi hal-hal yang menyimpang yang akan terjadi?	Dilakukan dengan evaluasi melalui rapat rutin untuk mengetahui perkembangan seluruh kegiatan operasional
9.	Bagaimana perbankan mengelola piutang secara keseluruhan?	Piutang dikelola dengan menetapkan batas kredit sesuai dengan jaminan dan riwayat kredit mereka
10.	Apakah dilakukan analisis pasar seperti pengecekan terhadap keberadaan, tempat tinggal, pekerjaan, maupun usaha/pekerjaan calon debitur?	Iya dilakukan dengan analisis semua itu untuk mengecek datanya
11.	Apakah terdapat prosedur atau kebijakan mengenai kredit macet? Bagaimana prosedur atas terjadinya kredit macet?	Prosedur jika nasabah tidak melakukan pembayaran itu akan ditagih secara terus-menerus dengan dikasih surat peringatan
12.	Apakah perbankan telah menetapkan kebijakan mengenai penghapusan piutang tak tertagih? Bagaimana metode dalam penghapusan piutang tersebut	Iya kebijakan itu dilakukan dengan penyisihan piutang
13.	Bagaimana Pengakuan atas piutang perbankan?	Piutang yang diakui bank akan dicatat dalam laporan keuangan dalam aset lancar
14.	Apakah dilakukan pemantauan dan pengawasan terhadap status piutang perbankan?	kami terus memantau kondisi piutang dan segera bertindak jika ada yang bermasalah, dengan begitu kami bisa langsung bertindak

Lampiran V

Metode Triangulasi Data

Tabel 5 hasil triangulasi sumber

No.	Pertanyaan	Cluster Manager	Kepala Unit	SGP
1.	Apakah dilakukan analisis pasar seperti pengecekan terhadap keberadaan, tempat tinggal, pekerjaan, maupun usaha/pekerjaan calon debitur?	untuk analisis sendiri itu dilakukan dengan survei langsung untuk mengecek kevalidan data setelah nasabah mengajukan pinjaman dan mengisi formulir	Penerapan manajemen piutang ini telah efektif dilakukan, penilaian kredit ini termasuk melakukan analisa calon nasabah sebelum diberikan pinjaman, analisis ini berupa survei langsung dengan menilai usaha, agunan, lingkungan, dan pekerjaan calon nasabah	Iya, dilakukan dengan analisis semua itu untuk mengecek datanya
2.	Bagaimana penerapan sistem pengendalian internal untuk melindungi hal-hal yang menyimpang yang akan terjadi?	Dengan tidak sembarangan memberikan pinjaman, setelah dilakukan pengecekan baru bisa diputuskan untuk di acc atau tidak	Penerapan pengendalian internal dilakukan dengan menerapkan kebijakan dan prosedur yang jelas, dan dilakukan pengawasan yang rutin	Dilakukan pengendalian internal dengan evaluasi melalui rapat rutin untuk mengetahui perkembangan seluruh kegiatan operasional
3.	Bagaimana perbankan mengelola piutang secara keseluruhan?	Kami memiliki tim khusus yang bertanggungjawab untuk mengelola piutang yang ada	Dilakukan evaluasi dan rapat untuk mengetahui semua piutang	Piutang dikelola dengan menetapkan batas kredit

			dan memastikan bahwa piutang dibayarkan tepat waktu	sesuai dengan jaminan dan riwayat kredit mereka
4.	Apakah Pegawai yang melakukan penagihan mengetahui dan memahami prosedur, kebijakan, tugas dan tanggung jawabnya?	Tentunya harus paham	Semua karyawan harus memahami kebijakan yang ada, termasuk pimpinan juga harus paham	Saya harus paham mengenai tugas dan tanggungjawab saya untuk memastikan bahwa nasabah melakukan pembayaran
5.	Apakah terdapat prosedur atau kebijakan mengenai kredit macet? Bagaimana prosedur atas terjadinya kredit macet?	untuk menangani adanya keterlambatan pembayaran oleh nasabah yang dapat menimbulkan piutang tak tertagih, dari perbankan akan memberikan surat peringatan, kemudian mengutus SGP untuk melakukan penagihan, jika masih belum bisa ditagih juga sampai 2 atau 3 bulan berikutnya akan dikirim tim baru dari perusahaan untuk melakukan penagihan sampai nasabah tersebut melakukan pembayaran.	Nasabah akan dikontak langsung dan diberikan surat peringatan dari bank kalau tidak melakukan pembayaran	Prosedur jika nasabah tidak melakukan pembayaran itu akan ditagih secara terus-menerus dengan dikasih surat peringatan
6.	Apakah perbankan telah menetapkan kebijakan mengenai	Hal itu akan di pertimbangkan saat piutang	Metode dalam kredit macet yang	Iya kebijakan itu dilakukan dengan

	penghapusan piutang tak tertagih? Bagaimana metode dalam penghapusan piutang tersebut	nasabah terdapat keterlambatan pembayaran yang terlalu lama, namun tetap berupaya untuk melakukan penagihan	dilakukan yaitu dengan metode penyisihan piutang dan akan terus diupayakan untuk ditagih	penyisihan piutang
7.	Apakah sudah diterapkan manajemen risiko untuk memperkecil jumlah piutang tak tertagih? Bagaimana manajemen yang telah diterapkan	Manajemen piutang pada bank ini sudah dilakukan, tentunya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam melakukan manajemen piutang yang efektif beberapa cara yang dilakukan yaitu dengan penilaian kredit yang ketat, pemantauan piutang secara berkala, dan penagihan yang tepat waktu	Sudah dengan melakukan survei langsung kepada nasabah	Manajemen yang dilakukan yaitu dengan melakukan survei ke tempat nasabah
8.	Bagaimana Pengakuan atas piutang perbankan?	Piutang itu diakui saat pinjaman sudah diserahkan kepada nasabah dengan mendebit akun piutang dan kas dibagian kredit	Piutang bank diakui ketika uang telah diberikan kepada nasabah	Piutang yang diakui bank akan dicatat dalam laporan keuangan dalam aset lancar

Sumber : Data hasil wawancara

Tabel 6 Hasil Triangulasi Teknik

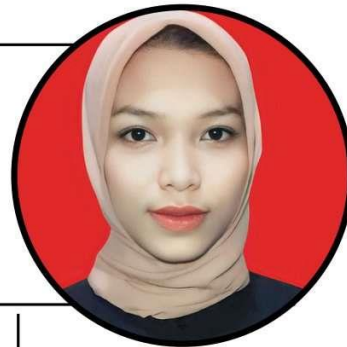
No.	Pertanyaan	Wawancara	Observasi
1.	Apakah dilakukan analisis pasar seperti pengecekan terhadap keberadaan, tempat tinggal, pekerjaan, maupun usaha/pekerjaan calon debitur?	Hasil wawancara menunjukkan bahwa Bank Mandiri telah melakukan analisis yang ketat terhadap nasabah	Hasil observasi menunjukkan bahwa Bank Mandiri dalam pemberian kredit melakukan pertimbangan terlebih dahulu sebelum memberikan kredit
2.	Bagaimana penerapan sistem pengendalian internal untuk melindungi hal-hal yang menyimpang yang akan terjadi?	Pengendalian internal yang dilakukan dengan tidak memberikan kredit secara sembarangan dengan menerapkan kebijakan dan prosedur yang jelas, dan dilakukan evaluasi serta pengawasan yang rutin	Hasil observasi menunjukkan bahwa adanya pertemuan untuk mengevaluasi kinerja Bank Mandiri serta pengecekan secara berkala terhadap status pembayaran nasabah
3.	Bagaimana perbankan mengelola piutang secara keseluruhan?	Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengelolaan piutang dilakukan dengan menetapkan batas kredit sesuai dengan jaminan yang diberikan dan riwayat kredit nasabah	Hasil observasi mengindikasikan bahwa Bank Mandiri melakukan pembatasan kredit dan pemantauan yang ketat yang menjadi kunci dalam pengelolaan piutang secara keseluruhan
4.	Apakah Pegawai yang melakukan penagihan mengetahui dan memahami prosedur, kebijakan, tugas dan tanggung jawabnya?	Hasil wawancara menunjukkan bahwa setiap pegawai memahami setiap tugas yang diberikan dengan baik	Hasil observasi juga menunjukkan pemahaman yang baik terhadap tugas masing-masing
5.	Apakah terdapat prosedur atau kebijakan mengenai kredit macet? Bagaimana prosedur atas terjadinya kredit macet?	Hasil wawancara menunjukkan bahwa prosedur penagihan piutang yang terlambat melibatkan pengiriman surat peringatan dan penugasan SGP untuk melakukan penagihan.	Hasil observasi terlihat bahwa Bank Mandiri mengimplementasikan setiap nasabah yang terlambat membayar akan menerima surat peringatan dan pengecekan lebih lanjut.
6.	Apakah perbankan telah menetapkan kebijakan	Hasil wawancara menunjukkan bahwa	Hasil observasi menunjukkan bahwa

	mengenai penghapusan piutang tak tertagih? Bagaimana metode dalam penghapusan piutang tersebut	kebijakan yang dilakukan yaitu dengan metode penyisihan piutang	piutang yang ada akan dilakukan penagihan sampai dilunasi namun dengan dilakukan penyisihan piutang
7.	Apakah sudah diterapkan manajemen risiko untuk memperkecil jumlah piutang tak tertagih? Bagaimana manajemen yang telah diterapkan	Hasil wawancara menunjukkan bahwa manajemen risiko dilakukan dengan survei dan analisis nasabah sebelum diberikan pinjaman	Hasil observasi juga menunjukkan setelah nasabah mengumpulkan dokumen, Bank Mandiri akan melakukan analisis terlebih dahulu
8.	Bagaimana Pengakuan atas piutang perbankan?	Hasil wawancara menunjukkan bahwa piutang bank mandiri diakui saat pinjaman sudah diserahkan dan akan mendebit akun piutang dan mengkredit akun kas	Hasil observasi menunjukkan bahwa pengakuan piutang dilakukan ketika dana pinjaman sudah diserahkan kepada nasabah.

Sumber : Data hasil wawancara dan observasi

Daftar Riwayat Hidup

INDAH SURYA MUSTIKA



• TENTANG SAYA

Saya merupakan mahasiswa jurusan akuntansi yang memiliki kemampuan dalam hal keuangan seperti accurate dan perpajakan, selain itu saya mampu beradaptasi dengan cepat dan juga berpengalaman dalam berbicara di publik seperti menjadi mc pada acara tertentu. Saya juga memiliki kemampuan dalam hal editing, dan juga mudah dalam mempelajari hal baru.

• PENGALAMAN ORGANISASI & INTERNSHIP

Tahun 2024 Magang PT Semen Gresik

Mengikuti program kerja praktik dimana saya ditempatkan di Unit services Of Procurement yang melibatkan saya dalam hal kerja sama tim dalam melaksanakan tugasnya

Tahun 2022 Staff Senat mahasiswa

Dalam organisasi saya menjadi anggota staff dan selalu mengikuti kepanitiaan dalam acara yang ada, salah satunya menjadi humas yang bertugas untuk berkomunikasi dengan semua orang yang bersangkutan

Tahun 2021 Ebi Sport

Merupakan organisasi olahraga yang ada di fakultas, dimana saya berkontribusi dalam mengikuti lomba-lomba kelompok yang dapat membutuhkan kerja sama tim

• KONTAK



085799457893



indahsrymstk@gmail.com



@indaah.sm

• PENDIDIKAN

2021- Sekarang

UIN Walisongo

S1 Akuntansi Syariah

2018-2021

MAN Salatiga

Jurusan IPS

• HOBI

1. Mendengarkan Musik
2. Melihat Konser
3. Menonton Film

• KEAHLIAN

1. Bercerita
2. Berdiskusi
3. Pembicara Publik
4. Editing Video

• PRESTASI

1. Juara 2 Lomba Videografi Tahun 2023
2. Juara 2 Lomba Futsal Putri Tahun 2023
3. Juara 2 Lomba Videografi Tahun 2022