

Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengelolaan Piutang Pada Layanan Indibiz PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel)

Nur Asmi Al-Zalsa^{1*}, Nur Afiah², Samsinar³

^{1,2,3} Universitas Negeri Makassar, Indonesia

*Email Korespondensi: zalsaocha833@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 20-05-2026

Revision: 06-06-2026

Published: 06-06-2026

DOI Article:

10.24905/mlt.v6i2.475

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pengendalian internal pengelolaan piutang pada layanan indibiz PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel). Serta untuk mengetahui apakah pengendalian internal sudah berjalan secara efektif terhadap pengelolaan piutang pada layanan indibiz PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel). Variabel dalam penelitian ini adalah sistem pengendalian internal. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan analisis data kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal pada layanan indibiz PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel) belum cukup memadai. Hal ini dikarenakan adanya piutang yang tidak mampu dibayarkan oleh pelanggan kepada perusahaan. Piutang yang tidak tertagih dari pelanggan menimbulkan kerugian kas bagi perusahaan dan semakin nyata ketika terjadi fluktuasi piutang pada bulan-bulan tertentu. Kondisi ini mencerminkan kegagalan sistem pengendalian internal (SPI) dalam mengelola piutang, baik dari sisi penilaian kelayakan kredit, pemantauan berkala, maupun efektivitas prosedur penagihan. Akibatnya, perusahaan menghadapi risiko likuiditas yang lebih tinggi serta melemahkan stabilitas keuangan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Sistem Pengendalian Internal, Piutang, COSO

A B S T R A C T

This study aims to determine the internal control system of receivables management in the indibiz services of PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel). As well as to find out whether internal control has been running effectively on the management of receivables in the indibiz services of PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel). The variable in this study is the internal control system. Data collection was carried out by interviews and documentation. Data analysis was carried out by qualitative data analysis using a descriptive approach. The results of the study show that the internal control system in the indibiz services of PT Telekomunikasi Indonesia

Acknowledgment

Tbk (Witel Sulbagsel) is not sufficient. This is due to the existence of receivables that customers are unable to pay to the company. Uncollectible receivables from customers result in cash losses for the company, which become more evident when fluctuations in receivables occur in certain months. This condition reflects the failure of the internal control system (ICS) in managing receivables, particularly in assessing customer creditworthiness, conducting regular monitoring, and ensuring effective collection procedures. Consequently, the company faces higher liquidity risks and weakened overall financial stability.

Keywords: *Internal Control System, Receivables, COSO*

© 2026 Published by multiplier. Selection and/or peer-review under responsibility of multiplier

PENDAHULUAN

Perusahaan maupun lembaga pada dasarnya memiliki tujuan yang sejalan, yaitu memperoleh laba dan menjamin keberlanjutan usaha di masa depan, sehingga mereka terus berupaya mengembangkan diri agar mampu bersaing dalam era globalisasi yang semakin kompetitif. Dalam konteks ini, perusahaan dituntut untuk tidak hanya mempertahankan eksistensi, tetapi juga mencari cara agar lebih unggul dibandingkan kompetitor lain, misalnya dengan memperluas jaringan, meningkatkan kualitas produk, serta memperkuat strategi pemasaran. Salah satu langkah strategis yang sering ditempuh adalah merebut pangsa pasar melalui peningkatan penjualan, baik dengan inovasi produk maupun penawaran yang lebih menarik bagi konsumen. Di antara berbagai strategi yang digunakan, pemberian fasilitas berupa penjualan barang atau jasa secara kredit menjadi pilihan yang cukup efektif, karena dapat menarik minat konsumen yang memiliki keterbatasan dana tunai namun tetap ingin memenuhi kebutuhannya. Dengan sistem kredit, perusahaan tidak hanya memperluas basis pelanggan, tetapi juga menciptakan peluang untuk meningkatkan loyalitas konsumen, meskipun di sisi lain tetap harus berhati-hati dalam mengelola risiko piutang agar tidak menimbulkan kerugian (Kusandi, 2019)

Perusahaan yang memberikan layanan berbasis langganan maupun kontrak jangka panjang, seperti penyedia jasa telekomunikasi, secara umum menghadapi risiko terhadap keterlambatan pembayaran atau bahkan piutang tak tertagih. Menurut Martani, (2022) piutang adalah klaim yang dimiliki oleh perusahaan terhadap pihak ketiga. Jenis piutang bervariasi sesuai dengan jenis usaha dari entitas yang bersangkutan, baik itu di sektor perdagangan maupun manufaktur. Sedangkan menurut Horne, (2019) piutang merupakan sejumlah uang

yang belum diterima oleh pihak perusahaan berasal dari pelanggan yang melakukan pembelian barang atau jasa dengan cara kredit.

Internal Control-Integrated Framework yang dikeluarkan COSO, adalah sistem pengendalian internal yang diakui oleh seluruh dunia dan menjadi acuan utama di AS serta banyak negara lainnya. Tanggung jawab manajemen adalah merancang dan menerapkan komponen-komponen tersebut secara terstruktur agar memastikan tercapainya tujuan pengendalian, termasuk keberhasilan operasional, keandalan laporan keuangan, dan kepatuhan terhadap regulasi secara efisien dan efektif. Secara umum, kerangka kerja COSO menjadi fondasi utama dalam membangun budaya pengendalian yang kuat dan berkelanjutan di seluruh organisasi (Arens dkk., 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Widyana & Ayuningtyas (2024) menunjukkan bahwa manajemen perusahaan belum secara lengkap memberikan pelatihan tentang pengendalian internal kepada karyawan, akibatnya dapat berpotensi meningkatkan risiko piutang tak tertagih dan menghambat adanya budaya kerja yang mendukung pencapaian target perusahaan. Berdasarkan kondisi tersebut, penting dilakukannya analisis terhadap sistem pengendalian internal pengelolaan piutang untuk menilai apakah mekanisme yang diterapkan perusahaan sudah sejalan dengan COSO atau sudah efektif, mampu mencegah piutang tak tertagih, serta mendukung kelancaran arus kas.

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk adalah salah satu perusahaan BUMN terbesar di Indonesia yang berfokus pada layanan teknologi informasi dan komunikasi serta jaringan telekomunikasi di negara ini. Salah satu layanan yang dimiliki adalah IndiBiz yang menasar segmen bisnis (*business-to-business/B2B*). Layanan ini mencakup internet dedicated, cloud service, hingga solusi IT lainnya yang ditawarkan kepada perusahaan kecil, menengah, maupun besar. Dalam praktiknya, penjualan layanan IndiBiz sebagian besar dilakukan dengan sistem pembayaran termin atau kredit, sehingga menimbulkan piutang usaha dalam jumlah yang signifikan. Piutang atas layanan IndiBiz merupakan salah satu aspek utama yang memerlukan pengelolaan yang baik oleh perusahaan, mengingat besarnya kontribusinya terhadap pendapatan perusahaan. Namun, permasalahan yang sering muncul adalah adanya keterlambatan pembayaran dari pelanggan bisnis, lemahnya monitoring, serta masih adanya piutang yang berisiko tidak tertagih. Kondisi ini tentu menjadi tantangan bagi perusahaan karena dapat menurunkan efektivitas pengelolaan arus kas serta menimbulkan potensi kerugian finansial yang akan berpengaruh pada aset perusahaan.

**Tabel 1. POST Produk IndiBiz Segmen RBS (Regional Business Service) All
Billing Februari s/d Juli 2025**

Keterangan	Billing	Total Pencairan	Saldo (Piutang Tak Tertagih)
Februari	Rp 7.356.206.725	Rp 7.026.035.209	Rp 340.171.516
Maret	Rp 8.955.112.283	Rp 8.564.543.024	Rp 390.569.259
April	Rp 9.101.541.216	Rp 9.789.396.532	Rp 303.144.684
Mei	Rp 9.175.025.646	Rp 8.886.499.410	Rp 288.526.236
Juni	Rp 9.279.275.907	Rp 8.976.810.170	Rp 302.465.717
Juli	Rp 9.409.197.133	Rp 9.137.202.722	Rp 271.994.406

Sumber: PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel), 2025 (data diolah)

Berdasarkan tabel 1, terdapat data enam bulan piutang IndiBiz PT Telekomunikasi Indonesia, yang dicatat setiap tanggal 5, dapat disimpulkan bahwa setiap bulannya ada piutang tak tertagih yang muncul karena pelanggan tidak mampu melunasi pembayarannya. Piutang tak tertagih ini menunjukkan adanya potensi risiko keuangan bagi perusahaan, seperti menurunnya arus kas perusahaan dan kemungkinan terjadinya piutang macet jika tidak segera ditindaklanjuti. Oleh karena itu, perusahaan perlu menganalisis sistem pengendalian internal untuk memastikan proses penagihan berjalan efektif dan risiko piutang tak tertagih diminimalisasi.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang sistem pengendalian internal pengelolaan piutang pada layanan indibiz PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel). Dalam rangkaian penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang lengkap, serta untuk memahami karakteristik proses dan hubungan yang ada pada objek penelitian tanpa melibatkan analisis statistik kuantitatif.

Variabel penting penelitian ini adalah sistem pengendalian internal dalam pengelolaan piutang. Penelitian ini berfokus pada penerapan sistem tersebut dalam mengelola piutang, khususnya dalam mengidentifikasi dan menangani piutang yang tak tertagih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami langkah – langkah yang diambil oleh perusahaan dalam menyelesaikan masalah piutang tak tertagih ini, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kekuatan dan kelemahan sistem pengendalian internal dalam mengurangi piutang tak tertagih.

Penelitian ini dilaksanakan di kota Makassar Sulawesi Selatan tepatnya di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel) di Jln. Balaikota No. 2 (A. Yani), Makassar, Sulsel 90000, Indonesia. Informan pada penelitian ini adalah staf/karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel) bagian collection yang menangani pelayanan indibiz. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2025. Penelitian ini menerapkan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL

Penelitian ini dilakukan dilakukan pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel) yang berlokasi di Jl. Balaikota No. 4, Baru. Kec. Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90171. Data pada penelitian ini didapatkan dari wawancara dan dokumentasi, informan yang diambil adalah karyawan collection yang menangani langsung layanan indibiz. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Sistem Pengendalian Internal yang diterapkan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel) telah menggunakan *Internal Framework COSO*, dan penyusunan sistem pengendaliannya juga sudah cukup memadai, tetapi dalam penerapan pada lingkungan pengendalian yaitu bagian pertama pada COSO belum sepenuhnya efektif dalam mengelola piutang. Hal ini dilihat dari masih adanya piutang usaha yang tidak berhasil ditagih oleh perusahaan sehingga menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Kendala utama yang dihadapi oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel) dalam penagihan piutang ini adalah adanya pelanggan yang terkadang mengganti nomor telepon yang digunakan untuk mendaftar layanan indibiz, sehingga pihak perusahaan sulit menghubungi pelanggan, dikarenakan hal ini perusahaan akhirnya melakukan visit lapangan dan pencabutan layanan jika telah menunggak lama.

Berikut adalah penyajian data dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui kendala dan hambatan pengelolaan piutang, dan juga sistem pengendalian internal dari pengelolaan piutang layanan indibiz PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel):

Reduksi Data

Tabel 2. Penyederhanaan Data

Pertanyaan	Informan 1 Officer 2	Informan 2 Staf Collection
<p>Apa saja komponen utama dalam sistem pengendalian internal pengelolaan piutang di Indibiz PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel)?</p>	<p>Didasarkan pada prinsip <i>Telkom Credit Management Framework</i> dan COSO meliputi, lingkungan pengendalian yang kuat, struktur organisasi yang jelas, otoritas berlapis, serta monitoring rutin melalui review aging piutang dan audit internal</p>	<p>Lingkungan pengendalian yang kokoh melalui struktur organisasi yang jelas, otoritas berlapis, dan pengawasan rutin melalui review aging piutang dan audit internal adalah hal utama untuk memastikan pengelolaan piutang tetap terkontrol dan risiko kerugian diminimalisir</p>
<p>Bagaimana penerapan sistem pengendalian internal dalam meminimalkan risiko piutang tak tertagih di Indibiz PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel)?</p>	<p>Langkah pengendalian internal utama meliputi seleksi pelanggan sebelum instalasi, penetapan batas penggunaan dan kecepatan internet, pengingat pembayaran melalui telepon dan email, serta tindakan korektif seperti kunjungan langsung dan pemutusan layanan jika upaya preventif dan detektif gagal.</p>	<p>Langkah pengendalian risiko piutang meliputi rekonsiliasi rutin data tagihan dan pembayaran, pemantauan aging piutang secara berkala, serta tindakan korektif seperti kunjungan lapangan dan pemutusan layanan jika pembayaran terlambat terlalu lama.</p>
<p>Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengendalian internal pengelolaan piutang di Indibiz PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel) ?</p>	<p>Kendala yang dihadapi biasanya adalah pelanggan yang sering mengganti atau menonaktifkan nomor telepon, sehingga komunikasi dan proses pengingat pembayaran menjadi tidak efektif dan meningkatkan risiko piutang bermasalah. Adapun pelanggan yang berpindah tempat tanpa konfirmasi sehingga pihak perusahaan kesulitan pada saat visit lapangan.</p>	<p>Sulitnya menghubungi pelanggan berisiko tinggi karena mereka mengganti atau menonaktifkan nomor telepon, menghambat komunikasi pengingat pembayaran dan berpotensi meningkatkan risiko penunggakan.</p>
<p>Bagaimana sistem pengendalian internal membantu untuk mengatasi kendala yang</p>	<p>Perusahaan menghubungi pelanggan lewat telepon, datang langsung ke rumah jika tidak ada respon, dan langkah</p>	<p>Perusahaan melakukan tiga langkah: menghubungi pelanggan lewat telepon, kunjungan</p>

Pertanyaan	Informan 1 Officer 2	Informan 2 Staf Collection
ada?	terakhir adalah memutuskan layanan internet jika masih belum membayar.	langsung jika belum membayar, dan memutuskan layanan sebagai langkah terakhir jika tetap belum membayar.
Apakah ada prosedur tertentu yang dilakukan secara rutin untuk mengaudit atau memeriksa piutang agar tetap sesuai dengan kebijakan perusahaan?	terdapat tiga jenis audit: audit rutin internal untuk memastikan data billing dan SOP diikuti, audit regional/divisi collection untuk evaluasi saldo dan proses recovery, serta self-assessment mingguan oleh tim admin support untuk memantau piutang lebih dari 60 hari. Langkah ini penting untuk menjaga piutang sesuai kebijakan dan mengurangi risiko fraud.	Di Telkom Witel, terdapat tiga bentuk audit utama: audit rutin internal untuk memastikan data billing dan SOP, audit regional untuk mengevaluasi saldo aging dan efektivitas penagihan, serta self-assessment mingguan oleh admin support guna memantau piutang >60 hari dan mengurangi risiko penipuan.

Sumber: Hasil wawancara (data diolah)

Penyusunan Data

Tabel 3. Penyajian Data

SUB FOKUS	KATA KUNCI
Komponen utama pengendalian internal	<ul style="list-style-type: none"> • Lingkungan pengendalian yang mencakup struktur organisasi yang jelas dan kokoh • Otoritas berlapis • monitoring melalui <i>review aging</i> piutang.
SPI dalam meminimalkan terjadinya piutang	<ul style="list-style-type: none"> • Memilih dan seleksi pelanggan • Mengingatkan pelanggan atas pembayaran layanan • Terakhir mencabut akses layanan menjadi langkah terakhir untuk meminimalkan piutang berlanjut.
Kendala yang dihadapi	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat pelanggan patuh terhadap aturan tenggat bayar layanan • Pelanggan mengganti nomor hp yang dimasukkan pada perusahaan untuk berlangganan layanan sehingga tidak dapat dihubungi

SUB FOKUS	KATA KUNCI
	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggan berpindah tempat tanpa konfirmasi
SPI mengatasi kendala	<p>Melakukan 3 cara yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengingat waktu tenggat bayar • Kunjungan langsung atau visit lapangan dan, • Terakhir pencabutan layanan
Prosedur khusus	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan audit internal (menyesuaikan data biling dan data yang dimiliki collection) • Audit regional (check saldo <i>aging</i> dan evaluasi efektivitas <i>recovery</i> piutang) • <i>Self assessment</i> mingguan (pengecekan visit report dan review pelanggan yang <i>aging</i> lebih dari 60 hari)

Sumber: Hasil Wawancara (data diolah)

Berdasarkan data yang telah di dapatkan dapat dilihat bahwa, perusahaan menerapkan pengendalian piutang dengan struktur organisasi yang jelas, monitoring rutin, dan langkah berjenjang seperti pengingat, kunjungan, hingga pencabutan layanan. Kendala utama adalah ketidakpatuhan pelanggan dan perubahan kontak, diatasi dengan tindakan tersebut serta audit rutin. *Self-assessment* mingguan memastikan data akurat dan efektivitas upaya *recover* piutang secara berkelanjutan. Tambahan informasi mengenai prosedur khusus untuk menjegah adanya piutang didapatkan dari manager SSGS yang menambahkan bahwa *self assessment* dan pemanataan audit internal dilakukan kepada seluruh *Staf Collection* untuk melihat apakah pekerjaan dan tanggung jawab yang mereka emban telah sesuai prosedur dan sejalan dengan keinginan perusahaan.

Analisis Data

Analisis pengendalian internal yang dilakukan adalah dengan membandingkan sistem pengendalian yang diterapkan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel) terhadap kerangka kerja COSO, sekaligus mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan piutang pada layanan Indibiz. Pendekatan ini penting karena melalui evaluasi kesesuaian dengan standar COSO, perusahaan dapat menilai apakah komponen pengendalian internal seperti lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta monitoring telah berjalan efektif. Dengan demikian, hasil analisis tidak hanya menunjukkan kelemahan yang ada, tetapi juga memberikan dasar untuk perbaikan sistem agar pengelo-

laan piutang lebih optimal dan risiko piutang tak tertagih dapat ditekan.

Tabel 4. Perbandingan Sistem Pengendalian Internal Pengelolaan Piutang Pengelolaan Piutang pada Layanan Indibiz PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel) dengan Internal Framework COSO

Internal Framework COSO	Sistem Pengendalian Internal		Keterangan
	Ya	Tidak	
Lingkungan Pengendalian			
Pengelolaan Piutang	✓		Lingkungan pengendalian melalui struktur organisasi di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Sulbagsel sebenarnya sudah terbagi dengan jelas dan sistem monitoring aging piutang berjalan cukup baik untuk memantau umur piutang serta menilai risiko keterlambatan pembayaran. Namun, efektivitasnya masih belum maksimal karena tetap terdapat piutang tak tertagih yang gagal ditagih, menunjukkan adanya kelemahan dalam implementasi pengawasan. Kondisi ini dapat mengganggu arus kas dan menimbulkan kerugian bagi perusahaan.
Penilaian Risiko			
Risiko terjadinya piutang	✓		Perusahaan telah mengidentifikasi potensi risiko gagal bayar maupun penunggakan dari pelanggan dengan langkah awal berupa pengawasan terhadap jatuh tempo dan evaluasi kelayakan kredit, serta tindakan penagihan yang efektif untuk menjaga arus kas tetap stabil. Upaya ini penting karena meskipun kebijakan kredit ketat telah diterapkan, masih ada kemungkinan pelanggan tidak kooperatif atau sulit dihubungi, sehingga strategi pengendalian harus terus ditingkatkan agar risiko piutang tak tertagih dapat ditekan seminimal

Internal Framework COSO	Sistem Pengendalian Internal		Keterangan
	Ya	Tidak	
			mungkin dan keberlanjutan usaha tetap terjaga.
Aktivitas Pengendalian			
Pengendalian piutang	✓		Pengendalian yang dilakukan oleh perusahaan sudah cukup baik dengan meliputi beberapa langkah yaitu melakukan verifikasi data pelanggan, menetapkan batas kredit, melakukan penagihan rutin, serta memonitor pembayaran piutang secara berkala. Langkah-langkah ini membantu perusahaan menjaga arus kas tetap stabil dan meminimalkan risiko piutang tak tertagih, meskipun efektivitasnya tetap bergantung pada kedisiplinan pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran.
Informasi dan Komunikasi			
Penggunaan informasi dan komunikasi	✓		Informasi dan komunikasi yang diterapkan untuk pencatatan piutang telah memadai, terlihat dari laporan piutang yang diinput melalui sistem komputerisasi dan disampaikan kepada bagian keuangan sehingga seluruh transaksi tercatat dengan baik. Selain itu, penerapan sistem ini juga membantu mempercepat proses pelaporan dan meminimalkan kesalahan pencatatan, sehingga data piutang yang tersedia lebih akurat dan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan oleh manajemen.
Pengawasan			
Pengawasan terhadap piutang	✓		Pengawasan yang diterapkan oleh perusahaan terhadap piutang sudah berjalan cukup baik, terlihat dari adanya review aging piutang,

Internal Framework COSO	Sistem Pengendalian Internal		Keterangan
	Ya	Tidak	
			pelaksanaan audit internal, serta penerapan tindakan disiplin terhadap pelanggan yang menunggak. Langkah-langkah ini membantu perusahaan menjaga kontrol atas arus kas dan memastikan kepatuhan pelanggan, meskipun efektivitasnya tetap perlu ditingkatkan agar risiko piutang tak tertagih dapat ditekan lebih maksimal.

Pembahasan

Lingkungan Pengendalian

Staf Collection juga sangat menyadari bahwa lingkungan pengendalian di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Sulbagsel berperan sebagai fondasi yang menentukan karakteristik perusahaan, dengan faktor-faktor utama berupa nilai-nilai integritas dan etika. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Sulbagsel memiliki berbagai kode etik, baik yang berlaku di lingkungan internal maupun eksternal perusahaan. Pengendalian lingkungan terkait piutang perusahaan melalui struktur organisasi yang jelas dan pemantauan *aging* sebenarnya telah menunjukkan hasil yang positif, tetapi belum sepenuhnya memadai. Hal ini terlihat dari laporan piutang yang setiap bulan menunjukkan adanya piutang yang belum tertagih, serta terkadang terjadi fluktuasi jumlah piutang yang naik dan turun pada bulan-bulan tertentu dalam satu periode tahunan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem dan pengendalian internal yang terkait dengan pengelolaan piutang belum cukup efektif, sehingga piutang tak tertagih tetap menjadi masalah yang berkelanjutan.

Hal ini menunjukkan adanya kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, (2018), dimana keduanya mendapatkan hasil bahwa sistem pengendalian terhadap piutang diperusahaan belum berjalan secara maksimal. Pada penelitian Putra, (2018) terdapat masalah utama yang terletak pada administrasi yang masih manual dan kurang rapih, seperti tidak adanya kuitansi dan rekening koran.

Penilaian Risiko

Penilaian risiko yang dilakukan oleh PT Telkom terkait pengelolaan piutang bertujuan untuk mengidentifikasi potensi risiko gagal bayar dari pelanggan, penundaan pembayaran, atau ketidakmampuan pelanggan dalam memenuhi kewajibannya. Melalui proses penilaian ini, perusahaan dapat menentukan langkah-langkah seperti pengawasan terhadap piutang yang jatuh tempo, evaluasi kelayakan kredit pelanggan, serta tindakan penagihan yang efektif. Jika penilaian risiko ini dilakukan secara rutin dan menyeluruh, pengelolaan piutang dapat berjalan dengan baik, sehingga risiko kerugian dapat diminimalkan dan arus kas perusahaan dapat meningkat. Penilaian risiko dalam pengelolaan piutang oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Sulbagsel dinilai cukup baik karena membantu perusahaan dalam mengendalikan dan meminimalisir risiko yang terkait dengan piutang usaha.

Penjelasan mengenai teori penilaian risiko (*Risk Assessment*) oleh COSO telah dijalankan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Sulbagsel. Secara teori, penilaian risiko bertujuan untuk mengenali ancaman yang dapat mengganggu sasaran organisasi, dan hal inilah yang diwujudkan perusahaan melalui identifikasi potensi gagal bayar maupun penundaan pembayaran oleh pelanggan. Dengan mengenali ancaman tersebut, manajemen dapat merumuskan langkah taktis seperti pengawasan piutang jatuh tempo, evaluasi kelayakan kredit, serta tindakan penagihan yang lebih efektif.

Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian piutang yang dilakukan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Sulbagsel mencakup proses verifikasi data pelanggan, penetapan batas kredit sesuai kebijakan perusahaan, pelaksanaan penagihan rutin, serta pemantauan terhadap pembayaran yang masuk. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa piutang dapat tertagih dengan baik dan tidak menimbulkan kerugian. Namun, meskipun kebijakan kredit yang ketat telah diterapkan dan analisis kelayakan dilakukan, masih terdapat kendala di lapangan, seperti pelanggan yang sering mengganti nomor telepon atau berpindah tempat tinggal tanpa memberikan konfirmasi, sehingga menyulitkan proses penagihan. Kondisi ini menyebabkan munculnya piutang tak tertagih yang berpotensi merugikan perusahaan, baik dari sisi keuangan maupun efisiensi operasional. Ketidakefektifan dalam pengendalian piutang dapat mengganggu arus kas, menurunkan profitabilitas, dan melemahkan kepercayaan manajemen terhadap sistem kontrol yang ada. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperkuat mekanisme pengawasan, meningkatkan kualitas data pelanggan, serta mengembangkan strategi penagihan yang

lebih adaptif agar risiko piutang tak tertagih dapat ditekan seminimal mungkin dan keberlanjutan usaha tetap terjaga. Menghadapai kendala tersebut perusahaan memiliki sistem *careing* yang diterapkan, terdiri dari tiga tahapan, yaitu :

- *PayCall* (telepon/WA)
Memberitahukan kepada pelanggan akan tenggat waktu pembayaran atas jatuh tempo layanan indibiz via telepon, sehari sebelum jatuh tempo di tanggal 20 setiap bulannya.
- Visit lapangan
Melakukan kunjungan ke lokasi pelanggan untuk langsung memberitahukan tenggat bayar atau jatuh tempo pembayaran jika sudah menunggak selama 60 hari.
- Pencabutan layanan
Langkah terakhir adalah pencabutan layanan jika pelanggan tidak kunjung membayar dan sudah jatuh tempo lewat dari 60 hari lamanya.

Aktivitas pengendalian dalam pengelolaan piutang oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Sulbagsel belum sepenuhnya memadai, walaupun sistem *careing* dapat menekan adanya piutang ditiap bulannya tetapi masih ada saja piutang yang tidak berhasil untuk ditagih. Perusahaan perlu memperkuat sistem pengendalian, seperti meningkatkan proses penagihan, memperketat batas kredit untuk meminimalisir adanya piutang.

Aktivitas pengendalian pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Sulbagsel sejalan dengan penjelasan tentang aktivitas pengendalian COSO yaitu untuk menjamin bahwa instruksi pimpinan dilaksanakan secara efektif di seluruh level organisasi. Meskipun perusahaan telah mengimplementasikan sistem *careing* sebagai bentuk pengendalian data dan untuk menekan piutang, namun pada praktiknya aktivitas ini dinilai belum sepenuhnya memadai karena masih ditemukan piutang yang gagal tertagih setiap bulannya. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai standar pengendalian yang ideal sesuai dengan penjelasan dari COSO, perusahaan perlu memperkuat kembali prosedur yang ada, seperti memperketat batas kredit dan meningkatkan intensitas penagihan, guna memastikan bahwa keputusan pimpinan untuk mengamankan aset perusahaan dapat tercapai dengan lebih optimal.

Informasi dan Komunikasi

Keberhasilan pengendalian internal sangat bergantung pada komunikasi yang efektif, baik internal maupun eksternal. Sistem komunikasi yang baik membantu manajemen dalam pengambilan keputusan dan penyusunan laporan keuangan yang akurat. Penjelasan mengenai

sistem informasi sebagai elemen kunci pengendalian yang dijelaskan COSO telah relevan dengan alur kerja yang diterapkan di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Sulbagsel. Secara teori, sistem informasi yang benar dan tepat waktu diperlukan untuk mengelompokkan serta menganalisis transaksi demi menjaga tanggung jawab atas aset perusahaan.

Hal ini tercermin dalam alur komunikasi di PT Telkom yang terstruktur secara sistematis, mulai dari laporan debitor, bagian pemasaran, proses survei, hingga analisis piutang. Kesinambungan antara teori dan praktik ini terlihat dari penggunaan sistem komputerisasi dalam menginput data piutang, yang memungkinkan informasi tersampaikan secara efisien kepada bagian keuangan untuk penyusunan laporan keuangan yang akurat. Dengan demikian, sistem informasi dan komunikasi yang berjalan cukup baik di perusahaan ini telah berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi serta mempertanggungjawabkan aset dan kewajiban sesuai dengan prinsip pengendalian internal.

Pengawasan

Manajemen PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Sulbagsel telah memberikan tugas dan tanggungjawab kepada masing-masing divisi dan karyawan secara jelas. Secara umum, pengawasan yang dilakukan sudah cukup memadai. Hal ini dilihat dari berbagai langkah yang dilakukan, seperti *review aging*, melakukan audit internal, serta memberikan sanksi kepada pelanggan yang terlambat bayar yang menunjukkan bahwa pengawasan sudah cukup baik. Namun kembali ke data awal yang diterima bahwa ada piutang yang tidak mampu dibayar oleh pelanggan dan juga adanya penurunan serta peningkatan piutang tak tertagih pada bulan tertentu.

Penjelasan mengenai kondisi pengawasan piutang di Telkom Witel Sulbagsel dapat dikaitkan dengan definisi evaluasi berkelanjutan atas efektivitas pengendalian internal. Meskipun manajemen telah menetapkan tugas dan tanggung jawab secara jelas kepada setiap divisi dan karyawan, serta melakukan langkah pengawasan seperti *review aging*, audit internal, dan pemberian sanksi kepada pelanggan yang terlambat membayar, tetap ditemukan adanya piutang yang tidak tertagih dan fluktuasi piutang tak tertagih pada periode tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal yang ada memang sudah berjalan, tetapi masih terdapat kelemahan yang perlu segera diperbaiki. Sesuai dengan definisi, pengendalian internal harus dievaluasi secara terus-menerus, dan setiap kekurangan atau ketidaksesuaian yang muncul harus ditindaklanjuti dengan perbaikan agar kualitas sistem tetap terjaga. Dengan demikian, pengawasan yang dilakukan Telkom Witel Sulbagsel perlu ditingkatkan agar risiko

piutang tak tertagih dapat diminimalkan dan efektivitas pengendalian internal tetap terjaga.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai sistem pengendalian internal pengelolaan piutang pada layanan Indibiz PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Witel Sulbagsel), dapat disimpulkan bahwa sistem yang dijalankan masih memerlukan optimalisasi karena masih terdapat sejumlah piutang yang belum tertagih secara maksimal, sehingga berpotensi menghambat arus kas perusahaan. Fenomena piutang tak tertagih ini menunjukkan bahwa proses pengawasan dan prosedur penagihan yang ada saat ini perlu diperkuat agar dampak terhadap stabilitas keuangan dapat diminimalisir. Hal ini sekaligus menegaskan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap efektivitas kontrol internal, sehingga perusahaan dapat menyesuaikan strategi penagihan dan memperbaiki kelemahan sistem untuk menjaga keberlanjutan usaha.

Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan dan penguatan sistem pengendalian internal, karena dengan meningkatkan efisiensi pada proses penagihan dan akurasi pemantauan pergerakan piutang, perusahaan diharapkan dapat menekan risiko kerugian secara lebih efektif di masa mendatang. Hal ini juga akan mendukung terciptanya arus kas yang lebih stabil serta memperkuat kepercayaan manajemen dan stakeholder terhadap kemampuan perusahaan dalam menjaga keberlanjutan usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2015). *Auditing & Jasa Assurance Pendekatan Terintegrasi*.
- Chairani, & Ilyas, M. (2016). Analisis Piutang Tak Tertagih Berdasarkan Umur Piutang Pada Perusahaan Manufaktur. <https://ojs.jekobis.org/index.php/liabilitas/article/view/7>
- Gurusinga, L. S. L. B., Ilyas, A. P., Elisabeth, L. R. K. Y., Nopiyanti, H. B., Kartini, M. K. R., Suradi, S. W., Nugraheni, R. A. Y., Lazuardi, C. D. M., Andayani, M. S., (2023). PENGANTAR AKUNTANSI (IMPLEMENTASI DALAM PERUSAHAAN). CV. MEDIA SAINS INDONESIA. https://www.researchgate.net/publication/371599840_Pengendalian_Internal
- Hasyim, M. A. N., Tusholihah, M., Setiajatnika, E., & Amran, S. (n.d.). *SISTEM AKUNTANSI PIUTANG*. CV SYNTAX COMPUTAMA.
- Horne, J. C., & Wachowicz, Jr., J. M. (2019). *Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan*. Salemba Empat.
- Indonesia, T. (2022). Profil Telkom. https://www.telkom.co.id/sites/profil-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22
- Kusandi, I. H. (2019). Analisis Prosedur Terjadinya Piutang Pada PT. Pertani (Persero) Unit

- Pemasaran Subang (Vol. 1, Nomor 2). <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/keuangan>
- Latifah, S. W., & Syam, D. (2022). Akuntansi Kaungan Menengah. Penerbit Universitas Muhammadiyah Malang.
- Martani, D., Siregar, S., Wardani, R., Farahmita, A., & Tanujaya, E. (2022). Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK (Edisi 2). Penerbit Salemba Empat.
- Muhtarom, A., Zulyanti, N. R., & Amelia, R. D. (2021). Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada CV. Sinar Surya Abadi Lamongan. 05(02), 850–857.
- Mulyadi. (2016). Sistem Akuntansi Edisi 4. Salemba Empat.
- Munifah. (2023). Pengendalian Internal Sistem Informasi. Yayasan Prima Agus Teknik.
- Nurdahlia, N., Sugianto, & Harahap, R. D. (2023). Analisis Efektifitas Pengendalian Internal Piutang Dalam Menghindari Risiko Kerugian Piutang Tak Tertagih PT. Abc. Jurnal Masharif Al-Syariah, 8(30), 159–176. <https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/20413/6950>
- Putra, A. E. (2018). Analisis Pengendalian Intern Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada CV Bumi Tiara Abadi Palembang. Jurnal Media Wahana Ekonomika, 14(4), 79–90. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v14i4.1993>
- Putri, F. (2025). COSO Framework: Tujuan, Komponen, & Implemengtasi Efektif. Dibimbing.id. <https://dibimbing.id/blog/detail/coso-framework>
- Rachman, A., Yichanan, E., Samanlagi, A. I., & Purnomo, H. (2024). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV Saba Jaya.
- Sari, D. O. (2024). Analisis Data Miles dan Huberman: Pengertian, Langkah dan Karakteristiknya. Scribd.
- Setiawan, T., & Christopher, A. (2021). Mahir Akuntansi Keuangan. Penerbit Bhuana Ilmu Populer.
- Syahadah, T. A. (2020). Laporan Kegiatan Praktek Lapangan PT Telekomunikasi Indonesia (Kantor Witel Makassar). <https://share.google/xkKGBb7OQbI4g3irV>
- Taroreh.Jeffry Ronaldo, Warongan, D. . J., & Runtu, T. (2016). Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Manado. 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/13659>
- Waty, E., Ningrum, D. A., Setyobudi, Haryanti, C. S., Yuliandhari, W. S., & Suarni, A. (2023). Buku Ajar Teori Akuntansi. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Widarti, E., Joosten, Pratiwi, P. Y., Pradnyana, G. A., Indradewi, I. G. A. A. D., Bahtiar, A. R., Maysanjaya, I. M. D., & Sepriano. (2024). Buku Ajar Pengantar Sistem Informasi. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Widyana, & Ayuningtyas, N. P. W. (2024). Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT. Prima Sejahtera. 4(2).

<https://journal.uvers.ac.id/index.php/fbr/article/view/236>