

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap hari perusahaan melakukan transaksi penjualan barang atau jasa. Dari penjualan barang atau jasa perusahaan dapat menghasilkan pendapatan. Penjualan yang lancar akan menyebabkan lancarnya arus kas masuk bagi perusahaan. Frans mengemukakan pendapat bahwa penjualan di perusahaan umumnya mempunyai dua cara, yaitu dengan penjualan secara tunai dan penjualan secara kredit (Frans, 2009:2). Penjualan secara tunai tidak menyebabkan masalah yang signifikan bagi perusahaan, sedangkan penjualan secara kredit menimbulkan piutang dan mempunyai resiko pembayaran bagi perusahaan.

Piutang menunjukkan satu bagian yang besar dari harta likuid perusahaan. Piutang salah satu nilai yang penting di dalam neraca. Arief, Yanuar dan Synthia (2010:161), mendefinisikan Piutang adalah “Proses terjadinya piutang dimulai dari perusahaan melakukan transaksi penjualan barang atau jasa yang secara kredit, kemudian perusahaan mengakui adanya piutang dan berhak atas penerimaan kas di masa yang akan datang”. Pencatatan dan pengakuan perusahaan mengenai piutang harus dilakukan dengan cermat dan handal agar tidak menimbulkan kesalahan pencatatan ataupun dapat menimbulkan piutang tak tertagih bagi perusahaan.

Timbulnya piutang tak tertagih disebabkan oleh debitur yang tidak dapat membayar kewajiban atau hutangnya kepada perusahaan yang bersangkutan

dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Beberapa perusahaan proses bisnis piutang tak tertagihnya menggunakan bantuan aplikasi. Apabila penggunaan aplikasi tidak dilakukan dengan teliti dan cermat, maka yang terjadi adalah kesalahan dalam pencatatan ataupun perhitungan yang menyebabkan kerugian besar bagi perusahaan.

Berbagai macam jenis perusahaan yang ada di Indonesia, perusahaan BUMN termasuk salah satu perusahaan yang mempunyai risiko terjadinya piutang tak tertagih dalam menjalankan usahanya. Contoh perusahaan BUMN adalah PT Perusahaan Listrik Negara (PLN), perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan penjualan listrik. PT PLN (Persero) mengendalikan piutang tak tertagih sebelum pada tahun 2008 menggunakan manual. Kemudian pada tahun 2008 sampai dengan saat ini menggunakan dua aplikasi. Dengan adanya kedua aplikasi ini sangat membantu beberapa bagian divisi di PT PLN (Persero) untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dua aplikasi tersebut adalah mySAP ERP dan AP2T.

Menurut buku SAP01 Fundamentals menjelaskan bahwa "*System Application and Product in data processing* (SAP) adalah software yang banyak dipakai di perusahaan besar untuk mendukung integrasi proses bisnis. Software yang berasal dari Jerman ini telah lama dipakai di perusahaan besar Eropa dan Amerika" (SAP01 Fundamentals, 2006:14). Sudah lebih dari 10 tahun SAP masuk ke Indonesia. SAP tersebut adalah *package software Enterprise Resource Planning* (ERP) yang dipilih oleh PT PLN (Persero). ERP adalah sebuah sistem informasi perusahaan yang dirancang untuk proses bisnis lengkap. ERP yang diterapkan

oleh PT PLN (Persero) di tiga fungsi bisnis yaitu keuangan (*Financial Management/FM*), logistik (*Material Management/MM*), dan sumber daya manusia (*Human Resource Management/HRM*). Menurut PT Indonesia Comnets Plus dalam websitenya menjelaskan bahwa “Aplikasi AP2T adalah aplikasi sistem terpusat berbasis web yang mengimplementasikan dari seluruh proses bisnis Tata Usaha Pelanggan (TUL) PLN” (<http://www.iconpln.co.id/id/produk/detail/26/ap2t>).

Bagi divisi akuntansi kedua aplikasi ini berfungsi untuk mempermudah mengerjakan tugas dan mendapatkan hasil informasi secara cepat. Namun, kedua aplikasi ini juga memiliki kelemahan yaitu terjadinya inkonsistensi data. Inkonsistensi data adalah munculnya data yang tidak konsisten pada kolom yang sama dalam satu atau beberapa data yang telah dihubungkan. Inkonsistensi data dapat terjadi saat proses pemasukan data dari AP2T ke SAP yang tidak benar atau pengendalian sistem yang tidak terkontrol pada AP2T dan SAP.

Contoh kesalahan yang pernah terjadi di PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara beberapa akhir tahun ini adalah ketidakcocokkan kode golongan pada sistem AP2T dan SAP. Ketidakcocokkan ini terjadi karena faktor pengguna yang salah memasukkan kode golongan pada sistem AP2T atau SAP, kode golongan yang tidak terbaca dalam sistem AP2T atau SAP. Selain kesalahan tersebut, ada kesalahan yang lain terjadi yaitu ketidakcocokkan nomor akun pada sistem AP2T dan SAP padahal jumlah nominal yang tercantum sudah seimbang atau sama.

Hal ini yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan evaluasi aplikasi MySAP ERP dan AP2T yang digunakan sebagai pencatatan serta pengakuan

piutang ragu-ragu pada PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara. Hasil dari penelitian ini digunakan untuk perusahaan agar dapat mengurangi kesalahan inkonsistensi data yang terjadi selama ini.

Dengan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: “**Evaluasi Penggunaan Sistem SAP dan AP2T pada Piutang Tak Tertagih PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara**”.

1.2 Penjelasan Judul

1. Evaluasi

Menurut Zainal Arifin (2009:5), mendefinisikan bahwa evaluasi adalah suatu proses dan bukan suatu hasil. Hasil yang diperoleh dari evaluasi adalah kualitas yang lebih baik dari sebelumnya.

2. Penggunaan

Penggunaan adalah proses yang menghasilkan suatu faedah atau manfaat.

3. Sistem

Azhar Susanto (2013:22) mendefinisikan sistem adalah kumpulan dari berbagai komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu dengan lainnya secara harmonis untuk mencapai tujuan tertentu.

4. *System Application and Product in data processing (SAP)*

SAP Adalah suatu software yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya secara lebih efisien dan efektif.

5. Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) adalah aplikasi sistem terpusat berbasis web yang mengimplementasikan dari seluruh proses bisnis Tata Usaha Pelanggan (TUL) PLN.

6. Piutang Tak Tertagih

Piutang tak tertagih adalah uang yang terhutang atas pemberian produk maupun jasa yang telah diberikan tetapi konsumen tersebut tidak mampu membayar dengan alasan beberapa faktor.

7. PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara

PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia di kota Surabaya khususnya area utara.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana alur piutang tak tertagih pada aplikasi SAP dan AP2T PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara ?
2. Bagaimana cara pencatatan jurnal akun piutang tak tertagih pada aplikasi SAP dan AP2T PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara ?
3. Bagaimana cara untuk mengevaluasi sistem AP2T dan SAP pada akun piutang tak tertagih ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui alur piutang tak tertagih pada aplikasi SAP dan AP2T PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara.
2. Untuk mengetahui jurnal yang digunakan untuk pencatatan piutang tak tertagih pada aplikasi SAP dan AP2T PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara.
3. Untuk mengetahui cara mengevaluasi sistem SAP dan AP2T mengenai akun piutang tak tertagih.

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diperoleh dari kegiatan penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Menjadi salah satu bahan referensi apabila mahasiswa lain juga mengadakan penelitian yang sama mengenai evaluasi sistem SAP dan AP2T pada akun piutang tak tertagih.
 - b. Menambah wawasan mengenai sistem SAP khususnya untuk SAP piutang.
2. Bagi Akademisi

Menjadi bahan bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya tentang mengevaluasi sistem SAP dan AP2T.
3. Bagi Karyawan Staf Akuntansi dan Staf Piutang Tak Tertagih
 - a. Membantu dalam mengidentifikasi kesalahan pada proses bisnis SAP dan AP2T di dalam akun piutang tak tertagih.

- b. Membantu mengevaluasi terhadap proses bisnis SAP dan AP2T di dalam akun piutang tak tertagih.
 - c. Menjadi bahan pertimbangan dalam memberikan solusi apabila terjadi kesalahan dalam proses bisnis SAP dan AP2T di dalam akun piutang tak tertagih.
4. Bagi Perusahaan
- a. Menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki akun piutang tak tertagih pada SAP dan AP2T.
 - b. Memberikan saran untuk memperbaiki pengendalian internal dalam proses bisnis SAP dan AP2T dalam akun piutang tak tertagih.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan, yaitu:



**Gambar 1.1
Metode Penelitian**

1. Wawancara

Untuk mendapatkan informasi, pertama kali cara yang dilakukan adalah wawancara. Peneliti mewawancarai kepada pihak yang bersangkutan yaitu ibu Latri selaku pemegang bagian akuntansi dan bapak Dwiyan selaku pemegang akun piutang tak tertagih di PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara.

Berikut adalah kisi-kisi pertanyaan wawancara peneliti untuk bapak Dwiyan:

- a. Piutang terdiri dari apa saja ?
- b. Bagaimana proses bisnis piutang tak tertagih ?
- c. Bagaimana proses bisnis yang dilakukan di AP2T pada akun piutang tak tertagih (piutang ragu-ragu) ?
- d. Apakah pernah terjadi kesalahan dalam menginput piutang tak tertagih ke dalam AP2T ? Sebutkan dan jelaskan !
- e. Jika pelanggan telah membayar hutangnya tersebut, apakah jurnal baru diinput ke dalam AP2T ? Apakah nanti jurnal tersebut sama dengan di SAP ?
- f. Bagaimana jurnal yang dimasukkan di AP2T, apabila sampai dengan jatuh tempo pelanggan tidak membayar hutangnya ?

Berikut adalah kisi-kisi pertanyaan wawancara peneliti untuk ibu Latri:

- a. Bagaimana proses bisnis yang dilakukan di SAP pada akun piutang tak tertagih ?
- b. Apakah pernah terjadi kesalahan dalam menginput piutang tak tertagih ke dalam SAP ? Sebutkan dan jelaskan !
- c. Apakah dilakukan pengecekan setelah mengetahui adanya kesalahan yang terjadi atau dibiarkan begitu saja ?
- d. Berapa bulan sekali untuk melakukan sikron data ?
- e. Bagaimana jurnal yang dimasukkan di SAP, apabila sampai dengan jatuh tempo pelanggan tidak membayar hutangnya ?

2. Observasi

Kemudian setelah melakukan wawancara, maka yang dilakukan adalah mengobservasi. Observasi ini bertujuan untuk membandingkan informasi yang telah didapat melalui wawancara dengan mengamati secara langsung data yang terdapat di sistem SAP dan AP2T di PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara.

3. Dokumentasi

Metode terakhir setelah melakukan wawancara dan observasi adalah dokumentasi. Dokumentasi ini dilakukan pengambilan data piutang tak tertagih yang akan diinput berupa tangkapan layar atau *screenshot* yang berada pada sistem SAP dan AP2T.

