

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengendalian internal atas piutang memegang peranan penting dalam menjaga kelancaran keuangan perusahaan karena piutang merupakan bagian utama dari aset lancar yang memengaruhi arus kas harian. Jika pengelolaannya lemah, berbagai risiko bisa muncul, seperti keterlambatan pembayaran, piutang yang tidak tertagih, hingga kekeliruan pencatatan yang dapat membuka peluang terjadinya kecurangan. Gultom (2016) menegaskan bahwa piutang yang gagal ditagih dapat menimbulkan risiko besar bagi perusahaan. Karena itu, keberadaan sistem pengawasan yang memadai menjadi penting agar piutang dapat dipantau, ditagih sesuai waktu, dan tetap mendukung keandalan laporan keuangan.

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa lemahnya pengendalian piutang berdampak langsung pada terganggunya kondisi keuangan perusahaan. Haq & Handayani (2024) menemukan bahwa PT XYZ mengalami tingginya piutang bermasalah karena kurangnya pemantauan pembayaran serta tidak adanya prosedur penagihan yang jelas dan konsisten. Kajian lain oleh (Khoiriawati & Barokah, 2019) juga menjelaskan bahwa strategi penjualan kredit berkonsekuensi pada meningkatnya piutang usaha, dan peningkatan piutang tersebut berdampak pada likuiditas perusahaan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengendalian internal bukan sekadar prosedur administratif, melainkan kebutuhan penting agar perusahaan terhindar dari penumpukan piutang dan dapat menjaga keberlangsungan operasionalnya.

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, dapat dipahami bahwa pengendalian internal atas piutang memegang peranan penting dalam menekan risiko kerugian akibat kredit macet, menjaga stabilitas arus kas, dan memastikan perusahaan dapat beroperasi secara berkelanjutan. Tanpa adanya kebijakan pengendalian yang efektif, perusahaan rentan mengalami piutang tidak lancar maupun piutang tak tertagih, yang pada akhirnya akan merugikan kinerja keuangan secara keseluruhan. Sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana pengendalian internal piutang diterapkan serta sejauh mana efektivitasnya dalam meminimalkan risiko piutang tak tertagih.

Menurut Mapata *et al.* (2024), piutang perusahaan perlu dikelola secara efektif untuk meminimalkan risiko piutang macet, sehingga jumlah piutang dapat dikendalikan dan tidak terus meningkat. Ketika pengendalian internal tidak berjalan dengan semestinya, arus kas dapat terganggu, likuiditas menurun, dan kegiatan operasional terhambat. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal yang kuat menjadi prasyarat utama dalam menjaga pengelolaan piutang yang sehat dan tertib.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa tidak sedikit perusahaan menghadapi kendala dalam penerapan pengendalian piutang. Salah satu masalah yang sering muncul adalah lemahnya kontrol lanjutan dalam proses penagihan serta keterlambatan sinkronisasi data antarunit. Dalam konteks ini, sistem informasi akuntansi berperan penting untuk memperkuat fungsi pengendalian dan meningkatkan transparansi.

Menurut Halim (2022), sistem informasi akuntansi dirancang untuk mempercepat proses bisnis dan meningkatkan efisiensi operasional melalui otomatisasi pencatatan transaksi, pelaporan, dan pengendalian.

Salah satu bentuk penerapan sistem informasi akuntansi yang digunakan dalam pengelolaan piutang adalah *Integrated Billing System*. Sistem ini berfungsi mengintegrasikan proses pencatatan transaksi, penerbitan tagihan, serta pelaporan posisi piutang secara *real time*. Salah satu fitur penting *Integrated Billing System* adalah *locking system*, yaitu mekanisme pemblokiran layanan bagi pelanggan yang belum melunasi kewajibannya. Fitur ini menjadi bentuk kontrol preventif untuk mencegah penumpukan piutang dan memperkuat akuntabilitas penagihan.

Meskipun sistem transaksi jasa kepelabuhanan umumnya menggunakan mekanisme *cash before service* atau *deposit system*, piutang tetap muncul akibat adanya toleransi waktu pembayaran, keterlambatan pelunasan, atau penyesuaian administrasi tertentu. Kondisi ini menuntut perusahaan memiliki sistem yang mampu mengontrol dan memantau piutang secara menyeluruh agar tidak mengganggu stabilitas arus kas perusahaan.

Berdasarkan data internal PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik, terdapat perubahan pada saldo piutang pelanggan antara tahun 2024 dan 2025. Beberapa pelanggan berhasil menurunkan saldo piutangnya secara signifikan, sementara lainnya masih menujukkan saldo tinggi secara berulang.

Tabel 1. 1
Data Piutang Pelanggan 2024 - 2025

N o	Nama Pelanggan	Saldo Piutang Tahun 2024	Saldo Piutang Tahun 2025	Perubahan	Keteranga n
1	Bahtera Setia	5.575.858.72 7	2.309.344.43 4	3.266.514.29 3	Penurunan besar, kontrol berjalan baik
2	Yani Putra Ekspres	1.903.225.40 7	1.598.602.17 4	304.623.233	Masih tinggi, kontrol belum optimal
3	PBM Binakarya Dermaganila m	312.567.302	13.670.851	298.896.451	Efektif, penagihan berhasil
4	Fajarindo Jaya Makmur	310.348.548	303.683.486	6.665.062	Stabil, pengawasa n perlu ditingkatka n
5	Armada Nusantara Pertiwi	1.460.393	0	-1.460.393	Lunas, kontrol efektif

Sumber: PT. Pelindo Multi Terminal Branch Gresik

Data tersebut menunjukkan bahwa penerapan *Integrated Billing System* telah memberikan hasil positif bagi sebagian pelanggan, namun masih memerlukan penguatan dalam tahap *follow-up control* agar hasilnya lebih konsisten. Hal ini sejalan dengan temuan (Arrakhman & Wijaya, 2023) yang menjelaskan bahwa keberhasilan sistem informasi akuntansi bergantung pada tindak lanjut penagihan, serta penelitian (Eyzariyah & Afiqoh, 2025) yang menunjukkan bahwa sistem terintegrasi belum sepenuhnya mampu mengatasi keterlambatan pembayaran akibat lemahnya kontrol lanjutan.

Namun, apabila dilihat dari posisi total piutang secara keseluruhan, fenomena yang terjadi justru menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian piutang melalui sistem informasi masih belum optimal.

Tabel 1. 2

Data Total Piutang 2024 - 2025 (September)

Tahun	Total Piutang	Presentase	Keterangan
Tahun 2024	8.903.014.712	100%	Posisi piutang akhir tahun 2024
September 2025	5.503.198.626	61,83%	Penurunan sebesar 38,17% dibanding tahun 2024

Sumber: PT. Pelindo Multi Terminal Branch Gresik

Penurunan piutang sebesar 38,17% ini masih jauh dari target perusahaan yang menargetkan penurunan hingga 90% sebagaimana disampaikan oleh Manajer Operasional dalam wawancara. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengendalian piutang melalui sistem informasi belum berjalan maksimal. Masih tingginya saldo piutang mengindikasikan adanya keterlambatan pembayaran pelanggan, lemahnya pemantauan transaksi secara real time, serta ketidakkonsistenan penerapan kebijakan *cash before deposit*.

Berdasarkan data PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik , diketahui bahwa penerapan *Integrated Billing System* masih menghadapi kendala berupa keterlambatan pembaruan data antara *Integrated Billing System* dan SAP. Dalam beberapa kasus, nota telah tercatat lunas di *Integrated Billing System* namun masih belum diperbarui di SAP. Ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh teknologi, melainkan juga oleh sinkronisasi data, kepatuhan terhadap prosedur, serta koordinasi antarunit.

Meskipun konteks *Integrated Billing System* berbeda, namun cara penerapannya sama dimana kelemahan sistem atau rendahnya kepatuhan dapat

membuka peluang manipulasi data, penundaan input transaksi, atau ketidaktepatan penagihan. Lebih lanjut, teori agensi memiliki tiga landasan utama yaitu struktur organisasi, karakter manusia, dan informasi (Subroto & Endaryanti, 2024). Ketiga aspek ini sangat relevan dengan *Integrated Billing System*, mengingat sistem ini mengatur alur otorisasi, mengandalkan kepatuhan pengguna, serta mengolah seluruh informasi pelayanan dan penagihan. Ketika salah satu elemen tidak berjalan optimal, potensi konflik keagenan tetap muncul meskipun sistem telah tersedia. Dengan demikian, teori agensi memberikan dasar konseptual yang kuat untuk menilai bagaimana *Integrated Billing System* seharusnya berfungsi sebagai alat pengendalian internal serta mengapa berbagai permasalahan operasional masih dapat terjadi.

Di sisi lain, untuk menilai sejauh mana pengendalian internal berjalan efektif, diperlukan kerangka penilaian yang terstruktur. Kerangka yang umum digunakan secara internasional adalah Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). COSO (2013) menjelaskan bahwa pengendalian internal terdiri atas lima komponen yang saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan sistem yang terpadu. Pertama, lingkungan pengendalian (*control environment*), yaitu fondasi yang menumbuhkan nilai etika, integritas, dan tanggung jawab dalam organisasi. Kedua, penilaian risiko (*risk assessment*), yang berfungsi untuk mengidentifikasi serta menilai risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Ketiga, aktivitas pengendalian (*control activities*), yang mencakup kebijakan dan prosedur guna memastikan setiap kegiatan dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku. Keempat, informasi dan komunikasi (*information and communication*), yang memastikan bahwa seluruh informasi yang

relevan tersedia, tersampaikan, dan dapat dipahami oleh pihak terkait secara tepat waktu. Terakhir, pemantauan (*monitoring activities*), yaitu proses evaluasi berkelanjutan terhadap efektivitas pengendalian internal dan langkah perbaikan atas kelemahan yang ditemukan.

Dari fenomena menunjukkan adanya perbedaan antara dan kenyataan penerapan *Integrated Billing System* sebagai alat pengendalian internal piutang. Di satu sisi, *Integrated Billing System* telah membantu meningkatkan transparansi dan mempercepat proses pelaporan, namun di sisi lain masih terdapat kendala teknis dan prosedural yang berpotensi menghambat keandalan sistem.

Berbagai penelitian terdahulu juga memperkuat pentingnya sistem informasi akuntansi terintegrasi dalam pengendalian piutang. Sari & Widyawati (2023) menemukan bahwa sistem penjualan kredit yang belum dilengkapi mekanisme pembatasan kredit menyebabkan meningkatnya piutang tidak tertagih. Sinta & Sundari (2024) menegaskan bahwa kelengkapan dokumen penagihan dan ketepatan prosedur menjadi kendala utama dalam pengelolaan piutang. Penelitian Sitompul et al. (2019) pada PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) menunjukkan bahwa penerapan sistem *Host to Host* mampu meningkatkan ketertiban pengendalian, khususnya dalam aspek komunikasi dan pengelolaan risiko. Selain itu, (Regine et al., 2022) menyatakan bahwa sistem informasi piutang berpengaruh besar terhadap pengawasan internal, sedangkan penelitian (Jouad & Hamri, 2020) di Pelabuhan Agadir, Maroko, menunjukkan bahwa integrasi sistem informasi dapat meningkatkan kinerja operasional pelabuhan melalui koordinasi yang lebih baik antarunit logistik.

Berdasarkan berbagai kajian tersebut, penelitian ini difokuskan pada PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik, salah satu subholding Pelindo yang bergerak di bidang layanan terminal multipurpose dengan aktivitas bongkar muat, pergudangan, dan jasa kepelabuhanan. Sebagai simpul logistik di wilayah Jawa Timur, perusahaan memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran arus barang dan jasa. Penerapan Integrated Billing System di perusahaan ini menjadi langkah strategis untuk memperkuat sistem informasi dan pengendalian piutang. Namun demikian, masih ditemukan sejumlah tantangan seperti sinkronisasi data antara *Integrated Billing System* dan SAP, serta perbedaan tingkat kepatuhan antarunit yang memerlukan evaluasi lebih lanjut.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan Integrated Billing System sebagai alat pengendalian internal piutang dalam kerangka COSO, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan penerapannya di PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana penerapan sistem informasi *Integrated Billing System* pada PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik dalam pengendalian internal piutang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah: “Mengetahui penerapan Sistem Informasi *Integrated Billing System* pada PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik dalam pengendalian internal piutang.”

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akuntansi mengenai peran sistem informasi akuntansi, khususnya *Integrated Billing System*, dalam pengendalian internal piutang.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi kepada manajemen PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik sebagai bahan pertimbangan dalam evaluasi penerapan *Integrated Billing System* pada pengendalian piutang

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Menjadi referensi dan dasar pengembangan penelitian lebih lanjut mengenai sistem informasi dan pengendalian internal piutang di perusahaan lain.