

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan terhadap struktur pengendalian intern atas penagihan piutang dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas penerimaan pendapatan pada PT. Telkom DivRe V sebagai berikut:

1. Lingkungan pengendalian secara umum telah memadai dalam menunjang efisiensi dan efektivitas kebijakan serta prosedur yang telah ditetapkan pihak manajemen. Manajemen yang memiliki integritas dan memegang teguh nilai etika dalam kepemimpinannya merupakan *soft control* utama bagi karyawan yang dipimpinnya. Namun, manajemen masih perlu memperhatikan persaingan kerja antar karyawan serta prosedur pelaporan pelanggaran etika.
2. Penaksiran risiko dalam perusahaan kurang memadai dalam hal restrukturisasi organisasi, kedudukan fungsi *Finance Center Area* tidak tertera secara jelas pada struktur organisasi DivRe V, tetapi berada pada struktur organisasi *Coporate*. Disisi lain, operasional keseharian *Finance Center Area* berada pada DivRe V. *Collecting Agent* menyediakan kuitansi pembayaran rekening telepon sendiri, hal ini dapat memungkinkan terjadinya manipulasi jumlah kuitansi. PT. Telkom belum memiliki rencana pemulihan dari bencana dengan menyimpan data di luar perusahaan (*off-site data storage*) dan program asuransi *database*.

3. Aktivitas pengendalian secara umum cukup memadai. Adanya otoritas yang tepat atas transaksi dan aktivitas, pengendalian fisik atas aktiva dan catatan, serta dilakukan pengecekan independen atas pelaksanaan. Sedangkan pengendalian aplikasi cukup memadai dalam menunjang pengendalian intern atas sistem penagihan piutang dan penerimaan pendapatan. Beberapa kelemahan yang perlu menjadi perhatian manajemen adalah pada pengendalian fisik, PT. Telkom DivRe V tidak menggunakan *alarm system* untuk mendeteksi akses yang tidak memiliki otoritas sewaktu di luar jam kerja. Pemisahan tugas telah dilaksanakan dengan baik, walaupun demikian perusahaan perlu mengembangkan sistem keamanan komputerisasi.
4. Informasi PT. Telkom telah dicatat dan dikomunikasikan kepada manajemen dan pihak lain dalam entitas yang membutuhkan, dan dalam bentuk dan jangka waktu yang memungkinkan perusahaan menyelenggarakan pengendalian intern dan tanggung jawab lainnya. Maka dapat dikatakan bahwa sistem tersebut cukup memadai dalam menghasilkan informasi keuangan yang andal karena dipenuhinya prosedur-prosedur yang menunjang pengendalian intern. Namun, tidak semua personil telah mengoperasikan sistem komputer dengan baik, serta mampu mengatasi permasalahan yang timbul. Hal ini dikarenakan adanya kesalahan sumber daya manusia (*human error*).
5. Dari sisi internal, teknologi pemakaian sistem yang disediakan membantu perusahaan untuk mengelola *database* aktivitas penagihan piutang dan menghitung penerimaan pendapatan secara tepat dan akurat. Dari sisi

eksternal, teknologi tersebut telah memberi kemudahan para pelanggan untuk mengetahui jumlah tagihan telepon dengan menggunakan layanan yang disediakan PT. Telkom. Meskipun demikian, tidak semua tunggakan dibayar oleh pelanggan. Tunggakan tersebut mengakibatkan tertundanya pendapatan yang harus diterima.

6. Pemantauan (*monitoring*) PT. Telkom telah memadai. *Executive General manager* (EGM) *Regional* melakukan pemantauan secara terus menerus mengenai penagihan piutang dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas penerimaan pendapatan pada perusahaan dibantu pihak-pihak yang berwenang. PT. Telkom memiliki Satuan Pengawas Intern, pengendalian serta komite pengawasan implementasi dan melakukan reformasi tata kelola berstandar AS yaitu *Sarbanes Oxley Act* (SOA). Pemeriksaan oleh aparatur pengawasan intern telah dilakukan sebelum pemeriksaan oleh pihak auditor eksternal dilakukan. *E-care* (*complain handling*) digunakan sebagai *monitoring* aktivitas bisnisnya mengenai pengajuan keluhan *customer*.

## 5.2. Saran

Melalui simpulan yang telah diuraikan diatas maka penulis berusaha memberikan saran-saran dalam menciptakan struktur pengendalian intern yang lebih memadai bagi perusahaan khususnya pada sistem penagihan dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas penerimaan pendapatan antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan pembinaan karyawan mengenai persaingan kerja secara positif dan saran perbaikan prosedur pelaporan pelanggaran etika, sebaiknya menyediakan *another option* berupa sistem *on-line* yang menggunakan *website*.
2. Manajemen perlu mencermati bagaimana dampak dan antisipasi terhadap kedudukan fungsi *Finance Center Area* yang tidak tertera secara jelas pada struktur organisasi DivRe V, dengan membuat kebijakan baru berupa restrukturisasi organisasi.
3. PT. Telkom perlu membuat kuitansi yang seragam bagi seluruh *Collection Agent* atau Mitra-Mitra Telkom yang tersebar diseluruh Jawa Timur.
4. Meningkatkan penelitian dan pengembangan secara terus-menerus untuk menilai dampak teknologi baru atas bisnis dan jalannya perusahaan, demikian juga yang terkait aktivitas penagihan piutang.
5. Membuat suatu program rencana pemulihan dari bencana dan asuransi *database* mengingat PT. Telkom merupakan perusahaan terkemuka dan melayani *customer* dengan cakupan yang luas serta sebagai perusahaan yang tercatat pada ADR, *New York Stock Exchange*.
6. Menggunakan *alarm system* pada waktu-waktu tertentu misalnya pada waktu di luar jam kerja. Hal ini dianggap perlu karena data-data PT. Telkom bersifat penting dan memerlukan perlindungan data dari ancaman pihak luar organisasi.
7. Mengembangkan sistem keamanan komputerisasi dengan menggunakan *password* berlapis untuk membatasi akses ke aplikasi khusus yang hanya

diberikan kepada pegawai yang berwenang serta menciptakan pemisahan tugas yang lebih efektif.

8. Meningkatkan penagihan (pencairan) tunggakan seoptimal mungkin sehingga dapat meminimalisasi keterlambatan dan penundaan penyetoran tagihan rekening telepon oleh pelanggan.
9. Pihak manajemen perlu selalu melakukan sosialisasi sistem akuntansi perusahaan dan operasi sistem pengendalian pada lingkungan yang berperan langsung pada *accounting proces*.
10. Secara terus-menerus melakukan pelatihan-pelatihan serta pendidikan terhadap karyawan mengenai prosedur sistem yang digunakan sehingga dapat mengatasi kesalahan dalam menggunakan sistem (*human error*).
11. Memberdayakan unit pengawasan eksternal pemerintahan baik BPK-RI maupun DPR-RI untuk mereview dan memantau tindak lanjut perbaikan perusahaan ke arah yang lebih baik, mengingat PT. Telkom menerapkan praktek *Good Corporate Governance* (GCG) dan melayani seluruh kawasan Indonesia.