# Optimalisasi Sistem Pengendalian Internal Berbasis Coso Framework Dan Digitalisasi Untuk Mitigasi Risiko Piutang Tidak Tertagih

**Tiara Marcella Ruskito[1], Triratnawati[2]**
[1,2] Universitas 17 Agustus Surabaya
E-mail: 1222100043@surel.untag-sby.ac.id[1], Triratnawati@untag-sby.ac.id

**Article History:**
Received: 10 Desember 2024
Revised: 09 Januari 2025
Accepted: 15 Januari 2025

**Keywords:** *Internal Audit, COSO Framework, Digitalisasi, Risiko Piutang, Pengendalian Internal.*

***Abstract:*** *Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan Internal Audit COSO Framework dan digitalisasi departemen pendapatan dalam mitigasi risiko piutang tak tertagih pada PT Ganesha Energi Indonesia di Surabaya. Perusahaan ini menghadapi tantangan signifikan dalam pengelolaan piutang yang sering kali tidak tertagih tepat waktu akibat keterlambatan pembayaran dari pelanggan, yang sebagian besar merupakan lembaga pemerintah. Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan metode pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen dan melakukan Audit ke Perusahaan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Internal Audit berbasis COSO Framework membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan memitigasi risiko secara sistematis melalui pengendalian internal yang terstruktur. Dengan menggabungkan audit internal yang sistematis dan transformasi digital, perusahaan dapat mencapai stabilitas keuangan yang lebih baik dan mendukung keberlanjutan bisnis di masa depan.*

## PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini semakin berkembang pesat, kebutuhan akan pengelolaan internal yang efektif dan efisien menjadi sangat penting bagi perusahaan, terutama dalam hal pengelolaan risiko keuangan. Salah satu tantangan utama yang sering dihadapi oleh perusahaan, terutama yang bergerak dalam bidang jasa, adalah masalah piutang tak tertagih. Piutang tak tertagih ini dapat berdampak signifikan pada kelangsungan dan kestabilan finansial perusahaan. PT Ganesha, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbaikan kapal di Kota Surabaya, menghadapi masalah serupa. PT Ganesha menyelesaikan pekerjaan perbaikan kapal, pembayaran dari klien seringkali mengalami penundaan yang berlarut-larut bahkan melebihi batas waktu yang telah disepakati. Fenomena ini menjadi ancaman bagi likuiditas perusahaan, yang mana semakin lama piutang tidak tertagih, semakin besar risiko finansial yang harus ditanggung. risiko keuangan menjadi salah satu masalah yang marak terjadi pada perusahaan. Contohnya pada Lembaga pemerintahan tercatat adanya piutang tidak tertagih sebesar 187,3 triliun dari total piutang lancar sebesar 297,9. Direktur Piutang Negara dan Kekayaan Negara Lain-lain Kemenkeu, Lukman

Effendi, menjelaskan piutang tersebut terdiri dari piutang lancar sebesar Rp 297,9 triliun, serta piutang jangka panjang sebesar Rp 60,6 triliun. Piutang yang tidak tertagih bukan hanya masalah keuangan, tetapi juga bisa menjadi indikator ketidak beresan dalam sistem pengelolaan risiko perusahaan. Kondisi ini dapat menyebabkan gangguan terhadap arus kas perusahaan dan menurunkan kemampuan PT Ganesha untuk melakukan investasi lebih lanjut atau mengembangkan bisnisnya. Oleh karena itu, manajemen PT Ganesha membutuhkan solusi yang efektif untuk memitigasi risiko ini, sehingga perusahaan dapat menjaga stabilitas keuangan dan terus tumbuh di tengahpersaingan industri jasa perbaikan kapal yang semakin ketat. Fenomena penundaan pembayaran ini tidak hanya terjadi di PT Ganesha, tetapi juga menjadi isu umum dalam industri jasa, khususnya di sektor-sektor yang bergantung pada hubungan bisnis B2B (business-to-business). Dalam hubungan bisnis semacam ini, seringkali perusahaan jasa memberikan fleksibilitas kepada klien mereka dalam hal pembayaran, dengan harapan mempertahankan relasi bisnis yang baik.

PT Ganesha Jasa Perbaikan Kapal saat ini menghadapi masalah serius terkait piutang yang berpotensi mengganggu stabilitas keuangannya. Piutang telah menjadi salah satu isu utama dalam operasional perusahaan, mengingat sebagian besar pelanggan perusahaan berasal dari lembaga pemerintah atau angkatan laut. Proses pembayaran seringkali mengalami keterlambatan karena pelanggan baru akan melakukan pembayaran setelah mereka menerima dana dari pemerintah atau institusi terkait. Situasi ini membuat perusahaan memiliki risiko piutang tak tertagih yang tinggi, terutama karena tenggat pembayaran yang bergantung pada pihak ketiga. Selain itu, jumlah piutang yang semakin menumpuk dan belum tertagih dalam jangka waktu yang lama memberikan dampak negatif terhadap arus kas perusahaan. Tanpa adanya kontrol yang baik dan upaya mitigasi risiko, kondisi ini dapat menurunkan likuiditas dan memperburuk performa keuangan PT Ganesha Jasa Perbaikan Kapal dalam jangka panjang. Pada penelitian ini terdapat 4 pertanyaan penelitian, yaitu : 1. Bagaimana peran internal audit coso framework dalam memitigasi risiko piutang tidak tertagih di PT Ganesha? 2. Sejauh mana penerapan coso framework telah diintegrasikan dalam sistem pengendalian internal? 3.Bagaimana proses evaluasi dan pemantauan piutang dalam PT Ganesha? 4. Bagaimana PT Ganesha menggunakan teknologi informasi digital untuk meningkatkan transparansi dalam pengelolaan piutang?

Adapun Tujuan dari penelitian ini yaitu : 1. Mengetahui peran internal audit coso framework dalam memitigasi risiko piutang tidak tertagih di PT Ganesha. 2. Mengukur sejauh mana penerapan coso framework telah diintegrasikan dalam sistem pengendalian internal. 3.Mengobservasi proses evaluasi dan pemantauan piutang dalam PT Ganesha 4.Mengetahui bagaimana PT Ganesha menggunakan teknologi informasi digital untuk meningkatkan transparansi dalam pengelolaan piutang. Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi perusahaan dalam mengelola piutang secara proaktif, meningkatkan arus kas, serta memastikan keberlanjutan operasional PT Ganesha Jasa Perbaikan Kapal. Penelitian ini akan mengidentifikasi dan menganalisis kelemahan dalam pengelolaan piutang serta mengembangkan strategi pengendalian internal yang tepat. Dengan penerapan audit berbasis digital, diharapkan proses monitoring dan penagihan piutang dapat dilakukan secara lebih efisien dan transparan. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi mengenai penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan akurasi data dan memfasilitasi analisis risiko yang lebih mendalam.

## LANDASAN TEORI

### Audit

Audit adalah suatu proses sistematis yang bertujuan untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti mengenai informasi yang berkaitan dengan entitas atau kegiatan tertentu, untuk menentukan sejauh mana kriteria yang telah ditetapkan dipatuhi. Proses ini melibatkan pemeriksaan dan penilaian terhadap laporan keuangan, sistem pengendalian internal, serta kepatuhan terhadap hukum dan regulasi yang berlaku. Dalam konteks ini, audit memiliki peranan penting dalam memberikan jaminan kepada pemangku kepentingan bahwa informasi yang disajikan oleh perusahaan adalah akurat dan dapat dipercaya. Dasar teori dari audit dapat ditelusuri dari beberapa pendekatan, termasuk pendekatan keuangan, manajerial, dan sistematis. Pendekatan keuangan berfokus pada evaluasi laporan keuangan yang dihasilkan oleh perusahaan. Auditor bertugas untuk menilai keandalan laporan keuangan tersebut,yang mencakup pemahaman tentang prinsip akuntansi yang berlaku, ketepatan pencatatan transaksi, serta pengungkapan yang sesuai dengan standar akuntansi yang ditetapkan. Dengan katalain, audit keuangan bertujuan untuk memastikan bahwa laporan keuangan memberikan gambaranyang wajar tentang posisi keuangan dan hasil usaha perusahaan. Hal ini penting karena laporan keuangan digunakan oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk investor, kreditor,

### Internal Audit

Menurut Hiro Tugiman (2010:11), audit internal adalah fungsi evaluasi yang bersifat independen dalam suatu organisasi, yang bertujuan untuk mengkaji dan menilai aktivitas organisasi yang sedang berjalan. Mulyadi (2010:29) menjelaskan bahwa auditor internal bekerja di dalam perusahaan, baik milik pemerintah maupun swasta, dengan tugas utama untuk memastikan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen puncak dipatuhi. Selain itu, mereka juga bertugas menilai keamanan aset organisasi, mengevaluasi efisiensi serta efektivitas prosedur operasional, dan memeriksa keandalan informasi yang dihasilkan oleh bagian-bagian organisasi.Ratnawati dan Hidayat (2023) mendefinisikan audit internal sebagai aktivitas independen yang mencakup fungsi konsultasi dan jaminan (*assurance*), dirancang untuk menambah nilai dan meningkatkan kinerja operasional organisasi. Internal audit mendukung organisasi dalam mencapai tujuan dengan menerapkan pendekatan yang sistematis dan disiplin untuk mengevaluasi serta meningkatkan efektivitas manajemen risiko, pengendalian, dan tata kelola.

Alief Pratama dan Bagus Ketut Bayangkara (2023) mengemukakan bahwa audit internal adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh departemen internal audit perusahaan terhadap laporan keuangan, catatan akuntansi, serta kepatuhan terhadap kebijakan manajemen puncak, peraturan pemerintah, dan standar profesi yang berlaku.Sawyer (2010:8) menggambarkan audit internal sebagai fungsi independen dalam perusahaan yang bertugas untuk mengkaji dan mengevaluasi aktivitas perusahaan sebagai bentuk pelayanan kepada organisasi itu sendiri. Sementara itu, The Association of Chartered Certified Accountants (ACCA) dalam Fahmi dan Syahputra (2019) menekankan bahwa audit internal adalah peran penting dan strategis yang mendukung organisasi mencapai tujuannya. Peran ini tidak hanya memberikan jaminan dan konsultasi independen, tetapi juga membutuhkan auditor internal untuk memahami risiko keuangan serta berbagai aspek operasional organisasi guna mendorong pertumbuhan dan perbaikan bisnis.

### Coso Framework

COSO Framework atau *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission Framework* adalah sebuah kerangka kerja yang dikembangkan untuk membantu

organisasi dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi pengendalian internal yang efektif. Pengendalian internal yang baik berfungsi untuk meminimalkan risiko operasional, keuangan, maupun kepatuhan terhadap peraturan. COSO Framework pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 dan telah mengalami beberapa revisi, dengan versi terbaru dirilis pada tahun 2013. Kerangka ini digunakan secara luas oleh organisasi di seluruh dunia untuk mencapai tujuan mereka dalam tiga kategori utama: operasional, pelaporan, dan kepatuhan. Tujuan utama dari COSO Framework adalah memastikan bahwa organisasi memiliki sistem pengendalian internal yang andal, yang memungkinkan pengambilan keputusan yang tepat berdasarkan data yang akurat dan relevan. Kerangka ini menekankan bahwa pengendalian internal bukan hanya tanggung jawab satu departemen, melainkan harus menjadi budaya yang diadopsi oleh seluruh organisasi. Pengendalian internal mencakup kebijakan, prosedur, dan aktivitas yang dilakukan oleh manajemen untuk menjaga agar operasi perusahaan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan terhindar dari berbagai risiko yang mungkin merugikan. Penerapan COSO Framework sangat relevan dalam konteks manajemen risiko, termasuk dalam pengelolaan risiko piutang tidak tertagih. Dalam sebuah perusahaan, khususnya yang beroperasi dalam skala besar seperti PT Ganesha, penerapan kerangka COSO memungkinkan organisasi untuk membangun sistem pengendalian yang dapat memitigasi risiko finansial dengan. Terdapat delapan komponen ERM : 1. Lingkungan internal (*Internal Environment*), 2. Penetapa Tujuan (Objective Setting), 3. Identifikasi Peristiwa (Event Identification), 4. Penilaian Risiko (Risk Assessment), 5. Respons Risiko (Risk Management), 6. Pengendalian Aktivitas (Control Activities), 7. Informasi dan Komunikasi (Information and Communication), 8. Pemantauan (Monitoring)

**Technology Acceptance Model (TAM)**

Marangunic dan Granic (2015) menyatakan bahwa perkembangan teknologi, khususnya di bidang informasi dan komunikasi, telah berkembang sangat pesat. Hal ini memengaruhi bagaimana individu memutuskan untuk menerima atau menolak sebuah teknologi. Seiring dengan itu, berbagai model dan teori telah dikembangkan untuk menjelaskan penggunaan teknologi secara efektif. Pada tahun 1989, Fred Davis memperkenalkan alternatif baru yang dikenal sebagai *Technology Acceptance Model* (TAM), yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Menurut Chuttur (2009), TAM yang dirancang oleh Davis mampu menjelaskan adopsi teknologi baru berdasarkan motivasi pengguna, yang dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kemampuan dan karakteristik teknologi itu sendiri. Model ini telah menjadi salah satu teori yang paling banyak digunakan untuk memahami penerimaan teknologi. TAM dirancang untuk menjelaskan dan memprediksi perilaku individu dalam menerima inovasi teknologi, serta merupakan adaptasi khusus dari TRA, yang secara khusus dimodelkan untuk memahami penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi. Davis (1989) memperbaiki model ini dengan fokus lebih mendalam pada aspek teknologi, di mana unsur norma subyektif yang ditekankan dalam TRA dianggap kurang relevan dalam konteks penerimaan teknologi. Model TAM dirancang untuk memberikan pendekatan yang lebih tepat dalam menjelaskan bagaimana teknologi diterima dan diadopsi oleh pengguna.

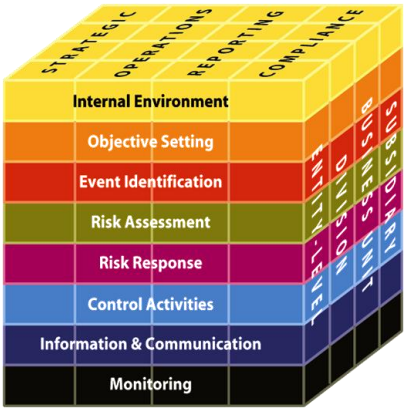
## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam peran audit internal berbasis COSO Framework serta digitalisasi departemen pendapatan dalam mengelola risiko piutang tak tertagih di PT Ganesha. Metode kualitatif dipilih karena pendekatan ini memungkinkan pengumpulan data yang kaya akan nuansa dan mendalam, sesuai dengan konteks operasional perusahaan. Proses penelitian melibatkan beberapa teknik

pengumpulan data utama: wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen. Wawancara dilakukan dengan pemangku kepentingan utama, seperti manajer keuangan, auditor internal, dan staf departemen pendapatan.

Teknik ini bertujuan untuk memahami secara langsung pengalaman, pandangan, serta tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan piutang. Observasi langsung dilakukan untuk mempelajari alur kerja serta sistem yang digunakan perusahaan, sementara analisis dokumen berfokus pada laporan keuangan, data piutang, dan kontrak dengan pihak ketiga. Proses pengolahan data dilakukan secara sistematis, melibatkan pengkodean data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Data ini dianalisis dengan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antara faktor-faktor yang memengaruhi pengelolaan piutang perusahaan. Hasil analisis ini digunakan untuk mengevaluasi penerapan COSO Framework dan dampaknya terhadap mitigasi risiko piutang tidak tertagih.

Penelitian juga memanfaatkan kerangka kerja COSO sebagai panduan untuk mengevaluasi sistem pengendalian internal perusahaan. Kerangka ini mencakup lima elemen utama: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Dengan fokus ini, penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan dalam pengelolaan piutang dan memberikan rekomendasi strategis yang relevan. Pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan solusi praktis bagi PT Ganesha, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan teori dalam manajemen risiko dan pengendalian internal di sektor jasa. Data yang dikumpulkan memberikan landasan untuk menyusun langkah-langkah perbaikan yang dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan piutang dan mendukung keberlanjutan operasional perusahaan.




**Gambar 1. Coso Framework**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menyoroti penerapan Internal Audit berbasis COSO Framework dan digitalisasi departemen pendapatan di PT Ganesha Energi Indonesia untuk memitigasi risiko piutang tak tertagih. Hasil menunjukkan bahwa permasalahan utama perusahaan melibatkan tingginya ketergantungan pada pihak ketiga (khususnya pemerintah) dalam pencairan dana, yang menyebabkan arus kas tidak stabil dan memengaruhi operasional. Kelemahan dalam sistem pengendalian internal juga ditemukan, termasuk kurangnya prosedur standar dalam memonitor piutang dan tidak adanya teknologi digital yang memadai untuk mendukung transparansi dan efisiensi. Melalui analisis COSO Framework, ditemukan bahwa pengelolaan risiko pada PT

Ganesha belum optimal. Lingkungan pengendalian dan aktivitas pengendalian masih kurang memadai, terutama dalam menangani risiko piutang tidak tertagih. Selain itu, pemantauan dan informasi/komunikasi terkait proses piutang perlu diperbaiki agar keputusan keuangan dapat dibuat berdasarkan data yang akurat dan real-time.

Penerapan digitalisasi dalam departemen pendapatan juga dianggap penting. Teknologi informasi dapat digunakan untuk mencatat, melacak, dan memantau status piutang dengan lebih efisien. Sistem digital akan memungkinkan perusahaan untuk mengirimkan pengingat otomatis kepada klien yang memiliki kewajiban pembayaran, serta memberikan laporan analisis yang relevan untuk mendukung pengambilan Keputusan Hasil penelitian menekankan bahwa audit internal berbasis COSO dapat membantu mengidentifikasi kelemahan sistem pengendalian perusahaan dan memberikan rekomendasi perbaikan yang strategis. Rekomendasi mencakup penguatan kebijakan kredit, pengembangan sistem pengendalian berbasis digital, pelatihan staf untuk memahami pentingnya manajemen risiko, serta pelibatan aktif dari manajemen puncak untuk memastikan keberlanjutan pengendalian internal.Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan pentingnya kombinasi antara audit internal yang sistematis dan transformasi digital untuk mengelola risiko piutang tak tertagih. Dengan langkah-langkah ini, PT Ganesha diharapkan dapat meningkatkan stabilitas keuangan, mengurangi ketergantungan pada pihak ketiga, serta menciptakan sistem manajemen piutang yang lebih efisien dan efektif.

## KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan pentingnya penerapan COSO Framework dan digitalisasi sistem akuntansi dalam mengelola piutang di PT Ganesha Energi Indonesia. Kelemahan utama terletak pada kurangnya pengendalian internal dan sistem pencatatan manual yang memengaruhi transparansi dan efisiensi. Untuk itu, perusahaan perlu memperkuat pemantauan risiko piutang melalui evaluasi rutin, mengadopsi perangkat lunak akuntansi berbasis cloud, dan memisahkan peran komisaris dari tugas operasional guna mendukung prinsip *Good Corporate Governance*. Pelatihan staf tentang teknologi digital dan diversifikasi klien juga disarankan. Penelitian lanjutan dapat mengeksplorasi dampak teknologi cerdas dalam memitigasi risiko keuangan.

## DAFTAR REFERENSI

Abidin, Z., & Suhardiyah, M. (2021). *Penerapan Pengendalian Internal Atas Piutang Pada Pt. Daya Matahari Utama*.

Afifah, N. N. (N.D.). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Piutang Pada Pt Gama Inti Samudera* (Issue S1).

Alief Pratama, B., & Bagus Ketut Bayangkara, I. (2023). *Analisis Peran Internal Audit Dalam Mengawal Good Corporate Governance (Studi Kasus Pada Pt Surabaya Industrial Estate Rungkut) Hananto Pt Surabaya Industrial Estate Rungkut*. *1*(1).

Amalia, N., & Handayani, A. (2023). *Receivable Internal Control Analysis To Minimize Risk Uncollectible Accounts At Pt X* (Vol. 8, Issue 1). Http://Www.Ejournal.Pelitaindonesia.Ac.Id/Ojs32/Index.Php/Kurs/Index

Beny, O., & Lilis, M. (2022). *Analisis Peran Internal Audit Pada Pengendalian Internal Piutang Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Cabang Meulaboh* (Vol. 4).

Dewi Safitri, W. R. (2024). Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada Pt Pcs. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*. Http://Ejournal.Unma.Ac.Id/Index.Php/Entrepreneur

Dwi Prastowo Darminto, I. (2019). Efektivitas Pengendalian Intern Piutang Usaha Dengan Menggunakan Pendekatan Coso. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan)*, *6*(2), 31–44.

Haq, A. N., & Handayani, A. (2024). Analisis Pengendalian Intern Piutang Dalam Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt Xyz. In *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen* (Vol. 5, Issue 1).

Montororing Patricia M, H. S. H. R. N. W. (2020). Analisis Penerapan Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada Piutang Tak Tertagih Di Pt Hasjrat Multifinance Manado. *Jurnal Emba*.

Pryhanni, R., & Agha, R. Z. (2023). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Pt Kaya Raya Turun Temurun*.

Ratnawati, Tri, & Hidayat, Widi. (2023). *Internal Audit*.

Sanapati, T. A. S. P. (2022). *Analisis Penerapan Pengendalian Intern Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Koperasi Simpan Pinjam Mekarjaya Kawangkoan* (Vol. 6, Issue 1).