

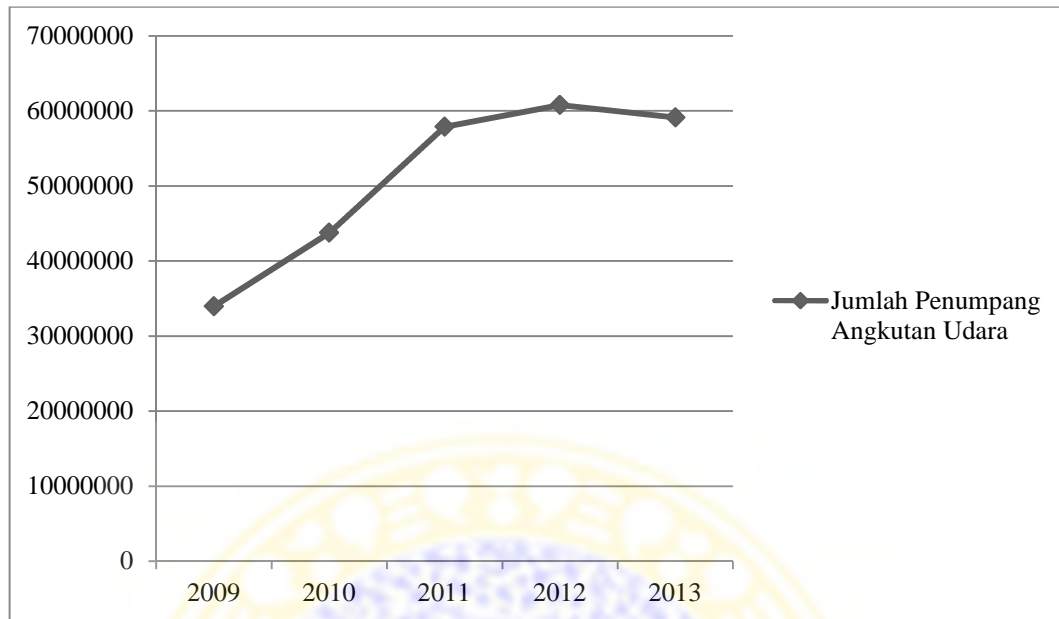
# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Pitana yang dikutip di Koran Jakarta (2014), pertumbuhan sektor pariwisata ASEAN tergolong tertinggi di dunia, sepanjang periode 2005-2012 pertumbuhan rata-rata 8,3% per tahun atau diatas rata-rata pertumbuhan pariwisata global yang hanya 3,6% per tahun. Bahkan tahun 2013 arus kunjungan wisatawan ke negara ASEAN sudah mencapai 92,7 juta atau meningkat 12% dibandingkan tahun sebelumnya, sementara pertumbuhan global hanya 5%.

Di Indonesia, sektor pariwisata merupakan sektor unggulan dalam bersaing di wilayah ASEAN. Pariwisata Indonesia memiliki potensi terutama dalam kategori budaya (*cultural and heritage*), sumber daya alam (*rich natural resource*), dan harga (*value for money*). Untuk bersaing di wilayah ASEAN salah satunya adalah mengembangkan kualitas sumber daya manusia yang terampil dan kompeten dalam bidang ilmu masing-masing. Dengan potensi yang ada, pariwisata Indonesia akan menjadi lebih baik jika didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas. Semakin membaiknya pariwisata Indonesia dapat meningkatkan kunjungan wisatawan mancanegara. Terdapat peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara dengan menggunakan angkutan udara setiap tahunnya. Pada tahun 2009-2013 jumlah penumpang angkutan udara mengalami peningkatan sebesar 25.146.456 penumpang dimana pertumbuhannya sebesar 42,53% (Gambar 1.1).



Sumber: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2014.

**Gambar 1.1**

### **Pertumbuhan Penumpang Angkutan Udara Tahun 2009-2013**

Meningkatnya pertumbuhan wisatawan ke Indonesia menimbulkan peluang bagi pelaku bisnis di sektor pariwisata seperti Biro Perjalanan Wisata yang dikenal sebagai *Tour & Travel Agent*. Dibandingkan dengan beberapa tahun lalu, perkembangan bisnis *Tour & Travel Agent* kini melonjak pesat. Dengan adanya *Tour & Travel Agent* yang semakin menjamur, maka para penumpang dimanjakan dan dimudahkan dengan segala pelayanan. Calon penumpang melakukan pemesanan melalui telepon atau website dan kemudian tiket yang bersangkutan dapat dikirim langsung atau melalui *email*. Penawaran bisnis *Tour & Travel Agent* dengan sistem sub agen juga berperan di dalam perkembangan bisnis dan menjadi bagian dari strategi penjualan perusahaan.

PT Dewa Arystama Tour & Travel adalah perusahaan yang bergerak di sektor pariwisata dan berlokasi di Solo-Jawa Tengah. Agar dapat bersaing di wilayah ASEAN, perusahaan tersebut perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang lebih terampil dalam bidang ilmu serta fungsi masing-masing untuk menjalankan operasional perusahaan. Peran fungsi keuangan menjadi sangat penting terutama ketika sistem sub agen berlaku. PT Dewa Arystama Tour & Travel memiliki sub agen maupun pelanggan aktif cukup banyak dengan jumlah piutang usaha yang tergolong besar untuk Usaha Kecil dan Menengah (Tabel 1.1).

**Tabel 1.1**

**Daftar Sub Agen PT Dewa Arystama Tour & Travel**

<b>No.</b>	<b>Sub Agen</b>	<b>Saldo Kredit</b>
1	128 TRAVEL	Rp 973.000,00
2	ADITURST (CGK)	Rp 7.334.700,00
3	AGUS PRIYONO	Rp 1.018.200,00
4	ALI BADARUDIN	Rp 5.256.000,00
5	AMI MUKSIN	Rp 106.754.000,00
6	ANUGERAH MADIUN / AGUS SETO	Rp 12.973.700,00
7	ARUM DEWA	Rp 300.000,00
8	BP BAMBANG	Rp 1.794.000,00
9	BU NASTITI	Rp 931.000,00
10	DWI WIDARYANTO (AP)	Rp 489.000,00
11	JAWA POS / BU KEN	Rp 470.000,00
12	KARTIKA MAGETAN / HADI WINARTO	Rp 5.748.000,00
13	MAHDAN ERWIN	Rp 399.000,00
14	MAS MEDIA / SETOR WARKAT KLIRING	Rp 153.000,00
15	MUHAMMAD IKHLAS THAMRIN	Rp 930.000,00
16	MUSLIM ERWIN	Rp 500.000,00
17	NYATA GRAFIKA	Rp 5.837.000,00
18	PANGGIH TOUR	Rp 402.000,00
19	PT RAKABU	Rp 9.605.351,00
20	RETNO DEWI SUCI	Rp 6.884.542,00
21	ROHMAD ALI	Rp 234.000,00

22	SANTOS ERWIN 1	Rp	39.642.000,00
23	SANTOS ERWIN 2	Rp	1.157.000,00
24	SURYA KENCANA / SRI WAHYUNI	Rp	1.566.000,00
25	TUNGGAL DAYA / RIO WIJAYA	Rp	1.887.500,00
Total		Rp	213.238.993,00

Sumber: Data Internal Perusahaan, 2015.

Pengelolaan piutang usaha khususnya pada PT Dewa Arystama Tour & Travel merupakan bagian dari fungsi keuangan yang penting bagi perkembangan proses bisnis perusahaan. Berkaitan dengan fungsi keuangan, peran sub agen dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Salah satu strategi untuk meningkatkan pendapatan melalui penjualan yakni meningkatkan jumlah sub agen maka akan bertambah laba yang diperoleh.

Sistem penjualan antara PT Dewa Arystama Tour & Travel dan sub agen diawali dengan sub agen melakukan deposit sejumlah rupiah yang dibutuhkan. Deposit digunakan untuk pembayaran tiket pesawat kepada maskapai penerbangan resmi seperti Garuda Indonesia, Air Asia, Lion Air, Sriwijaya Air, Express Air, Citilink, Kalstar, dan Trigana. Terkadang jumlah deposit sub agen tidak mencukupi namun pelanggan membutuhkan tiket pesawat secepatnya sehingga PT Dewa Arystama Tour & Travel harus segera membayarkan tiket pesawat dulu supaya tidak kehilangan pelanggan dan transaksi penjualan tetap terjadi. Dari kejadian tersebut telah menimbulkan piutang usaha sub agen kepada PT Dewa Arystama Tour & Travel. Piutang usaha juga mempunyai risiko piutang tak tertagih, maka semakin banyak sub agen yang tidak mematuhi prosedur semakin banyak kerugian piutang tak tertagih. Piutang usaha yang tertagih dapat meningkatkan laba namun jika tidak tertagih dapat merugikan perusahaan.

Kerugian piutang tak tertagih mengakibatkan ketersediaan kas berkurang dimana piutang usaha berperan penting dalam efektifitas arus kas. Efektifitas tersebut dilihat dari kelancaran arus kas masuk dari pelunasan piutang. Apabila arus kas dari pelunasan piutang tidak lancar, maka dapat menghambat saldo kas dan operasional perusahaan. Seperti halnya pada PT Dewa Arystama Tour & Travel yang mengalami hambatan pembelian tiket kepada maskapai penerbangan karena aset lancar banyak teralokasikan ke piutang usaha daripada kas. Saldo piutang usaha sub agen yang tertera pada Tabel 1.1 menunjukkan adanya jumlah yang material dan berpengaruh pada kelancaran aset perusahaan. Jumlah piutang usaha sebesar 49% dari jumlah pendapatan perusahaan dalam satu periode. Dari jumlah piutang usaha terdapat sekitar 50% telah melewati batas maksimal waktu yang diberikan, padahal ketepatan waktu pembayaran mempengaruhi ketersediaan aset yang berasal dari pelunasan piutang usaha. Misalnya salah satu sub agen yaitu Ami Muksin yang berasal dari Jakarta memiliki kredit sebesar Rp 106.754.000,00 dan belum melakukan pelunasan semenjak bulan Desember tahun 2014. Selain itu masih ada beberapa sub agen yang tidak tepat waktu dalam pembayaran piutang usaha berdasarkan jatuh temponya. Dapat dikatakan bahwa perusahaan memiliki risiko piutang tak tertagih dan menimbulkan kerugian.

Pengendalian intern berdasarkan kerangka COSO 2013 dapat digunakan untuk menciptakan pengendalian intern yang handal dan meminimalkan risiko kerugian perusahaan tersebut. Perubahan penting COSO 2013 (*updated framework*) antara lain dapat mengatasi risiko *fraud*, pedoman bagi entitas yang sedang berkembang, tujuan pelaporan yang lebih luas, pengendalian intern yang



baik sesuai prosedur operasional dan tujuan kepatuhan, serta menjelaskan hubungan antara tujuan-risiko-pengendalian intern. Analisis struktur pengendalian intern yang berkaitan dengan siklus penjualan perusahaan dilakukan terhadap transaksi piutang usaha, transaksi penerimaan kas, dan transaksi penjualan kredit. Penentuan penyisihan dan penghapusan piutang tak tertagih juga penting dalam prosedur pengelolaan piutang usaha. Dalam pengelolaan piutang perusahaan diperlukan struktur pengendalian internal yang memadai guna menjamin kelancaran arus kas operasional, sehingga kas akan tetap tersedia untuk kebutuhan operasional.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menentukan prosedur pengelolaan piutang usaha bagi PT Dewa Arystama Tour & Travel yang memiliki sub agen di berbagai daerah untuk mencapai pengendalian intern yang memadai. Keyakinan yang memadai tersebut berkenaan dengan pencapaian tujuan: (1) Keandalan laporan keuangan, (2) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, serta (3) efektivitas dan efisiensi operasional. Pemahaman keyakinan memadai mengandung arti bahwa pengendalian intern satuan usaha tidak kurang ataupun melebihi manfaat yang diharapkan. Pengendalian intern diharapkan dapat menyediakan keyakinan yang memadai, bukan keyakinan mutlak bagi manajemen dan dewan komisaris entitas. Keterbatasan yang melekat dalam semua sistem pengendalian intern dan pertimbangan manfaat dan pengorbanan dalam pencapaian tujuan pengendalian menyebabkan pengendalian intern tidak dapat memberikan keyakinan mutlak.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana implementasi pengendalian intern pada PT Dewa Arystama Tour & Travel untuk menunjang pengelolaan piutang usaha?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana implementasi pengendalian intern berdasarkan kerangka COSO 2013 digunakan sebagai dasar untuk menganalisa pengendalian intern yang dilakukan perusahaan skala Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dalam menunjang keandalan laporan keuangan, kepatuhan terhadap prosedur, serta efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan pada PT Dewa Arystama Tour & Travel untuk memperbaiki sistem pengendalian intern atas pengelolaan piutang usaha, dengan begitu perusahaan dapat mengelola keuangannya lebih sehat

### 2. Bagi Penulis

Menerapkan kerangka COSO 2013 sebagai pedoman untuk mengevaluasi sistem pengendalian intern atas pengelolaan piutang usaha di perusahaan skala Usaha Kecil dan Menengah (UKM).

## **1.5 Sistematika Skripsi**

Secara keseluruhan skripsi ini dibagi menjadi lima bab yaitu:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah yang memberikan gambaran umum untuk menjadi dasar pemikiran secara garis besar yang melatarbelakangi penulisan yaitu tentang sistem pengendalian intern atas pengelolaan piutang usaha yang memadai, rumusan masalah yang berisi pembahasan agar skripsi ini lebih terarah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan penjelasan mengenai sistematika skripsi.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini meliputi kajian teoritis pengendalian intern berdasarkan kerangka COSO 2013 yang terdiri dari beberapa elemen untuk menunjang pengelolaan piutang usaha yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan aktivitas pemantauan.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data serta teknik analisis data yang dijalankan dalam melakukan penulisan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Data penelitian didapat dari berbagai jenis dan sumber, antara lain dari data internal PT Dewa Arystama Tour & Travel, data observasi ke tempat penelitian, dokumentasi data, dokumentasi gambar, dan wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait.



## BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berasal dari gambaran umum PT Dewa Arystama Tour & Travel yang berisi tentang sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, serta prosedur pengelolaan piutang usaha yang diterapkan perusahaan. Dari gambaran umum tersebut kemudian mengevaluasi pengendalian intern berdasarkan kerangka COSO 2013 yang mencakup lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta aktivitas pemantauan. Selanjutnya menentukan bagaimana sistem pengendalian intern perusahaan yang memadai untuk menunjang pengelolaan piutang usaha.

## BAB 5 PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang nantinya dapat diajukan sebagai alternatif pemecahan masalah yang dihadapi oleh PT Dewa Arystama Tour & Travel.