

## ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG DALAM MEMINIMALIKAN PIUTANG TAK LANCAR PADA RUMAH SAKIT XYZ DI GRESIK

**Anggita Lailatu Zalma \*1**

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia  
[anggitazalma@gmail.com](mailto:anggitazalma@gmail.com)

**Wasti Reviandani**

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia  
[Wastireviandani@umg.ac.id](mailto:Wastireviandani@umg.ac.id)

### **Abstract**

*This research discusses the analysis of the internal control system for receivables in minimizing non-current receivables at XYZ Hospital in Gresik. The purpose of this research is to find out and analyze the internal control system to minimize non-current receivables and the factors that influence non-current receivables at Insurance X at XYZ Hospital. The research method uses descriptive qualitative methods. Data analysis was carried out by means of observation and interviews. The results of this research show that the implementation of the internal control system for receivables is still less effective, as seen in the NPL calculation results from March 2023 - July 2023 of more than 12%, so it can be said that the risk profile level for non-current receivables at XYZ Hospital at Insurance X is within the criteria not healthy. Factors that influence receivables to become non-current are caused by internal and external factors.*

**Key words :** It reflects concept/variables of the study written in between three up to six words

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas tentang analisis sistem pengendalian internal piutang dalam meminimalkan piutang tak lancar Pada Rumah Sakit XYZ Di Gresik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa mengenai sistem pengendalian internal untuk meminimalkan piutang tak lancar dan faktor-faktor yang mempengaruhi piutang menjadi tidak lancar pada Asuransi X di Rumah Sakit XYZ. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Analisis data yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini bahwa penerapan sistem pengendalian internal piutang masih kurang efektif diterapkan terlihat pada hasil perhitungan NPL dari bulan Maret 2023 – Juli 2023 lebih dari 12%, sehingga dapat dikatakan peringkat tingkat profil risiko piutang tak lancar Rumah Sakit XYZ pada Asuransi X berada pada kriteria tidak sehat. faktor yang mempengaruhi piutang menjadi tidak lancar disebabkan oleh faktor internal dan eksternal.

**Kata Kunci :** Piutang Tak Lancar, Sistem Pengendalian Internal, Metode Kualitatif Deskriptif,

---

<sup>1</sup> Korespondensi Penulis

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi suatu negara merupakan suatu hal yang penting untuk dicapai karena setiap negara menginginkan adanya perubahan perekonomian ke arah yang lebih baik dan hal tersebut merupakan tanda keberhasilan pembangunan ekonomi negara tersebut. Kondisi geopolitik global menjadi tantangan sekaligus peluang bagi perekonomian Indonesia dalam lima tahun ke depan. Teknologi komputer yang berkembang dengan pesat memberikan dampak yang signifikan terhadap sistem informasi organisasi.

Perkembangan pelayanan kesehatan selanjutnya tergantung pada kapasitas sumber daya manusianya. Tren yang muncul adalah meningkatnya peran pihak ketiga dalam pengaturan pembiayaan kesehatan melalui sistem asuransi, baik pemerintah maupun swasta. Situasi ini akan semakin berkembang di Indonesia seiring dengan liberalisasi dan perluasan perdagangan antar negara.

Saat ini pelayanan rumah sakit tidak dapat dipisahkan dari perkembangan perekonomian masyarakat. Tingginya tingkat penurunan kesehatan di Indonesia berarti bahwa layanan Kesehatan akan menjadi lebih komprehensif dan kualitas layanan, pengobatan, dan peralatan rumah sakit akan meningkat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2021 terdapat 27,23% penduduk yang mengalami gangguan kesehatan. Pada tahun 2022 meningkat sebesar 2,71% atau sebesar 29,94%. Hal ini dapat disebabkan oleh pola gaya hidup yang tidak sehat, kesehatan mental yang disebabkan oleh depresi dan stres, kondisi lingkungan sekitar yang tidak bersih, perubahan iklim, dan lain-lain. Sehingga rumah sakit memerlukan suatu sistem pengendalian internal agar dapat beroperasi secara efektif dan efisien.

Rumah sakit XYZ melakukan upaya pelayanan kesehatan kepada pasien agar tingkat keluhan masyarakat terhadap kesehatan menurun. Salah satu pendapatan terbesar rumah sakit adalah pelayanan kepada pasien. Pasien dapat melakukan pembayaran secara tunai ataupun secara kredit. Pembayaran kredit akan menimbulkan piutang atau tagihan karena rumah sakit tidak menerima uang tunai secara langsung. Piutang akan terjadi ketika rumah sakit memberikan pelayanan kepada pihak lain dengan menerima pembayaran secara kredit. Piutang rumah sakit terdiri dari Piutang Karyawan, Asuransi Swasta, dan Asuransi Perusahaan, serta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Rumah Sakit XYZ telah melakukan kerjasama dengan beberapa asuransi swasta, asuransi perusahaan, dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam bidang pelayanan kesehatan dan pengobatan. Rumah Sakit XYZ melakukan kerja sama dengan 24 asuransi/perusahaan swasta, salah satunya adalah Asuransi X. Kerjasama ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan finansial kepada masyarakat sehingga mereka dapat menerima perawatan medis yang cepat dan berkualitas sekaligus meningkatkan pendapatan rumah sakit. Dalam perjanjian ini, untuk melakukan klaim tagihan, Rumah Sakit XYZ harus melengkapi dokumen penagihan untuk mengajukan klaim.

Kesepakatan kerja sama tersebut membuat Rumah Sakit XYZ menerbitkan tagihan kepada asuransi/perusahaan yang bersangkutan. Setiap 1 bulan ada tiga periode tagihan yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit XYZ. Periode pertama diterbitkan pada minggu kedua, periode kedua diterbitkan pada minggu ketiga, dan periode ketiga diterbitkan pada minggu keempat. Pihak asuransi/perusahaan yang bersangkutan harus membayar tagihan kepada rumah sakit untuk klaim rawat inap dan rawat jalan paling lambat 30 (tigapuluhan) hari setelah diterimanya tagihan secara lengkap dari Rumah Sakit XYZ. Namun jika asuransi/perusahaan terkait tidak segera membayar tagihannya sesuai dengan batas waktu maka pihak rumah sakit akan melakukan pending pelayanan.

Sebanyak 17 asuransi/perusahaan yang perjanjian kerja samanya adalah tergabung secara

kolektif pada Asuransi X. Lima diantaranya mengalami piutang tak lancar, namun hanya dua asuransi/perusahaan yang diberlakukan penundaan pelayanan karena tidak segera melunasi tagihan yang telah dikirimkan dengan nominal yang cukup besar dengan alasan tagihan masih diproses atau dengan alasan lainnya.

Berikut adalah tabel piutang tidak lancar pada bulan Maret 2023 s/d Juli 2023 di Rumah Sakit XYZ:

**Tabel 1 Jumlah Piutang Tidak Lancar Asuransi X**

<b>Rumah Sakit XYZ</b> <b>Rekap Piutang Tidak Lancar Asuransi X</b> <b>Periode Maret 2023 s/d Juli 2023</b> <b>(Dalam Rupiah)</b>				
No.	Bulan	Piutang tak lancar	Perhitungan	Trend (dalam %)
1	Maret	8.810.117		100
2	April	32.354.208	$\frac{(32.354.208 - 8.810.117)}{8.810.117} \times 100$	267,24
3	Mei	27.128.441	$\frac{(27.128.441 - 32.354.208)}{32.354.208} \times 100$	16,15
4	Juni	44.785.395	$\frac{(44.785.395 - 27.128.441)}{27.128.441} \times 100$	65,09
5	Juli	64.630.037	$\frac{(64.630.037 - 44.785.395)}{44.785.395} \times 100$	44,31
<b>Total</b>		<b>177.708.198</b>		

Sumber: Rumah Sakit XYZ

Berdasarkan tabel di atas, adapun jumlah piutang tidak lancar pada Asuransi X Di Rumah Sakit XYZ periode Maret 2023 s/d Juli 2023 sebesar Rp. 177.158.198. Piutang tak lancar pada bulan April 2023 mengalami kenaikan sebesar 267,24% atau sebesar Rp. 23.544.091 dari bulan dasar (Maret). Pada bulan Mei mengalami penurunan sebesar 16,15% atau sebesar Rp. 5.225.767 (dari bulan April) yang menunjukkan bahwasannya bagian penagihan bekerja efektif untuk menagih piutang tidak lancar pada asuransi yang bersangkutan dan asuransi yang bersangkutan juga telah membayar kewajibannya. Sementara pada bulan Juni mengalami kenaikan sebesar 65,09% atau setara dengan Rp. 17.656.954. Pada bulan Juli meningkat sebesar 44,31% atau sebesar Rp. 19.844.642. Kenaikan tersebut diakibatkan adanya peningkatan jumlah pasien dari asuransi yang bersangkutan.

Menurut Hery (2017:159), pengendalian internal adalah kumpulan pedoman dan praktik yang dirancang untuk mencegah penyalahgunaan sumber daya bisnis, menjamin ketersediaan catatan keuangan yang benar dan menjamin semua pekerja mematuhi kebijakan, peraturan, dan regulasi perusahaan. Menurut Anjarsari dan Handayani (2022), mendefinisikan pengendalian internal sebagai prosedur yang dimaksudkan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya dan dipengaruhi oleh teknologi informasi dan sistem sumber daya manusia. Pengendalian internal ini digunakan sebagai sistem komando dan pengendalian serta sebagai ukuran sumber daya organisasi. Pengendalian internal juga merupakan salah satu cara untuk mencegah terjadinya kecurangan dan kemungkinan piutang tidak tertagih. Kerugian yang diakibatkan oleh piutang tidak tertagih juga dapat diminimalkan dengan

menerapkan pengendalian internal.

Menurut Reviandani dan Pristyadi (2019:246), piutang adalah seluruh tagihan yang terutang kepada pihak luar perusahaan, baik berupa tagihan uang, barang, maupun jasa. Dalam bidang akuntansi, istilah piutang digunakan dalam arti yang lebih sempit, yaitu mengacu pada tagihan dari pihak luar perusahaan yang akan diterima secara tunai. Umumnya, piutang muncul akibat transaksi penjualan kredit barang atau jasa perusahaan, dimana pembeli baru membayar setelah tanggal transaksi jual beli. Selain itu, piutang juga dapat timbul dari penjualan aset tetap yang dibayarkan setelah peristiwa penjualan, dari pembayaran yang dilakukan dimuka kepada pihak lain oleh perusahaan melalui penjualan sahamnya, dan lain-lain.

Pengendalian piutang ini merupakan salah satu cara untuk menjaga setiap piutang dapat berjalan dengan lancar, produktif dan tidak akan mengalami keterlambatan pembayaran hingga mengalami piutang tak lancar. Menurut Montororing dkk (2020), pengendalian internal piutang merupakan suatu strategi yang digunakan oleh pelaku usaha untuk menghindari risiko tidak terbayarnya piutang yang dapat mengakibatkan kerugian. Untuk mengurangi piutang tak tertagih, perusahaan akan memperhatikan efektivitas dan efisiensi penjaminan piutang serta keamanan pengumpulan fisik kas, ketersediaan informasi akuntansi yang akurat dan pemisahan tugas.

Piutang tak lancar atau *Non Performing Loan (NPL)*, merupakan salah satu kendala yang dapat menghambat perkembangan sektor keuangan. Variabel internal dan eksternal merupakan salah satu penyebab yang mengakibatkan piutang menjadi tidak lancar. Menurut Rivai dkk (2012:238), faktor-faktor yang mempengaruhi adanya piutang tak lancar yaitu ketidakjujuran dalam pelaksanaan prosedur perkreditan oleh pemilik, pengurus, atau pegawai bank, sistem pengelolaan dan pengendalian kredit yang tidak memadai serta ketidaklengkapan informasi terhadap piutang macet. Faktor eksternal yang menyebabkan timbulnya piutang tak lancar adalah kegagalan dan musibah usaha debitur serta melemahnya aktivitas perekonomian dan tingginya suku bunga kredit.

Dengan melakukan identifikasi mengenai sistem pengendalian internal dalam meminimalkan piutang tak lancar pada Asuransi X Di Rumah Sakit XYZ, penelitian ini diharapkan Rumah Sakit XYZ dapat meminimalkan piutang tak lancar pada Asuransi X. Dengan demikian, penelitian ini menjadi suatu hal yang penting dalam mengelola piutang , dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif dalam penerapan sistem pengendalian internal piutang di Rumah Sakit XYZ.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pemberian piutang untuk meminimalisir piutang tak lancar sesuai dengan *Standart Operational Prosedure (SOP)*. Penelitian ini menggunakan kondisi objek nyata(keadaan yang sebenarnya atau tidak sedang dalam eksperimen), maka jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post-positivisme* dimana peneliti sebagai instrumen kuncinya. Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan metode triangulasi (gabungan/kombinasi), Metode induktif/kualitatif digunakan dalam analisis data pada penelitian ini, dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan padamakna dari generalisasi (Sugiyono, 2023:1).

Selain itu, pendekatan penelitian ini menggunakan teknik deskriptif. Deskriptif adalah pendekatan yang menjelaskan ciri-ciri, sifat-sifat, dan unsur-unsur suatu fenomena. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk meneliti objek, kondisi, sekelompok manusia, atau fenomena lainnya dengan kondisi alamiah atau riil untuk membuat gambaran umum yang sistematis atau deskripsi rinci yang faktual dan akurat.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan sebagai obyek permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Lokasi penelitian yang digunakan guna memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan prosedur penerimaan piutang dalam meminimalisir piutang tidak lancar, Adapun peneliti mengadakan penelitian pada Rumah Sakit XYZ. Penelitian dilakukan di lokasi ini karena Rumah Sakit XYZ adalah lembaga kesehatan yang melaksanakan kegiatan usahanya juga memberikan fasilitas pelayanan kesehatan secara kredit kepada masyarakat lewat asuransi/perusahaan, memiliki tujuan meningkatkan manfaat secara fungsional, emosional, dan spiritual bagi Masyarakat di Gresik.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data sebagai berikut (Elvera & Astrarina, 2021:72):

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada responden. Tujuan dari wawancara dalam penelitian ini adalah mendapatkan data ditangan pertama (*primer*) dan menguji hasil pengumpulan data lainnya. Wawancara dilakukan secara terbuka dan tidak terstruktur, maka penelitian ini akan membuat rangkuman yang lebih sistematis terhadap hasil wawancara.

#### b. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data melalui catatan kejadian yang sudah ada sebelumnya. Teknik ini dikenal dengan pengumpulan data dengan dokumentasi. Dokumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu laporan piutang tahun 2023.

### **Populasi dan Sampel**

Semua subjek yang akan diukur dan unit yang akan dianalisis disebut populasi. Laporan piutang pasien Asuransi X Di Rumah Sakit XYZ pada Tahun 2023 adalah subjek penelitian ini. Namun, analisis ini akan memanfaatkan informasi piutang rumah sakit pasien Asuransi X Bulan Maret 2023 – Juli 2023 di Rumah Sakit XYZ sebagai Sampel

### **Teknik Penentuan Informan**

Pada penelitian kualitatif ada yang disebut informan. Penelitian ini memperoleh informan melalui teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah suatu teknik untuk pemilihan sumber data berdasarkan kriteria, misalnya subjek tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau merupakan seorang penguasa sehingga memudahkan peneliti untuk mengkaji situasi/obyek sosial yang diteliti (Sugiyono, 2020:96). Pertimbangan kriteria informan dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Pegawai yang dalam masa kerja di Rumah Sakit XYZ.
- 2) Pegawai yang berhubungan langsung dengan keputusan penerimaan piutang.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data penelitian ini terdiri dari reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan yang didasarkan pada model Miles dan Huberman. Menurut Sugiyono (2023:134-142), mereduksi data (*data reduction*) artinya merangkum dan memilih hal-hal yang penting, serta berfokus pada hal-hal yang pokok dengan mencari tema dan polanya. Analisis data selanjutnya yaitu penyajian data (*data display*), yaitu dilakukan dalam bentuk ringkasan, bagan, korelasi

antar kategori, diagram alur, dan sejenisnya. Langkah yang ketiga yaitu penarikan kesimpulan, teknik analisis data ini menggambarkan tentang temuan penelitian pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-ruaian sebelumnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit XYZ merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berada di Gresik. Rumah Sakit XYZ berkembang dengan tujuan untuk melakukan peningkatan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit XYZ. Salah satu bentuk dari peningkatan tersebut adalah pelayanan kesehatan yang diberikan melalui pihak ketiga yaitu asuransi swasta.

### Analisis Data

#### 1. Reduksi Data

Menurut Damayanti dan Aslamiyah (2022), mereduksi data adalah meringkas data, mengambil hal-hal utama, fokus padahal-hal inti, dan mencari temaserta polanya. Maka dari itu data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan untuk mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya dan mencari jika diperlukan. Dalam penelitian ini, peneliti merangkum dan mengambil data-data penting dan utama berdasarkan datayang diperoleh dari wawancara dan laporan data piutang Asuransi X bulan Maret 2023 – Juli 2023 sehingga dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 2 Reduksi Data**

Informan	Frasa Penting	Sub Tema	Tema
Nurul Masitha (Kepala Keuangan)	<p>1. Membuat klausul yang menyatakan terkait sanksi-sanksi kepada pihak terlibat mengenai keterlambatan pembayaran piutang yang dibuat pada saat asuransi telah melanggar kesepakatan mengenai prosedur pembayaran. Klausul tersebut bisa berupa denda (maksimal 5% tergantung isi klausul dan jumlah tagihan) yang diberikan kepada asuransi yang tidak segera membayar kewajibannya.</p> <p>2. Memberikan pemberitahuan terkait <i>treatment</i> kepada pihak asuransi apabila terjadi keterlambatan pembayaran yang disampaikan secara tertulis.</p>	Implementasi Sistem Pengendalian Internal Piutang	Sistem Pengendalian Internal Piutang
	Rumah sakit melakukan tindakan untuk mengatasi piutang tak lancar agar tidak semakin besar dengan memberikan pemberitahuan mengenai <i>treatment</i> pada pihak asuransi apabila terjadi keterlambatan pembayaran yang disampaikan secara tertulis (hingga sampai diberlakukan <i>pending</i> pelayanan)	Tindakan Rumah Sakit	
Sayid Sidiq (Penjaminan Sosial Asuransi Swasta)	<p>Tidak stabilnya pembayaran kewajiban dari pihak asuransi yang mengakibatkan rumah sakit memiliki piutang yang besar.</p> <p>Dalam pelaksanaan pengendalian internal, rumah sakit telah melakukan musyawarah</p>	Kendala	

	dengan pihak asuransi untuk mencari win-win solution. Setelah Solusi telah ditemukan dan disepakati, pihak asuransi masih tidak segera membayar kewajibannya. Sehingga kendala rumah sakit adalah rumah sakit tidak bisa memastikan bahwa piutang akan dibayar meskipun dengan musyawarah untuk mencari win-win solution	
	Dalam pengambilan keputusan mengenai penerimaan pengajuan kerja sama oleh asuransi, pihak rumah sakit melibatkan unit kerja/pihak yang terlibat dalam penerimaan kerja sama. Pihak rumah sakit juga memiliki struktur organisasi sesuai dengan tugas, garis wewenang dan tanggung jawab dalam setiap posisi pada bagian keuangan.	Lingkungan Pengendalian
	Rumah sakit telah menetapkan risiko sebagai bagian dari pelaksanaan pengendalian internal. Risiko yang sering terjadi dalam kerja sama ini adalah pembayaran pihak asuransi yang tidak tepat waktu. Sehingga pihak rumah sakit merancang suatu pengendalian untuk mengatasi risiko tersebut, antara lain:	Penetapan Risiko
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan inventarisasi masalah</li> <li>2. Melakukan grading masalah</li> <li>3. Mendiskusikan cara penyelesaian</li> <li>4. Melaksanakan cara penyelesaian</li> <li>5. Mengevaluasi</li> </ol>	Komponen Sistem Pengendalian Internal Piutang
Farah Aini Mufidah (Pemegang Data Piutang)	Pihak rumah sakit telah memberikan informasi tentang hak dan kewajiban. Semua pihak menyepakati hak dan kewajiban masing-masing sesuai dengan isi perjanjian kerja sama yang diketahui bersama	Informasi Dan Komunikasi
Sayid Sidiq (Penjaminan Sosial Asuransi Swasta)	<p>Dokumen-dokumen tagihan rumah sakit telah diberikan nomor urut cetak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan</p> <p>Pimpinan melakukan pengecekan terhadap data/laporan piutang setiap satu bulan sekali.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengirimkan tagihan secara lengkap kepada pihak asuransi</li> <li>2. Pihak asuransi melakukan pemeriksaan terhadap bukti tagihan</li> <li>3. Pihak asuransi melakukan pembayaran lewat rekening yang telah disepakati</li> <li>4. Pihak asuransi menginformasikan bukti pembayaran ke alamat narahubung yang telah disepakati</li> </ol>	Aktivitas Pengendalian Monitoring Mekanisme Pembayaran Piutang Piutang
<u>Jangka waktu pembayaran piutang setiap</u>		<u>Jangka Waktu</u>

---

asuransi berbeda. Rata-rata setiap 30 hari Pembayaran setelah tagihan dikirimkan secara lengkap

---

- |                                                                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Formulir pelayanan medis                                                                               | Dokumen   |
| 2. Kwitansi asli (bermaterai cukup), dan perincian perawatan                                              | Penagihan |
| 3. Dokumen pendukung sesuai dengan layanan Kesehatan yang diberikan (bukti tindakan/penunjang diagnostik) | Klaim     |
| 4. Surat rujukan                                                                                          |           |
| 5. Salinan resep                                                                                          |           |
| 6. Salinan ringkasan catatan medis                                                                        |           |
| 7. Mencantumkan nomor kartu peserta di formulir pelayanan medis/formulir bukti berobat                    |           |
| 8. Rekap klaim                                                                                            |           |
| 9. Surat jaminan                                                                                          |           |
- 
- |                                                                                                                                                                                                                 |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1. Secara berkala melakukan evaluasi pembayaran piutang melalui monitoring kartu piutang                                                                                                                        | SOP Penagihan |
| 2. Apabila ada tagihan yang telah jatuh tempo dan belum dibayar, maka segera melakukan tindakan <i>persuasive</i> dengan cara menghubungi perusahaan/asuransi yang bersangkutan                                 | Piutang       |
| 3. Pada saat menghubungi perusahaan/asuransi dicatat tanggal, jam, nama penerima telfon dan hasil pembicaraan                                                                                                   |               |
| 4. Apabila dalam tempo 7 hari setelah persuasive pertama tidak ada Tindakan lebih lanjut dari perusahaan/asuransi yang bersangkutan (tagihan tetap belum dibayar) maka dilakukan kembali tindakan point 2 dan 3 |               |
| 5. Apabila sampai 3 kali dihubungi tetap tidak adatindak lanjut dari perusahaan/asuransi yang bersangkutan (tagihan tetap belum dibayar) maka segera menghubungi TU untuk dibuatkan surat peringatan            |               |
| 6. Bagian TU membuat surat peringatan dan mengirimkan melalui fax dan pos                                                                                                                                       |               |
| 7. Monitoring pembayaran melalui laporan bank dan konfirmasi ulang dengan perusahaan/asuransi                                                                                                                   |               |
| 8. Apabila sampai 7 hari setelah dilayangkan surat peringatan tagihan belum dibayar maka untuk sementara perusahaan bisa                                                                                        |               |
-

dihentikan

9. Koordinasi dengan bagian TU untuk membuat surat penghentian Kerjasama dan sosialisasi ke bagian pelayanan. Kerjasama dapat dibuka kembali apabila tagihan sudah dibayar

Sumber: *Hasil Peneliti (2024)*

**Tabel 3 Kolektibilitas Piutang Maret 2023 – Juli 2023**

KATEGORI	MARET 2023	APRIL 2023	MEI 2023	JUNI 2023	JULI 2023
LANCAR	Rp. 41.969.873	Rp. 4.920.370	Rp. 13.095.631	Rp. 13.492.664	Rp. 8.382.846
MACET	Rp. 8.810.117	Rp. 32.354.208	Rp. 27.128.441	Rp. 44.785.395	Rp. 64.630.037
<b>TOTAL</b>	Rp. 50.779.990	Rp. 37.274.578	Rp. 40.224.072	Rp. 58.278.059	Rp. 73.012.883
<b>NPL</b>	<b>17,35%</b>	<b>86,79%</b>	<b>67,44%</b>	<b>76,84%</b>	<b>88,52%</b>

Sumber: *Data Rumah Sakit XYZ Bulan Maret 2023 – Juli 2023*

*Non Performing Loan (NPL)*

$$NPL = \frac{\text{Kredit Macet}}{\text{Total Kredit}} \times 100\%$$

$$NPL \text{ Maret 2023} = \frac{8.810.117}{50.779.990} \times 100\% = 17,35\%$$

$$NPL \text{ April 2023} = \frac{32.354.208}{37.274.578} \times 100\% = 86,79\%$$

$$NPL \text{ Mei 2023} = \frac{27.128.441}{40.224.072} \times 100\% = 67,44\%$$

$$NPL \text{ Juni 2023} = \frac{44.785.395}{58.278.059} \times 100\% = 76,84\%$$

$$NPL \text{ Juli 2023} = \frac{64.630.037}{73.012.883} \times 100\% = 88,52\%$$

Berdasarkan tingkat kolektibilitas Bulan Maret 2023 hingga Juli 2023 termasuk dalam kategori tidak sehat karena berada diatas 12%.

## 2. Penyajian Data

Menurut Damayanti dan Aslamiyah (2022), pada penelitian kualitatif data dapat disajikan melalui penjelasan singkat, diagram/bagan, dan mengaitkan antar golongan atau semacamnya. Penyajian data menunjukkan bahwa untuk meminimalkan piutang tak lancar perlu diperhatikan lebih khusus lagi mengenai prosedur pemberian piutang yang sudah terlaksana yaitu:

**Tabel 4 Penyajian Data**

Nama Informan	Sub-tema	Tema
Nurul Masitha	Implementasi Sistem Pengendalian Internal Piutang Tindakan Rumah Sakit	Sistem Pengendalian Internal
Sayid Sidiq	Kendala Lingkungan Pengendalian Penetapan Risiko Informasi Dan Komunikasi	Komponen Sistem Pengendalian Internal
Farah Aini Mufidah	Aktivitas Pengendalian Monitoring	Piutang
Sayid Sidiq	Mekanisme Pembayaran Piutang Jangka Waktu Pembayaran Dokumen Penagihan Klaim SOP Penagihan Piutang	Piutang

Sumber: *Hasil Peneliti* (2024)

**Tabel 5 Tampilan Data Tingkat Kredit Macet**

Bulan	NPL	Keterangan
Maret 2023	17,35%	Tidak Sehat
April 2023	86,79%	Tidak Sehat
Mei 2023	67,44%	Tidak Sehat
Juni 2023	76,84%	Tidak Sehat
Juli 2023	88,52%	Tidak Sehat

Sumber: *Data Rumah Sakit XYZ Maret 2023 – Juli 2023*

### 3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan pertama dapat bersifat temporer dan dapat berganti jika diperoleh fakta-fakta kuat yang menunjang untuk tingkat selanjutnya. Kebenaran data pada penelitian ini didapatkan peneliti dari data-data dari tempat penelitian dan telah memperoleh kebenaran, sehingga peneliti menggunakan *member check*. *Member check* dilakukan dengan tujuan agar data yang didapat dari penelitian memiliki kecocokan dengan asal data. Jika data yang diperoleh disetujui informan, maka data tersebut dapat dikatakan valid dan kredibel.

Rumah Sakit XYZ telah menerapkan sistem pengendalian internal piutang dengan mengimplementasikan kelima isi komponen pengendalian internal menurut COSO. Namun dalam pelaksanaan sistem pengendalian internal piutang Rumah Sakit XYZ masih belum efektif karena dapat dilihat dari hasil perhitungan kolektibilitas piutang tak lancar dari bulan Maret 2023 - Juli 2023 dikategorikan tidak sehat.

Rumah Sakit XYZ melakukan upaya untuk mengurangi piutang tak lancar adalah melakukan musyawarah dengan asuransi untuk menyetujui klausul dari rumah sakit dan kedua pihak telah menyepakati klausul tersebut. Namun setelah klausul disetujui, asuransi juga tidak segera membayar kewajibannya. Pembuatan klausul tentang keterlambatan piutang hanya pada saat asuransi tidak membayar kewajiban disebabkan oleh faktor internal yaitu memang rumah sakit telah menerapkan metode tersebut dan dari faktor eksternal yaitu sikap asuransi yang tidak segera melakukan pembayaran meskipun klausul telah disepakati.

### Pembahasan

Setelah data diperoleh peneliti melalui metode wawancara dan dokumentasi, data tersebut akan disajikan melalui pembahasan hasil temuan, dimana hal tersebut merupakan pokok pikiran atau pernyataan-pernyataan dari metode penelitian serta kajian teori yang telah dibahas sebelumnya. Hal tersebut dibahas berdasarkan hasil temuan peneliti yang dilakukan berdasarkan fokus penelitian mengenai Analisis Sistem Pengendalian Internal Dalam Meminimalkan Piutang Tak Lancar di Rumah Sakit XYZ.

Rumah Sakit XYZ telah menerapkan sistem pengendalian internal piutang dengan memberlakukan *treatment* sesuai dengan isi perjanjian kerja sama dan klausul terkait prosedur pembayaran yang diberikan ketika asuransi tidak menepati perjanjian mengenai pembayaran tagihan. Namun klausul yang diberikan tidak tercantum dalam perjanjian kerjasama. Melainkan jika asuransi telah melanggar perjanjian mengenai pembayaran tagihan maka rumah sakit akan melakukan musyawarah untuk menyepakati klausul terkait sanksi yang akan diberlakukan jika asuransi tidak membayar kewajiban tepat waktu. Pemberlakuan penetapan klausul terkait prosedur pembayaran

disebabkan oleh faktor internal yaitu memang dari rumah sakit menerapkan metode tersebut dan dari faktor eksternal yaitu sikap asuransi yang tidak segera melakukan pembayaran meskipun klausul telah disepakati.

Berdasarkan penelitian di Rumah Sakit XYZ menunjukkan hasil penerapan sistem pengendalian internal piutang masih belum dapat terlaksanasecaraefektif. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan informan dalam penelitian yang menjelaskan kendala dalam pelaksanaan sistem pengendalian internal yang terjadi di Rumah Sakit XYZ. Menurut informan Sayid Sidiq, "Tidak stabilnya pembayaran kewajiban dari pihak asuransi yang mengakibatkan rumah sakit memiliki piutang yang besar. Dalam pelaksanaan pengendalian internal, rumah sakit telah melakukan musyawarah dengan pihak asuransi untuk mencari win-win solution. Setelah Solusi telah ditemukan dan disepakati, pihak asuransi masih tidak segera membayar kewajibannya. Sehingga kendala rumah sakit adalah rumah sakit tidak bisa memastikan bahwa piutang akan dibayar meskipun dengan musyawarah untuk mencari win-win solution".

Berdasarkan pernyataan dari informan tersebut menunjukkan bahwa kendala utama penerapan sistem pengendalian internal piutang adalah tidak adanya ketegasan secara tertulis dari awal melakukan kerja sama. Kendala yang dihadapi oleh Rumah Sakit XYZ menyebabkan piutang pada Asuransi X semakin membesar. Ketika piutang rumah sakit semakin besar dengan resiko tak tertagih maka aliran modal rumah sakit akan mengalami permasalahan. Pernyataan dari informan tersebut, didukung dengan data laporan piutang yang diperoleh dari Rumah Sakit XYZ, diantaranya:

**Tabel 6 Hasil Perhitungan Kolektibilitas NPL**

KATEGORI	MARET 2023	APRIL 2023	MEI 2023	JUNI 2023	JULI 2023
LANCAR	Rp. 41.969.873	Rp. 4.920.370	Rp. 13.095.631	Rp. 13.492.664	Rp. 8.382.846
MACET	Rp. 8.810.117	Rp. 32.354.208	Rp. 27.128.441	Rp. 44.785.395	Rp. 64.630.037
<b>TOTAL</b>	<b>Rp. 50.779.990</b>	<b>Rp. 37.274.578</b>	<b>Rp. 40.224.072</b>	<b>Rp. 58.278.059</b>	<b>Rp. 73.012.883</b>
<b>NPL</b>	<b>17,35%</b>	<b>86,79%</b>	<b>67,44%</b>	<b>76,84%</b>	<b>88,52%</b>

Sumber : Data Rumah Sakit XYZ Bulan Maret 2023 – Juli 2023

Berdasarkan Tabel 6, nilai NPL piutang tak lancar selama lima bulan terhitung dari bulan Maret 2023 sampai Juli 2023 mengalami fluktuasi (naik-turun) yaitu yang paling rendah adalah bulan Maret sebesar Rp. 8.810.117 dengan rasio NPL 17,35% dalam kriteria tidak sehat karena berada diatas 12%. Sedangkan NPL pada bulan April naik menjadi 86,79% atau sebesar Rp. 32.274.578 dengan kategori tidak sehat, selanjutnya NPL pada bulan Mei mengalami penurunan menjadi 67,44% atau sebesar Rp. 27.128.441 dengan kriteria tidak sehat, NPL bulan Juni naik sebesar Rp. 44.785.395 atau 76,84% dengan kategori tidak sehat. Peningkatan NPL tertinggi pada bulan Juli yang mencapai Rp. 64.630.037 atau 88,52% dengan kriteria tidak sehat karena berada diatas 12%. Penyebabnya yaitu meningkatnya jumlah pasien dari Asuransi X namun asuransi tidak segera melunasi tagihan sebelumnya. Sehingga hasil temuan dapat disimpulkan sebagai berikut :

## 1. Sistem Pengendalian Internal Piutang Yang Diterapkan Rumah Sakit XYZ Untuk Meminimalkan Piutang Tak Lancar Pada Asuransi X

Rumah Sakit XYZ telah membuat sistem pengendalian internal untuk meminimalkan piutang tak lancar dengan menerapkan lima komponen menurut COSO. Namun dalam pengimplementasian sistem pengendalian internal tersebut masih kurang efektif dilakukan untuk mengurangi piutang tak lancar pada Asuransi X. Terlihat pada hasil perhitungan kolektibilitas NPL piutang tak lancar dari bulan Maret 2023 – Juli 2023 termasuk dalam kriteria tidak sehat karena diatas 12%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sistem

pengendalian internal yang diterapkan Rumah Sakit XYZ masih belum efektif untuk mengurangi piutang tak lancar pada Asuransi X.

## 2. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Piutang Tak Lancar Pada Asuransi X Di Rumah Sakit XYZ

Faktor-faktor terjadinya piutang tak lancar ada dua macam yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang muncul dari dalam instansi itu sendiri, sedangkan faktor eksternal yaitu faktor yang muncul dari pihak lain. Menurut Rivai dkk (2012:238), faktor-faktor yang mempengaruhi adanya piutang tak lancar berasal dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal timbul karena ketidakjujuran dalam pelaksanaan prosedur perkreditan oleh pemilik, pengurus, atau pegawai

bank, sistem pengelolaan dan pengendalian kredit yang tidak memadai serta ketidaklengkapan informasi terhadap piutang macet. Faktor eksternal yang menyebabkan timbulnya piutang tak lancar adalah kegagalan dan musibah usaha debitur serta melemahnya aktivitas perekonomian dan tingginya suku bunga kredit.

Perbandingan antara kondisi dilapangan dengan teori dari Rivai dkk, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor piutang tak lancar pada Rumah Sakit XYZ adalah sebagai berikut:

### a. Faktor Internal

Faktor internal penyebab terjadinya piutang tak lancar pada Asuransi X di Rumah Sakit XYZ adalah sebagai berikut:

- 1) Rumah sakit menerapkan metode pembuatan klausul hanya pada saat asuransi tidak membayar kewajiban.
- 2) Terlalu mudah melakukan kerjasama tanpa memperhitungkan standar pemberian piutang kepada calon asuransi. Rumah Sakit XYZ hanya memberikan beberapa syarat dan setelah syarat dipenuhi dan draft perjanjian kerjasama yang dikirimkan asuransi telah ditambahkan isinya oleh pihak rumah sakit, maka asuransi sudah bisa bekerja sama dengan rumah sakit. Hal tersebut yang membuat rumah sakit kurang adanya analisis pada awal melakukan kerja sama sehingga mengakibatkan piutang tak lancar.

### b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal penyebab terjadinya piutang tak lancar pada Asuransi X di Rumah Sakit XYZ adalah sebagai berikut:

- 1) Asuransi selalu memberikan alasan-alasan kepada rumah sakit agar lebih lama menunda pembayaran kewajiban. Alasan yang sering diberikan adalah "tagihan masih dalam proses". Pihak rumah sakit tidak bisa memastikan "dalam proses" yang dimaksud asuransi itu sudah sampai tahap apa.
- 2) Ketika rumah sakit melakukan musyawarah dengan asuransi untuk mencari *win-win solution*, kedua pihak telah menyepakati solusi tersebut. Namun setelah itu asuransi tetap tidak segera membayar kewajibannya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Rumah Sakit XYZ telah menerapkan sistem pengendalian internal sesuai dengan lima komponen sistem pengendalian internal menurut COSO, namun dalam pelaksanaannya masih kurang efektif dilakukan untuk meminimalkan piutang tak lancar terlihat pada tingkat kolektibilitas NPL Bulan Maret 2023 – Juli 2023 berada pada kriteria tidak sehat atau diatas 12%. Ada dua faktor yang menyebabkan rumah sakit memiliki piutang tak lancar yaitu faktor

internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu rumah sakit menerapkan pembuatan klausul hanya pada saat asuransi tidak membayar kewajiban dan rumah sakit terlalu mudah menjalin kerja sama tanpa memperhitungkan standar pemberian piutang kepada calon asuransi yang ingin melakukan kerja sama. Sedangkan faktor eksternal yaitu asuransi selalu memberi alasan-alasan kepada rumah sakit agar dapat menunda pembayaran tagihan dan ketika kedua pihak menyepakati *win-win solution*, asuransi masih tetap tidak membayar. Pentingnya penerapan sistem pengendalian internal piutang untuk meminimalkan piutang tak lancar guna mengatasi masalah piutang tidak lancar agar tidak menjadi piutang tak tertagih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjarsari, T., & Handayani, A. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Piutang dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (Bad Debt) di PT Wakabe Indonesia. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 97.
- BPS. (n.d.). Retrieved from <https://www.bps.go.id/indicator/30/222/1/persentase-penduduk-yang-mempunyai-keluhan-kesehatan-selama-sebulan-terakhir.html>
- Damayanti, E., & Aslamiyah, S. (2022). Analisis Perputaran Piutang Pada PT Makmur Selaras. *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*.
- Elvera, & Astarina, Y. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Hery. (2017). *Akuntansi Dasar 1 dan 2*. Jakarta: PT Grasindo.
- Monitoring, P., Sabijono, H., & Wokas, H. (2020). Analisis Penerapan Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada Piutang Tak Tertagih Di PT Hasjrat Multifinance Manado. *Jurnal Emba*.
- Reviandani, W., & Pristyadi, B. (2019). *Pengantar Akuntansi*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Rivai, V., Basir, S., Sudarto, S., & Veithzal, A. (2012). *Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV ALFABETA.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA CV.