

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN
INTERNAL PIUTANG UNTUK MEMINIMALISIR PIUTANG
TAK TERTAGIH PADA PT. ABX**

Trivena Oktariani

1711823002



**Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Magister Akuntansi (M.Ak.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

**ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF INTERNAL
CONTROL SYSTEMS FOR RECEIVABLES TO MINIMIZE
UNCOLLECTIBLE RECEIVABLES AT PT. ABX**

Trivena Oktariani

1711823002



**This thesis is written to fulfil requirements for obtaining Master of
Accounting degree (M.Ak.) in Faculty of Economic and Business Universitas
Negeri Jakarta**

**MASTER OF ACCOUNTING PROGRAM
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

ABSTRAK

TRIVENA OKTARIANI. Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Piutang untu Meminimalisir Piutang Tak Tertagih pada PT ABX. Tesis. Jakarta. Program Studi Magister Akuntansi Konsentrasi Auditing. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Jakarta. 2025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pengendalian internal piutang dalam meminimalisir piutang tak tertagih pada PT ABX. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara secara mendalam, dokumentasi, dan observasi partisipatif. Data yang sudah diperoleh dilakukan analisis dengan menggunakan *software* NVivo yang menghasilkan visualisasi berupa *explore diagram*, *word cloud*, *hierarchy chart*, *text search query*, dan *cluster analysis* yang mengacu pada kerangka kerja pengendalian internal COSO.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun PT ABX sudah memiliki standar operasional yang baku (SOP) terkait pengendalian piutang, namun implementasinya belum sepenuhnya efektif. Temuan yang dihasilkan mengindikasikan kelemahan pada komponen pemantauan, informasi dan konfirmasi, serta penilaian resiko yang belum terintegrasi dengan baik. Selain itu, pemakaian sistem manual dan keterbatasan teknologi juga ikut menghambat proses penagihan dan konfirmasi piutang.

Penelitian ini menyarankan adanya perbaikan pada isi SOP, penguatan budaya kepatuhan, digitalisasi sistem informasi akuntansi, dan juga pembentukan unit pengawasan piutang berbasis resiko. Hasil ini menegaskan pentingnya implementasi menyeluruh sistem pengendalian internal untuk mencegah kerugian akibat piutang tak tertagih.

Kata kunci: pengendalian internal, piutang, piutang tak tertagih, COSO, NVivo

ABSTRACT

TRIVENA OKTARIANI. *Analysis of The Effectiveness of Internal Control Systems for Receivables to Minimize Uncollectible Receivables at PT. ABX.* Thesis. Jakarta. Master of Accounting. Faculty of Economic and Business. Universitas Negeri Jakarta. 2025

The objective of this study is to analyze the effectiveness of PT ABX's internal control system for accounts receivable in minimizing uncollectible accounts. This study employed a qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, documentation, and participatory observation. The obtained data was analyzed using NVivo software, which produced visualizations in the form of exploration diagrams, word clouds, hierarchy charts, text search queries, and cluster analysis based on the COSO internal control framework.

The results indicate that, despite having standard operating procedures (SOP) related to accounts receivable control, PT ABX has not yet fully implemented them effectively. The findings reveal weaknesses in the monitoring, information and confirmation, and risk assessment components, which are not well integrated. Additionally, manual systems and technological limitations hinder the accounts receivable collection and confirmation process.

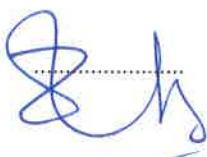
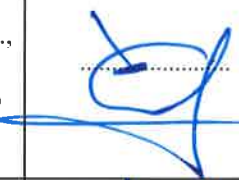
The study recommends improving the content of the SOPs, strengthening a culture of compliance, digitizing accounting information systems, and establishing a risk-based accounts receivable monitoring unit. These results underscore the importance of fully implementing internal control systems to prevent losses from uncollectible accounts receivable.

Keywords: *internal control, accounts receivable, uncollectible accounts receivable, COSO, NVivo*

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.
NIP. 197206272006041001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Etty Gurendrawati, M.Si., Ak. NIP. 196803141992032002 (Ketua Sidang)		29/07/25
2	Adam Zakaria, S.E., M.Si., Ph.D., Ak., CA., CFA., QIA., CRP NIP. 197504212008011011 (Pembimbing 1)		30/7/25
3	Dr. Choirul Anwar, S.E., MBA., MAFIS., MCIS., Ak., CA., CPA., CSRS., CSRA NIP. 196910042008011010 (Pembimbing 2)		4/8/25
4	Dr. Muhammad Yusuf, S.E., MM. NIP. 198906202020121006 (Penguji 1)		30/07/25
5	Marsellisa Nindito, S.E., M.Sc, Ak., Ca NIP. 197506302005012001 (Penguji 2)		29/07/25

Nama : Trivena Oktariani
No. Registrasi : 1711823002
Program Studi : Magister Akuntansi
Tanggal Lulus : 11 Juli 2025

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini merupakan karya asli dan belum pernah dipublikasikan untuk mendapatkan gelar akademik magister di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi Lain.
2. Tesis ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengaran dan dicantumkan dalam daftar pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, 11 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan



Trivena Oktariani
NIM. 1711823002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Trivena Oktariani
NIM : 1711823002
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Magister Akuntansi
Alamat email : trivenaoktariani@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☐ Skripsi ☒ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG UNTUK
MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT. ABX

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 11 Juli 2025

Penulis

Trivena Oktariani

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Permulaan hikmat adalah takut akan Tuhan, dan mengenal yang Mahakudus adalah pengertian.”

(Amsal 9:10)

“Pendidikan adalah senjata paling ampuh yang bisa digunakan untuk mengubah dunia.”

— **Nelson Mandela**

Untuk diriku yang sudah bertahan sejauh ini, terima kasih.
Meski lelah dan ragu sering datang menghampiri, terima kasih sudah memilih untuk tidak menyerah.

Terima kasih sudah memercayai setiap prosesnya, meskipun jalan yang dilewati tidak selalu mulus. Terima kasih karena memilih untuk terus belajar, bertumbuh, dan juga terbuka akan hal – hal yang baru, bahkan disaat merasa diri tidak mampu. Terima kasih sudah berani mengambil keputusan untuk melanjutkan pendidikan, dan menyelesaikannya – bukan karena engkau hebat, tapi karena tetap percaya pada Tuhan yang tidak akan pernah meninggalkanmu.

Tesis ini adalah bukti bagaimana Tuhan mampu menjadikan hal yang tidak mungkin menjadi mungkin. Bukti bahwa hasil tidak mungkin mengkhianati proses.

Hari ini biarkan dirimu berbangga. Bukan karena dirasa mudah, tetapi karena engkau tidak menggunakan jalan pintas. Engkau menyelesaikan apa yang sudah dimulai.

Terima kasih diriku. Teruslah melangkah. Perjalanan masih panjang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat kasih karunia-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis dengan judul “Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Piutang untuk Meminimalisir Piutang Tak Tertagih pada PT ABX” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister di Program Pascasarjana Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Tesis ini bukan hanya sebuah hasil dari proses akademik, namun sebuah proses perjalanan batin – yang penuh dengan tantangan, kekuatiran, keraguan, kegagalan, dan keberanian untuk bertumbuh. Proses penyusunan tesis ini mengajarkan saya bahwa penelitian bukan hanya tentang teori dan data, melainkan pembelajaran tentang kesabaran, keikhlasan, ketekunan, serta kemampuan mengendalikan diri di tengah tekanan.

Dalam penyusunan tesis ini saya tidak sendiri. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah hidupku;
2. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta;
3. Dr. Rida Prihatni, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Magister Akuntansi Universitas Negeri Jakarta;
4. Adam Zakaria S.E., M. Si., Ph. D., Ak., CA., CFrA., QIA., CRP., dan Dr. Choirul Anwar, SE., MBA., MAFIS., MCIS., Ak., CA, CPA, CSRS, CSRA selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan dan masukkan kepada penulis;
5. Dosen Penguji Tesis dan seluruh jajaran Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian;
6. Orang tua dan adik yang menjadi sumber doa, semangat, dan cinta tak bersyarat.

7. Albert P.N Sitompul selaku partner penulis yang selalu menemani dan mendukung dalam proses pembuatan tesis;
8. Atasan dan juga rekan sejawat di kantor yang sudah memberikan dukungan dan membantu penulis dalam menyelesaikan pekerjaan dan perkuliahan.
9. Rekan – rekan pelayanan POSA Unkris baik pengurus dan juga Dewan Pembina yang selalu mendukung dalam doa;
10. Teman – teman seperjuangan Magister Akuntansi Angkatan 2023 khususnya Kelas Reguler atas dukungan, tawa, diskusi, dan motivasi yang menguatkan;
11. Serta rekan yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Namun besar harapan semoga tesis ini bisa memberikan manfaat, baik secara akademik maupun praktis, serta menjadi sumbangan penelitian bagi penelitian selanjutnya.

Akhir kata, kiranya apa yang tertulis pada halaman – halaman ini tidak hanya menjadi tugas akademik, namun menjadi bagian kecil dari perubahan positif di masa yang akan datang.

Jakarta, 11 Juli 2025

Penulis,

Trivena Oktariani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Pertanyaan Penelitian	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1. Review Konsep yang diteliti	11
2.1.1 Sistem Pengendalian Internal	11
2.1.1.1. Komponen Pengendalian Internal	19
2.1.1.2. Manajemen Piutang	33
2.1.1.3. Ruang Lingkup Manajemen Piutang.....	37
2.1.1.4. Piutang tak tertagih	39
2.1.1.5. Standar Akuntansi Piutang	43
2.1.1.6. Pengendalian Internal terhadap Piutang Usaha.....	44
2.1.1.7. Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih	49
2.2. Telaah Penelitian yang Relevan	51
2.3. Deskripsi Kasus yang Diteliti.....	62
BAB III METODE PENELITIAN.....	67
3.1. Tipe Penelitian Kualitatif	67
3.2. Data dan Teknik Pengambilan Data	68

3.3.	Validitas dan Reliabilitas Data	71
3.3.	Teknik Analisis Data	73
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		76
4.1	Hasil Penelitian	76
4.1.1	Transkripsi Data Wawancara.....	76
4.1.2	Pengumpulan dan Klasifikasi Dokumen.....	77
4.1.3	Reduksi Data	81
4.1.4	Gambaran Umum Data Kualitatif dan Proses Analisis NVivo	81
4.1.5	Temuan Kualitatif Terkait Implementasi Sistem Pengendalian Internal Piutang di PT ABX (Analisis Tematik Berbasis NVivo)	83
4.1.6	Analisis Implementasi SOP Pengelolaan Piutang Berdasarkan Hasil Visualisasi NVivo	107
4.2	Pembahasan.....	118
4.2.1	Pertanyaan penelitian 1: Bagaimana efektivitas sistem pengendalian internal piutang yang sudah diterapkan oleh perusahaan dalam meminimalisir piutang tak tertagih pada PT ABX?	118
4.2.2	Pertanyaan penelitian 2: Strategi perbaikan apa yang dapat direkomendasikan untuk meningkatkan efektivitas sistem pengendalian internal piutang di PT ABX guna lebih lanjut meminimalisir risiko piutang tak tertagih?	124
4.2.2.1	Interpretasi Hasil Temuan NVivo.....	124
4.2.2.2	Interpretasi Terhadap Implementasi SOP yang Berlaku	125
4.2.2.3	Strategi Perbaikan yang Direkomendasikan	128
BAB V PENUTUP.....		132
5.1.	Kesimpulan	132
5.2.	Implikasi.....	133
5.3.	Keterbatasan Penelitian	136
5.4.	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	137
DAFTAR PUSTAKA		139
LAMPIRAN.....		145
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		173

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Aset Lancar PT. ABX.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	51
Tabel 2. 2 Data Piutang Tak Tertagih per Channel.....	62
Tabel 3. 1 List Informan.....	72
Tabel 4. 1 Pembagian Kelas Pelanggan	77
Tabel 4. 2 Data Aset Lancar PT. ABX Periode 2021-2024.....	79
Tabel 4. 3 Data Perkembangan Total Piutang dan Piutang Tak Tertagih PT ABX Periode 2021-2024	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Import Transkrip Wawancara	83
Gambar 4. 2 Hasil Transkrip Yang Di Coding Pada Nodes	84
Gambar 4. 3 Explore Diagram Lingkungan Pengendalian	87
Gambar 4. 4 Explore Diagram Penilaian Resiko	90
Gambar 4. 5 Explore Diagram Aktivitas Pengendalian	92
Gambar 4. 6 Explore Diagram Informasi dan Komunikasi	94
Gambar 4. 7 Explore Diagram Monitoring	96
Gambar 4. 8 Word Cloud Komponen COSO	97
Gambar 4. 9 Hierarchy Chart	99
Gambar 4. 10 Word Tree dari Penggunaan Kata “Pelanggan” dalam Sumber Data Penelitian.....	103
Gambar 4. 11 Horizontal Dendrogram.....	106

