

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Virus covid-19 pertama kali muncul pada tanggal 31 Desember 2019 di negara Cina, klaster pertama wabah tersebut diketahui bermula di kota Wuhan. Wabah ini menyebar dengan sangat cepat ke berbagai negara mulai dari Cina, Korea, Jepang, hingga Indonesia. Dalam kurun waktu dua bulan WHO (World Health Organization atau Badan Kesehatan Dunia) secara resmi mendeklarasikan virus corona (COVID-19) sebagai pandemi.

Di Indonesia sendiri, kasus covid ditemukan untuk pertama kalinya di tanggal 2 Maret 2020. Pandemi virus corona telah ditetapkan pemerintah Indonesia sebagai bencana nasional pada hari Sabtu 14 Maret 2020 dan Indonesia memasuki masa darurat bencana non alam. Setelah covid diputuskan sebagai bencana nasional, pemerintah memberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB. Pemerintah menghimbau masyarakat untuk mengisolasi diri dan mengurangi kegiatan berkumpul dan beraktivitas di luar rumah. Mayoritas Universitas memberlakukan pembelajaran daring (Online Learning) sejak Senin 16 Maret 2020. Beberapa perusahaan juga memberikan meberlakukan para pekerjanya untuk bekerja dari rumah atau work from home.

Dengan adanya pandemi covid-19 ini tentu saja mengakibatkan perkembangan ekonomi di dunia mengalami penurunan yang cukup

signifikan, setiap perusahaan didirikan untuk jangka waktu yang tidak terbatas atau sesuai kemampuan perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidup aktivitasnya. Untuk mewujudkan hal tersebut, pihak manajemen perusahaan harus mengoptimalkan pencapaian laba atau keuntungan agar dapat mempertahankan aktivitas perusahaan baik yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang. Kondisi demikian menuntut perusahaan untuk selalu memperbaiki dan menyempurnakan bidang usahanya agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Pengelola perusahaan juga dituntut agar mampu mengkoordinasikan penggunaan sumber daya yang dimiliki perusahaan secara efektif dan efisien sehingga keputusan yang dihasilkan adalah tepat.

Pada revolusi Industri 4.0 setiap perusahaan berusaha untuk menjadi yang terdepan dalam hal teknologi ataupun sistem informasi agar dapat digunakan dengan baik serta sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Namun di saat kondisi seperti ini dimana sedang terjadinya pandemic Covid-19 mengharuskan perusahaan melakukan pengurangan karyawan pada lokasi atau tempat bekerja, guna meminimalisir resiko terjadinya penularan dan melakukan efisiensi cost perusahaan. Maka dari itu untuk dapat membuat perusahaan tetap berjalan dengan baik dan terkontrol salah satunya dengan adanya sistem informasi yang tepat dalam menunjang produktifitas karyawan agar dapat bekerja secara efektif dimana saja atau *work from everywhere*.

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang dapat

mengendalikan seluruh kegiatan perusahaan terutama yang berhubungan dengan data yang fleksibel dan bisa diakses dimanapun, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan. Salah satu komponen untuk mengukur hasil usaha dan perkembangan perusahaan dari waktu ke waktu adalah dengan mengontrol piutang atau account receivable melalui menggunakan Sistem Informasi. Perkembangan teknologi yang semakin pesat diiringi perkembangan sistem informasi yang berbasis teknologi dengan berbagai macam alat dan sarana penunjang hidup masyarakat. Perkembangan teknologi yang terjadi juga merambah pada ranah bidang informasi khususnya bidang informasi akuntansi pada dunia perusahaan. Perkembangan yang terjadi pada bidang informasi akuntansi menyebabkan berkembangnya kebutuhan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan dibutuhkannya proses serta kinerja yang berkualitas dalam menghasilkan informasi (Prabowo, 2013).

Sistem informasi berbasis komputer merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat. Salah satu jenis sistem informasi berbasis komputer yang dirancang untuk mengubah data akuntansi menjadi informasi. Sistem informasi akuntansi juga merupakan organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan (Musthafa, 2017).

Seperti halnya **Mulyadi (2015)** menyatakan sistem informasi akuntansi merupakan bagian suatu keharusan untuk memperlancar aktivitas-aktivitas dalam perusahaan agar pelaksanaannya dapat lebih cepat. Suatu sistem akuntansi yang direncanakan dengan baik sudah tentu dapat menghasilkan informasi yang kebenarannya dapat dipercaya dan berguna dalam merumuskan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan aspek perencanaan, koordinasi, pengendalian dan pengamanan terhadap aktiva milik perusahaan.

Menurut **Mulyadi (2016:15)** tujuan umum sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

1. Untuk menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha baru.
2. Untuk memperbaiki sistem informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada.
3. Untuk memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan internal.
4. Untuk melengkapi biaya klerikal dalam penyelenggaraan catatan akuntansi.

Piutang merupakan salah satu aktiva lancar perusahaan. Piutang timbul karena pembiayaan kredit. Perusahaan perlu mengambil tindakan terkait dengan adanya piutang, dikhawatirkan perusahaan akan mengalami kerugian yang diakibatkan terkait dengan adanya piutang yang tak tertagih. Untuk mengatasinya diperlukan sistem informasi akuntansi yang memadai, sehingga dapat membantu pimpinan perusahaan dalam

menjalankan usahanya.

Era informasi dan globalisasi saat ini menyebabkan lingkungan bisnis mengalami perubahan yang begitu pesat dengan tingkat persaingan yang begitu ketat. Perubahan itulah yang menyebabkan perusahaan-perusahaan dituntut untuk melakukan kegiatan operasionalnya secara efektif dan efisien untuk mempertahankan eksistensinya, sehingga sangat pentingnya untuk manajemen dalam pengambilan keputusan yaitu sebuah pengetahuan yang luas. Kenyataannya masih banyak perusahaan yang belum mengetahui tentang hal tersebut, akibatnya banyak kecurangan yang terjadi dalam perusahaan karena tidak adanya informasi yang sistematis dan efektif dalam perusahaan **(Ahmad Marzuki, 2012:12)**.

Dalam Sistem informasi dan sistem pengendalian internal dapat dijelaskan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan bagian dari struktur pengendalian internal yang meliputi kebijakan dan prosedur terutama untuk menjaga kekayaan dan catatan organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi. Pengendalian akuntansi yang baik akan menjamin keamanan kekayaan para investor yang ditanamkan dalam perusahaan dan akan menghasilkan laporan keuangan yang andal, tentu saja keberadaan sistem informasi harus menciptakan nilai tambah tersendiri kepada pemakainya. Keberadaan sistem informasi seharusnya menjadi sebuah investasi untuk perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap sistem pengendalian internal didalam perusahaan

ataupun organisasi.

Efektivitas sistem pengendalian internal diharapkan dapat mengurangi kecurangan dan kesalahan yang terjadi pada perusahaan. Sistem informasi akuntansi dan sistem pengendalian internal harus berjalan bersama-sama dan saling berhubungan dalam suatu perusahaan. Ukuran dari efektivitas sistem pengendalian internal ini akan terpenuhi jika sistem pengendalian internal perusahaan tersebut dapat dijalankan dengan baik.

Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan, Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) adalah ukuran normatif yang perlu diwujudkan dalam informasi akuntansi sehingga dapat memenuhi tujuannya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2010, Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) berbasis kas menuju akrual adalah SAP yang mengakui pendapatan, belanja dan pembiayaan berbasis kas, serta mengakui aset, utang dan ekuitas dana berbasis akrual. Sedangkan Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) Berbasis akrual adalah SAP yang mengakui pendapatan, beban, aset, utang dan ekuitas dalam pelaporan finansial berbasis akrual, serta mengakui pendapatan, belanja dan pembiayaan dalam pelaporan pelaksanaan anggaran berdasarkan basis yang ditetapkan dalam APBN/ APBD.

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu komponen atau sub sistem dari suatu organisasi yang mempunyai tanggung jawab atas

penyiapan informasi keuangan guna membantu manajemen dalam membuat keputusan. Sistem informasi akuntansi dirancang untuk menghasilkan informasi berupa informasi keuangan yang dibutuhkan oleh pihak eksternal maupun internal lembaga/ instansi. Sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis dan dapat menghasilkan informasi akuntansi **(Krismiaji 2015:4)**.

Sumber daya manusia adalah faktor penting demi terciptanya laporan keuangan yang berkualitas. Keberhasilan suatu entitas bukan hanya dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimilikinya melainkan kompetensi sumber daya manusia yang dimilikinya. Kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya **(Mangkunegara 2014)**.

Berdasarkan fenomena yang terjadi diketahui bahwa penggunaan sistem informasi sudah sangat berkembang pesat saat ini. Salah satu perusahaan yang telah menerapkan sistem informasi akuntansi bagi perusahaannya yaitu PT Golden Rama Express.

Golden Rama Express berdiri di tahun 1971 sebagai agen penjualan yang ditunjuk oleh British Overseas Airways Corp (sekarang British Airways) untuk menjual penerbangannya di Indonesia. Kemudian

strategi bisnis mulai berkembang di awal tahun 1980, dimana Golden Rama mulai mengembangkan bisnis ke international corporate dan business travel. Tidak lama kemudian Golden Rama menjadi travel agent yang berdiri sendiri dengan kegiatan utama international corporate travel.

Diawal tahun 1990, Golden Rama kembali mengembangkan bisnisnya ke leisure travel disamping corporate travelnya. Tahun 1991, berdiri kantor cabang Denpasar, disamping kantor cabang Jakarta, Bandung, dan Surabaya yang sudah berdiri sebelumnya. Kini Golden Rama sudah memiliki 6 (enam) kantor di Jakarta, dan Bandung, Surabaya, serta Denpasar. Golden Rama kemudian tidak hanya mengirimkan turis keluar negeri tetapi juga menangani turis dari luar negeri yang mengunjungi Indonesia. Golden Rama terus berkembang hingga sekarang tetap menjadi top agent dari berbagai penerbangan internasional seperti Singapore Airlines, Lufthansa, KLM, Air France, Malaysia Airlines, Eva Air, Japan Airlines, Korean Airlines, China Airlines, Qantas, Garuda Indonesia, Cathay Pacific Airways, dan lain sebagainya.

Tahun 1997 menjadi salah satu tahun terbaik sebelum krisis ekonomi melanda Indonesia. Di awal hingga pertengahan tahun, Golden Rama berhasil mencapai omset dua kali lipat dari omset periode yang sama ditahun sebelumnya. Pada saat krisis ekonomi, Golden Rama dihadapkan pada situasi dimana perusahaan harus menyusun ulang strategi baru. Strategi baru ini ditekankan pada peningkatan kualitas dari servis yang diberikan disamping peningkatan pendapatan perusahaan.

Dan strategi ini mengantarkan Golden Rama pada posisi sekarang, menjadi salah satu travel agent terbaik dalam hal kualitas pelayanan dan juga dalam hal jumlah turis yang jalan-jalan keluar negeri.

Berikut data piutang kredit pada PT Golden Rama Express pada tahun 2017-2021.

Tabel 1.1

Piutang Kredit pada PT Golden Rama Express

Periode tahun 2017- 2021

Tahun	Piutang Kredit	Piutang Tertagih		Piutang Tak Tertagih	
		Rp	%	Rp	%
2017	18,186,023,987	18,155,607,483	99.83%	30,416,504	0.17%
2018	17,524,874,160	17,498,423,024	99.85%	26,451,136	0.15%
2019	19,761,220,488	19,733,220,488	99.86%	28,000,000	0.14%
2020	747,364,036	733,084,036	98.09%	14,280,000	1.91%
2021	1,858,113,789	1,852,353,789	99.69%	5,760,000	0.31%

2021

Sumber : *Sales Summary* PT Golden Rama Express

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa masalah yang terjadi di PT Golden Rama Express pada piutang tak tertagih bahwa presentase di tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 mengalami penurunan dan peningkatan disetiap tahunnya. Adapun laporan presentase jumlah piutang tak tertagih yang disajikan peneliti hanya pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2018 piutang tak tertagih mengalami

penurunan dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2017, namun pada tahun 2019 piutang tak tertagih mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Ditahun 2020 dan 2021 piutang tak tertagih mengalami penurunan yang cukup besar seiring dengan penurunan penjualan yang mengalami penurunan yang cukup signifikan dikarenakan *impact pandemic covid-19*. Ditahun 2020 customer memilih untuk mengcancel tiket dan tour yang sudah di *issued* karena wabah covid-19 yang terjadi berbagai belahan dunia dan karena diberlakukannya PPKM oleh pemerintah.

Meningkatnya piutang tak tertagih pada PT Golden Rama Express disebabkan juga oleh pelaksanaan prosedur yang belum efektif yang mana hingga saat ini *Standard Operating Procedure* mengenai prosedur pembuatan invoice dan penagihan kepada customer belum dijalankan secara maksimal karena berbagai macam faktor sehingga mengakibatkan belum efektifnya penerapan pengendalian internal piutang perusahaan. Adapun proses untuk menjadi customer di PT Golden Rama Express sebagai berikut:

1. Calon customer baru diharuskan menyerahkan tanda pengenal pribadi atau perusahaan seperti KTP, NPWP, akta perusahaan untuk keperluan data pajak.
2. Setelah persyaratan dilengkapi selanjutnya calon customer akan diberikan *agreement* oleh team *marketing sales division* untuk dilakukan proses registrasi *by system* sesuai nama customer yang di daftarkan.

3. Setelah proses agreement selesai dan disetujui, customer diperbolehkan membeli produk PT Golden Rama Express dan diberikan term of payment pembayaran sesuai dengan klasifikasi customer yang sudah di registrasi by system.
4. Customer yang sudah membeli produk dan menerima invoice diharuskan melakukan payment sesuai dengan klasifikasi customer yaitu, *Free & Independent Traveler (FIT)* atau perorangan diharuskan cash payment, *Sub Agent* atau agen travel diharuskan melakukan payment tidak lebih dari 7 hari. *Corporate* atau perusahaan diharuskan melakukan payment tidak lebih dari 14 hari.
5. *Account receivable team* akan melakukan penagihan dengan mengirimkan billing statement by email setiap hari Senin, dan melakukan follow up penagihan by phone H-1 dari tanggal jatuh tempo invoice.

PT Golden Rama Express adalah perusahaan jasa yang sudah menerapkan Sistem Informasi Akuntansi yang cukup baik. Perusahaan ini memiliki dua *system* yang digunakan oleh back office atau divisi *accounting* terkait pengolahan semua data keuangan. System tersebut adalah travelite dan travel office port. Dalam kedua system ini, setiap staff yang diberikan open akses untuk membuka setiap programnya dapat dengan mudah menarik semua data yang dibutuhkan secara online dimanapun dan kapanpun. Namun diantara banyak kelebihan yang dimiliki oleh kedua system tersebut, peneliti menemukan ada beberapa

kekurangan atau fenomena terkait implementasi Sistem Informasi Akuntansi didalamnya.

Adanya permasalahan yang muncul berkaitan dengan penerapan Sistem Informasi Akuntansi yang berdampak pada kinerja keuangan perusahaan. Salah satu fenomena terkait penerapan Sistem Informasi Akuntansi yang terjadi di PT Golden Rama Express adalah masih terdapat kekurangan dalam control Aging Account Receivable atau umur piutang customer yang belum bisa otomatis locking ketika piutang customer tersebut sudah masuk dalam status over due atau melebihi tempo waktu yang diberikan oleh PT Golden Rama Express atau lebih dikenal dengan istilah jatuh tempo yang menyebabkan adanya piutang tak tertagih. Fenomena lain yang mengakibatkan piutang tak tertagih disebabkan adanya customer yang tidak melakukan payment invoice sesuai dengan term of payment yang diberikan oleh perusahaan karena beberapa faktor misalnya karena customer tersebut sudah sering membeli produk sehingga merasa bahwa tidak perlu bayar invoice sesuai dengan term of payment atau tidak perlu ditagih oleh team *account receivable* (AR).

Dari fenomena yang ada, management head office dan team ICT harus mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan kenaikan dan penurunan piutang tak tertagih tersebut. Sehingga diperlukan sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal piutang yang baik dari pencatatan piutang, proses penagihan oleh *account receivable* staff dan front office staff sebagai induk antara staff yang membuat invoice dengan

customer.

Dengan sistem informasi akuntansi dan struktur pengendalian internal yang tepat dapat melindungi sistem dari kecurangan, kesalahan, kegagalan sistem dan bencana. Adapun penelitian Lartey, Kong, Bah, Santosh & Gumah (2020) menjelaskan bahwa sistem pengendalian internal dapat meringankan manajemen terkait kendala yang mungkin muncul akibat adanya piutang tak tertagih. Perusahaan dapat menggunakan kerangka pengendalian yang telah dipublikasi oleh *the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* untuk pedoman dalam menghindari kendala yang mungkin akan terjadi.

Menjalankan kegiatan dengan efektif dan efisien, perusahaan memerlukan suatu sistem pengolahan data informasi yang mendukungnya. Dengan sistem informasi akuntansi yang memadai diharapkan akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan pengendalian intern pada pendapatan perusahaan. Dalam hal ini manajemen dituntut untuk menghasilkan keputusan-keputusan yang menunjang terhadap pencapaian tujuan serta mempercepat perkembangan perusahaan. Manajemen memerlukan suatu informasi atau perencanaan guna mencapai tujuannya tersebut. Dari seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pihak manajemen, informasi akuntansi merupakan salah satu dasar penting dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya perusahaan.

Sistem informasi akuntansi pada dasarnya merupakan integrasi

dari berbagai sistem atau siklus pengolahan transaksi. Sistem pengolahan transaksi yang merupakan subsistem informasi akuntansi ada di berbagai fungsi operasional organisasi karena itu sistem informasi merupakan bagian terbesar dari sistem informasi manajemen. Walaupun sistem informasi akuntansi mengadopsi konsep informasi yang berkualitas akan tetapi bobot aktivitasnya lebih banyak berorientasi kepada pengolahan data.

Pengendalian internal merupakan suatu sistem yang meliputi struktur organisasi beserta semua mekanisme dan ukuran-ukuran yang dipatuhi bersama untuk menjaga seluruh kekayaan perusahaan dari berbagai arah. Menurut *the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*, pengendalian internal merupakan suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lainnya dari sebuah entitas, yang dirancang untuk memberikan keyakinan atau jaminan yang wajar berkaitan dengan pencapaian tujuan dalam beberapa kategori: Efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan laporan keuangan, dan kepatuhan terhadap hukuman dan peraturan yang berlaku.

Pengendalian piutang merupakan suatu upaya berkesinambungan yang dilakukan oleh manajemen dalam meningkatkan efektifitas kegiatan perusahaan. Dalam implementasinya, pengendalian piutang melibatkan semua pihak terutama dalam proses pencatatan piutang tersebut. Efektivitas pengendalian piutang adalah suatu tindakan preventif yang dilakukan untuk menjaga keamanan piutang dalam mengantisipasi

kemungkinan adanya kerugian yang ditimbulkan sehingga tidak sesuai yang diharapkan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat judul **“Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Piutang Kredit Terhadap Pengendalian Internal Piutang Kredit PT Golden Rama Express”** .

1.2. IDENTIFIKASI MASALAH

Dalam penelitian ini penulis menemukan beberapa masalah yang teridentifikasi pada PT Golden Rama Express, diantaranya :

1. Pengolahan summary piutang oleh staff account receivable PT Golden Rama Express belum optimal.
2. Data tarikan piutang PT Golden Rama Express dari sistem belum optimal untuk diolah lebih sederhana.
3. Ditemukan piutang tak tertagih pada beberapa customer Golden Rama Express.
4. Adanya double penagihan oleh staff account receivable terhadap customer Golden Rama Express.
5. Ditemukan double payment oleh customer PT Golden Rama Express.
6. Pengolahan billing statement penagihan oleh staff account receivable PT Golden Rama Express belum optimal.

1.3. PEMBATASAN MASALAH

Berdasarkan dari identifikasi masalah di atas maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti yaitu “Pengaruh Sistem Informasi Piutang Kredit Terhadap Pengendalian Internal Piutang Kredit PT Golden Rama Express” ?

1.4. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana sistem informasi akuntansi piutang kredit pada PT Golden Rama Express
2. Bagaimana pengendalian internal piutang kredit pada PT Golden Rama Express
3. Berapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi piutang kredit terhadap pengendalian internal piutang kredit pada PT Golden Rama Express

1.5. MAKSUD DAN TUJUAN MASALAH

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisa:

1. Sistem Informasi Akuntansi pada PT Golden Rama Express
2. Pengendalian Internal piutang Kredit pada PT Golden Rama Express.

3. Besarnya pengaruh sistem informasi akuntansi piutang kredit terhadap pengendalian internal piutang pada PT Golden Rama Express.

1.6. KEGUNAAN PENELITIAN

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti dapat menambah wawasan keilmuan dan pengalaman serta keterampilan dalam melakukan penelitian ini khususnya dalam bidang Sistem Informasi Akuntansi Piutang Kredit terhadap Pengendalian Internal Piutang Kredit.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan serta sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya tentang bagaimana pengungkapan tentang Sistem Informasi Akuntansi Piutang Kredit terhadap Pengendalian Internal Piutang Kredit.
3. Bagi Akademis dapat diharapkan sebagai referensi atau acuan untuk menindak lanjuti penelitian-penelitian serupa dan menambah kajian pustaka di bidang sistem informasi akuntansi.
4. Bagi Perusahaan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak PT Golden Rama Express yaitu sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan Sistem Informasi Akuntansi Piutang Kredit terhadap Pengendalian Internal Piutang.