

- AUDITING INTERNAL
- MANAGEMENT ACCOUNTING
ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga
- LOCAL BUDGETS

**EVALUASI PENERAPAN STRUKTUR PENGENDALIAN
INTERN ATAS PENAGIHAN PIUTANG DALAM UPAYA
MENINGKATKAN EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS
PENERIMAAN PENDAPATAN PADA PT TELKOM DIVRE V
JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**

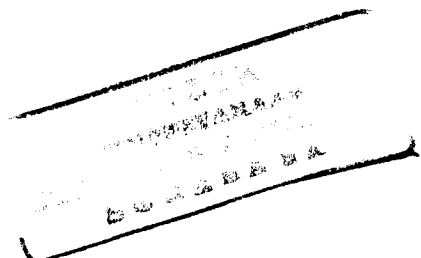


A 7017

4...

DIAJUKAN OLEH :
MILAHATUL HAYAH
No. Pokok : 040317959

KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2007



SKRIPSI

**EVALUASI PENERAPAN STRUKTUR PENGENDALIAN
INTERN ATAS PENAGIHAN PIUTANG DALAM UPAYA
MENINGKATKAN EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS
PENERIMAAN PENDAPATAN PADA PT TELKOM DIVRE V
JAWA TIMUR**

**DIAJUKAN OLEH
MILAHATUL HAYAH
No. Pokok : 040317959**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,


SRI NINGSIH, SE., M.Si., Ak.

TANGGAL..... 20/03/2007

KETUA PROGRAM STUDI,

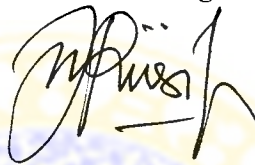

Drs. M. SUYUNUS, MAFIS., Ak.

TANGGAL..... 20-3-07

Surabaya, 14/2/2007.....

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



SRI NINGSIH, SE., M.Si., Ak.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Tiada ucapan terbaik sebelum kita memulai segala sesuatu dengan *Bismillahirrohmanirrohim* dan mengakhiri segalanya kecuali dengan *Alhamdulillah Robbal'Alamiin*. Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia, rahmat, ridho, serta nikmatNya. Shalawat dan salam serta kemuliaan bagi Nabi Muhammad SAW.

Akhirnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Penerapan Struktur Pengendalian Intern atas Penagihan Piutang dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Penerimaan Pendapatan Pada PT. Telkom DivRe V Jawa Timur”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.

Penyelesaian skripsi ini juga tidak lepas dari doa, dukungan, dan dorongan mori dan materiil baik berupa waktu, tenaga, dan pikiran. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih kepada:

1. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan doa serta kasih sayang. Semoga segala pengorbanan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT.
2. Bapak Drs. Ec. H. Karjadi Mintaroem, MS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.
3. Bapak Drs. M. Suyunus, MAFIS., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.

4. Ibu Sri Ningsih, SE., M.Si., Ak., selaku Dosen pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi.
5. Bapak dan Ibu pengajar Jurusan Akuntansi khususnya, dan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga umumnya, atas ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.
6. Bpk. Akban, Bpk. Marjoko, Bpk. Parmin, Ibu Ike serta seluruh staf PT. Telkom DivRe V, khususnya Unit *Billing Collection*, *Finance Center Area* dan Unit Sistem Informasi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, data, dan informasi yang penting untuk skripsi ini.
7. Staf PPAPSI yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis.
8. Kakak Elizah, Adik Syifa, Mas Bayu, Raihan, dan Mba Siti yang selalu memberikan semangat yang tiada henti dan senyuman hangat bagi penulis.
9. Sahabat seperjuangan Ndunk, Dewi, Heny, Morith dan Suci. Terima kasih atas kebersamaannya dalam berbagi suka, mengemas duka sehingga menjadi ringan untuk dijalani, serta telah menjadi sahabat terbaikku.
10. Sahabat-sahabat Akuntansi '03 (Niko, Sarah, Dika, Fajria, Rossa, Ekna, Devi, Eta, Reza, Wulan, Irfan, Nila, Fatkhur, Aldi, Aziz, dan Nita) yang telah memberi warna tersendiri pada masa-masa kuliah.
11. Sahabatku Dessy, Mas Azin, Reny, Lilik, Novi, Enny, Arif, Kiki, Tika, Yulia, Vania, Rubby, Mba Ulfa, Mba Eny, Iqo, Azizah, Niken, Riska, Sukma, Bagus,

Januk, Ilyaz, Lina, Affan, Adis, Gita, Renny, Mba Sinta, Boy, Mas Hen, Ningsih, dan adikku Septi '04. Terima kasih atas dukungan dan dorongannya.

12. Teman-teman Akuntansi '03 dan teman-teman PKS (Amanda, Ona, Indri, Dewi R, Cahya, Fadhila, Nana, Tiara, Putri, Diana, Nizma, Tika, Pipin, Adit, Bram, Lita, Vina, Octo, Tia, Mery, Rizky, Bagus, Meymey, Yulius, Reza, Afik, Farid, Iwo, Seno, Reno, Wulan, Febrina, Neny, Bella, Benih, Metya, Nina, Anas, Miva, Rizka, Emy, Ria, dan ada banyak nama lagi, namun tidak dapat kusebutkan satu per satu). Terima kasih atas kebaikan serta pertemanan yang telah terjalin.

Akhirnya penulis berharap saran dan kritik untuk perbaikan yang positif pada skripsi ini. Dengan segala keterbatasan dan kesederhanaan, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 31 Januari 2007

Penulis

ABSTRAKSI

PT. Telkom merupakan perusahaan terkemuka dan melayani *customer* dengan cakupan yang luas serta sebagai perusahaan yang tercatat pada perkumpulan perusahaan *New York Stock Exchange* sehingga dituntut dapat menjalankan operasinya lebih efisien dan efektif untuk mempercepat tercapainya tujuan perusahaan secara khusus dan umum dengan baik. Salah satu faktor yang penting untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu adanya struktur pengendalian intern yang efisien dan efektif. Untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin timbul terkait tercapainya struktur pengendalian intern yang efisien dan efektif maka dilakukan evaluasi terhadap penerapan struktur pengendalian intern pada PT. Telkom DivRe V Jawa Timur.

Permasalahan yang diangkat pada skripsi ini adalah, “Apakah penerapan struktur pengendalian intern atas penagihan piutang telah memadai sehingga mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas penerimaan pendapatan pada PT. Telkom DivRe V Jawa Timur.” Tujuan dari penelitian ini antara lain mengetahui bagaimana struktur pengendalian intern atas penagihan piutang yang di terapkan pada perusahaan, menganalisis sistem akuntansi penagihan piutang khususnya sistem penagihan, penerimaan pendapatan, serta sistem yang terkait penghapusan piutang tak tertagih sehingga dapat mendukung kebijakan manajemen. Untuk mencapai tujuan penelitian, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap elemen-elemen struktur pengendalian intern yaitu: lingkungan pengendalian; penaksiran risiko; aktivitas pengendalian; informasi dan komunikasi; serta pemantauan dapat disimpulkan bahwa secara umum struktur pengendalian intern atas penagihan piutang PT. Telkom DivRe V telah memadai sehingga mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas penerimaan pendapatan pada perusahaan. Namun demikian terdapat beberapa hal yang perlu mendapat perhatian manajemen diantaranya persaingan kerja antar karyawan dan *human eror*, kedudukan fungsi *Finance Center Area* tidak tertera secara jelas pada struktur organisasi DivRe V, tetapi berada pada struktur organisasi *Coporate*, kuitansi pembayaran rekening telepon pada *Collecting Agent* secara swadaya, rencana pemulihan dari bencana dengan menyimpan data di luar perusahaan (*off-site data storage*), dan menggunakan *alarm system* di luar jam kerja. Berdasarkan temuan tersebut, diharapkan dapat mendukung aktivitas penagihan piutang serta efisiensi dan efektivitas penerimaan pendapatan yang telah ada.

Key word: struktur pengendalian intern, prosedur penagihan piutang, prosedur penerimaan pendapatan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Sistem Informasi Akuntansi	9
2.1.1. Definisi Sistem Informasi Akuntansi	9
2.1.2. Hubungan Sistem Informasi Akuntansi dengan Sistem Pengendalian Intern	10
2.2. Struktur Pengendalian Intern	11
2.2.1. Pengertian Struktur Pengendalian Intern	11
2.2.2. Tujuan Struktur Pengendalian Intern	12
2.2.3. Unsur Struktur Pengendalian Intern	14
2.2.3.1. Lingkungan pengendalian	14
2.2.3.2. Penaksiran Risiko	16
2.2.3.3. Aktivitas pengendalian	18
2.2.3.4. Informasi dan komunikasi	20
2.2.2.5. Pemantauan	21

2.2.4. Konsep Struktur Pengendalian Intern	22
2.3. Piutang dan Penagihan	23
2.3.1. Definisi Piutang dan Aktivitas Penagihan	23
2.3.2. Klasifikasi Piutang	24
2.3.3. Prosedur Pernyataan Piutang	25
2.3.4. Prosedur Penagihan Piutang	26
2.3.4.1. Sistem penjualan kredit	26
2.3.5. Prosedur Pencatatan Piutang	27
2.3.5.1. Dokumen dan Catatan Akuntansi menyangkut Piutang	28
2.3.5.2. Metode pencatatan piutang	29
2.3.6. Pengendalian Intern atas piutang	31
2.4. Pengertian Efisiensi dan Efektivitas	34
2.5. Penerimaan Pendapatan	34
2.6. Pengendalian Internal dalam Sistem Pengolahan Data Elektronik (PDE)	36
2.6.1. Pengendalian Umum	37
2.6.2. Pengendalian Aplikasi	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1. Pendekatan penelitian	41
3.2. Ruang Lingkup Penelitian	42
3.3. Jenis dan Sumber data	42
3.4. Prosedur Pengumpulan Data	43
3.5. Teknik Analisa Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Gambaran Umum	46
4.1.1. Sejarah perundangan	46
4.1.2. Visi Misi	48
4.1.3. Divisi perusahaan	49
4.1.4. Kegiatan usaha	52
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.2.1. Struktur organisasi	54
4.3. Piutang dan Penagihan	64

4.3.1. Piutang usaha PT. Telkom	64
4.3.2. <i>Software</i> penagihan piutang	66
4.3.3. Penagihan pada PT. Telkom	69
4.3.4. Metode penagihan (pencairan) piutang usaha	70
4.4. Struktur Pengendalian Intern	74
4.4.1. Lingkungan pengendalian	74
4.4.2. Penaksiran risiko	80
4.4.3. Aktivitas Pengendalian	81
4.4.3.1. <i>Review</i> kinerja dan pengolahan informasi	82
4.4.3.2. Pengendalian Fisik	85
4.4.3.3. Pemisahan Tugas	86
4.4.3.4. Perancangan, penggunaan dokumen dan catatan yang memadai...	87
4.4.3.5. Pengecekan secara independen	89
4.4.4. Informasi dan komunikasi	92
4.4.4.1. Prosedur pengakuan pendapatan dan piutang	92
4.4.4.2. Prosedur penerimaan pendapatan (<i>collection</i>)	97
4.4.4.3. Prosedur pencatatan penerimaan pendapatan	100
4.4.4.4. Prosedur penyisihan dan penghapusan piutang	103
4.4.5. Pemantauan	108
4.5. Analisis dan Interpretasi	112
4.5.1. Lingkungan pengendalian	112
4.5.2. Penaksiran risiko	114
4.5.3. Aktivitas pengendalian	116
4.5.4. Sistem informasi dan komunikasi akuntansi	120
4.5.5. Pemantauan	122
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	124
5.1. Simpulan	124
5.2. Saran	126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Telkom (corporate)	61
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Divisi Regional V	62
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Billing Collection	63
Gambar 4.4. Alur Sistem Informasi	68
Gambar 4.5. Metode Penagihan (pencairan) Piutang Usaha	73
Gambar 4.6. Proses Rekonsiliasi	91
Gambar 4.7. Bisnis Proses Pengakuan Pendapatan dan Piutang	96
Gambar 4.8. Bisnis Proses Penerimaan Pendapatan/Collection	100
Gambar 4.9. Bisnis proses Pencatatan Penerimaan Pendapatan	102
Gambar 4.10. Bisnis Proses Penyisihan dan Pencatatan Piutang Usaha	106
Gambar 4.11. Bisnis Proses Penghapusan Piutang Usaha	107