

**EVEKTIVITAS PENGENDALIAN INTERNAL DAN AUDIT
OPERASIONAL UNTUK MEMINIMALKAN PIUTANG TAK TERTAGIH
(Studi pada PERUMDA BPR BANK DAERAH LAMONGAN)**

Dewi Anggun Agustinah, Evi Dwi Kartikasari, Heti Nur Ani, Aranta Prista
Dilasari
STIE KH. Ahmad Dahlan Lamongan
E-mail: anggun.dega18@gmail.com

ABSTRACT

Accounts receivable are one of the current assets that need to be maintained and stabilized in a financial institution. Accounts uncollectible receivables are the result of receivables that have not been paid or stuck in the payment process. Accounts uncollectible receivables have two causes, namely internal factors, one of which is due to the lack of analysis of the company in selecting prospective customers and, one of the external factors is caused by customers experiencing income decreases which cause delays in loan installment payments. This study aims to determine the effectiveness of internal control and operational audits to minimize accounts uncollectible receivables in Perumda BPR Regional Bank of Lamongan. The study uses qualitative methods with a descriptive approach, research conducted in 2020. The data are processed by researchers is the result of observations and documentation of researchers from the company. The results of the study are based on data obtained by researchers on the effectiveness of internal control and operational audit variables to minimize accounts uncollectible receivables in the Perumda BPR Regional Bank of Lamongan. The effectiveness of internal control is quite effective by the company's Standard Operating Procedure (SOP) but is less effective in handling customers and unexpected factors of customers or external factors that cause the level of Non-Performing Loans (NPL) of the company is still above the standard of Bank of Indonesia (BI). The standard of Bank of Indonesia (BI) related to the ratio Non Performing Loans (NPL) is 5%, but in the Perumda BPR Regional of Lamongan is 8% based on 2019 data.

Keywords: *Effectiveness of Internal Control, Operational Audit, Accounts Uncollectible Receivables*

1. PENDAHULUAN

Piutang merupakan bagian dari aktiva lancar yang merupakan bukti adanya pemberian kredit. Pemberian kredit merupakan proses

yang melibatkan dua pihak yaitu pihak-pihak yang menerima kredit dan pemberi kredit, hutang bagi pihak debitur dan dimana akan timbul piutang bagi pihak kreditur.

Akibat dari pemberian kredit akan menimbulkan piutang bagi pihak kreditur. Pada saat perusahaan perbankan melakukan pemberian kredit maka akan timbul yang disebut piutang. Rudianto (2012: 210) mengatakan piutang adalah klaim perusahaan atas uang, barang, atau jasa kepada pihak lain akibat transaksi di masa lalu. Masalah yang sering terjadi pada piutang yaitu saat debitur lalai dalam melakukan pembayaran dan menimbulkan piutang tak tertagih. Proses penagihan atas piutang sering dihadapkan dengan risiko ketidaktertagihan dan kadang ketidaktertagihan tersebut tidak dapat dihindarkan, yang membuat perusahaan dapat menanggung beban ketidaktertagihan atau disebut beban kerugian piutang (*bad debt expense/uncollectible account expense/doubtful account expense*). Piutang merupakan *instrument* penting dalam pengelolaan perusahaan. Besar kecilnya piutang sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Piutang yang terlalu besar dapat membahayakan kelangsungan hidup perusahaan. Proses penagihan piutang juga memiliki kendala yang dihadapi. Keterlambatan pembayaran (jatuh tempo), merupakan salah satu penyebab adanya piutang tak tertagih. Penunggakan pembayaran hingga risiko terjadinya penumpukan piutang merupakan salah satu bentuk kurangnya pengelolaan piutang.

Tamengkel dan Sigar (2018) dalam jurnal yang berjudul pengendalian internal piutang usaha pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Cabang Manado hasil pembahasan menyatakan

pengendalian *intern* dapat berjalan dengan baik karena pengendalian *intern* atas piutang tersebut telah mencakup unsur-unsur dari pengendalian *intern* yang meliputi, lingkungan pengendalian, penilaian resiko, prosedur pengendalian, pemantauan atau *monitoring*, informasi dan komunikasi. Ristanto (2018) dalam jurnal yang berjudul evaluasi efektivitas pengendalian internal piutang di PT Supralita Mandiri dalam hasil dan pembahasannya menyatakan PT. Supralita Mandiri memiliki empat unsur pengendalian *intern* yang telah diterapkan selama tiga tahun dengan berbagai tahap perbaikan yang dilakukan tiap tahunnya. Perbaikan dari unsur yang pertama yaitu, organisasi adalah adanya pemisahan beberapa fungsi terkait seperti fungsi penjualan, fungsi akuntansi, fungsi pengiriman dan penagihan. Fungsi kredit masih menjadi kekurangan dalam pemantauan dan penjualan kredit di PT. Supralita Mandiri sehingga dalam fungsi kredit masih kurang efektif.

Audit operasional dalam perbankan juga sangat diperlukan. Pengertian audit adalah alat yang dapat digunakan untuk mendeteksi kelemahan-kelemahan yang bersifat menghambat maupun yang digunakan untuk mencapai peluang-peluang bagi pengembangan operasi usaha. Prinsip audit operasional merupakan alat bantu dalam meningkatkan efektivitas dari kegiatan yang dilakukan. Audit operasional menekankan pada penilaian sistematis dan objektif serta berorientasi pada tujuan untuk memperoleh keyakinan tentang efektivitas dan objektif serta

berorientasi pada tujuan. Keefektifan audit operasional sangat mendukung dalam mencapai peningkatan efisiensi kegiatan perusahaan dan adapun dimensinya ialah meminimalkan piutang tak tertagih pada bank. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mendapatkan keuntungan yang maksimal tidak terlepas dari adanya pengendalian yang efektif atas semua kegiatan yang ada dalam perusahaan, maka dari itu perusahaan harus berusaha untuk meminimalkan piutang tak tertagih yang dapat membawa kerugian pada perusahaan. Aktivitas pemeriksaan operasional akan bermanfaat banyak bagi perusahaan karena dapat menunjang kelancaran dan pelaksanaan operasi perusahaan terhadap kontinuitas perusahaan di masa yang akan datang. Meminimalkan terjadinya kerugian pada perusahaan, perlu dilakukan pencegahan sebelum terjadinya transaksi pinjaman yaitu dengan melakukan penilaian terhadap calon debitur untuk analisis kredit. Penilaian terhadap permohonan kredit adalah untuk meletakkan kepercayaan kepada pelanggan dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari apabila kredit diberikan. Analisis kredit pada calon debitur perlu dilakukan guna menentukan nilai pinjaman yang dapat diberikan oleh perusahaan kepada calon debitur dan dapat meminimalkan adanya piutang tak tertagih. Metode pencadangan (*allowed method*), pencatatan kerugian tidak menunggu sampai langganan atau debitur benar-benar tidak mampu membayar, melainkan dengan memperkirakan jumlah piutang yang kemungkinan tidak

dapat dibayar oleh debitur.

Perumda BPR Bank Daerah Lamongan berperan dalam meningkatkan kesejahteraan dan menggerakkan perekonomian masyarakat di Kabupaten Lamongan melalui jasanya, salah satunya adalah layanan kredit. Kredit modal kerja merupakan salah satu contoh kredit yang diberikan. Pemberian kredit modal kerja pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan seringkali menghadapi risiko yang menimbulkan piutang tak tertagih. Perumda BPR Bank Daerah Lamongan dalam pelaksanaannya memerlukan efektivitas pengendalian internal dan juga audit operasional untuk menekan adanya piutang tak tertagih. Peneliti terdahulu Zahroh dan Firdaus (2015) dalam jurnal yang berjudul analisis pengendalian manajemen kredit modal kerja guna meminimalisir kredit bermasalah (studi pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan) menyatakan bahwa kolektabilitas kredit modal kerja pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan dari tahun 2012 s/d 2014 mengalami penurunan tingkat nilai NPL (*Non Performing Loan*) dari tahun ke tahun, pelaksanaan pemberian kredit sudah menuju perubahan yang baik dalam melakukan analisis kredit karena dari tahun ke tahun pihak bank sudah dapat menurunkan tingkat NPL (*Non Performing Loan*).

Zahroh dan Firdaus (2015) juga menyebutkan bahwa proses *monitoring, on the spot* hanya dilaksanakan pada saat debitur terlambat membayar angsuran ataupun pada saat mengalami kredit macet, hal tersebut menjadi salah satu terjadinya piutang. Kondisi

piutang tak tertagih pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan tahun 2012 s/d 2014 menunjukkan perubahan yang sangat signifikan, Perumda BPR Bank Daerah Lamongan mengalami penurunan rasio NPL yang menandakan efektivitas pengendalian internal dan audit operasional berjalan dengan baik.

Berdasarkan data dari Perumda BPR Bank Daerah Lamongan tahun 2015 s/d 2019, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pengendalian Internal dan Audit Operasional Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan”**.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Piutang Tak Tertagih

Kieso, *et al* (2012 : 350) menyatakan bahwa piutang usaha tak tertagih adalah kerugian pendapatan yang memerlukan, melalui ayat jurnal pencatatan yang tepat dalam akun, penurunan aktiva piutang usaha serta penurunan yang berkaitan dengan laba dan ekuitas pemegang saham. Kerugian pendapatan dan penurunan laba diakui dengan mencatat beban piutang ragu-ragu atau beban piutang tak tertagih. Beban piutang tak tertagih merupakan biaya bagi penjual yang memberikan kredit.

Wahyuni (2012) menyatakan piutang tak tertagih adalah hak perusahaan untuk menagih sejumlah hutang kepada pelanggan yang belum melakukan pembayaran atas transaksi penjualan barang secara kredit yang sudah melewati batas akhir jatuh tempo atau transaksi

penjualan kredit yang tidak bisa dibayarkan tepat pada waktunya.

Hery (2014 : 186) menyatakan piutang tak tertagih muncul karena adanya pelanggan yang tidak mampu membayar hutangnya kepada perusahaan, hal ini dikarenakan adanya penurunan omzet penjualan sebagai akibat dari lemahnya perekonomian dan kebangkrutan yang dialami pelanggan. Piutang tak tertagih mengakibatkan berkurangnya pendapatan yang diakibatkan dari piutang usaha yang tidak terbayarkan oleh pelanggan atau debitur. Ahmed (2015) menyatakan piutang tak tertagih memerlukan pencatatan ayat jurnal yang tepat dalam akun keuangan perusahaan, penurunan pendapatan yang berdampak dari piutang usaha yang tidak dapat ditagih mengakibatkan perubahan laba dan ekuitas pemegang saham. Kerugian pendapatan dan penurunan laba diakui dengan mencatat beban piutang usaha ragu-ragu atau beban kerugian piutang tak tertagih. Beban piutang tak tertagih merupakan biaya bagi penjual yang memberikan kredit.

Rivai *et al.*, (2014 : 238-239) menyatakan kredit macet atau piutang tak tertagih dapat terjadi atau disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu faktor internal yang berasal dari pihak pemberi pinjaman dan faktor eksternal atau pihak yang menerima pinjaman. Hery (2018) menyatakan perhitungan yang menggunakan metode cadangan setiap akhir periode akan dilakukannya perhitungan jumlah kerugian piutang yang akan dibebankan ke periode tersebut. Beberapa cara yang dapat digunakan untuk menentukan atau

mengetahui kerugian piutang, yaitu presentase dari jumlah penjualan atau juga disebut sebagai metode laba rugi. Metode ini digunakan untuk besarnya estimasi beban kredit macet, adapun cara yang dilakukan yaitu presentase dari jumlah piutang usaha yang kemudian akan dilaporkan dalam neraca. Metode dengan cara ini dibagi menjadi dua, yaitu berdasarkan jumlah saldo akhir piutang dan berdasarkan pengelompokkan umur piutang.

Mardiasmo (2016 : 52-53) menyatakan perlakuan akuntansi terhadap penghapusan piutang terdapat dua metode, yaitu metode penghapusan langsung dan metode cadangan. Rivai *et al.*, (2013 : 211) hal utama untuk menentukan kualitas kredit adalah waktu pembayaran bunga, angsuran, maupun pembayaran pokok pinjaman. Kualitas kredit memiliki beberapa kategori, yaitu kredit lancar 0 hari, perhatian khusus 1-90 hari, kurang lancar 91-180 hari, diragukan 180-270 hari, macet lebih dari 270 hari. Ikatan Akuntansi Indonesia (PSAK) No. 1 (2015 : 2) menyatakan laporan keuangan merupakan catatan informasi keuangan sebuah perusahaan atau instansi terkait. Laporan keuangan tersebut terdiri atas laporan neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan posisi keuangan, catatan dan laporan lainnya. Semua laporan harus dicantumkan agar laporan keuangan disajikan secara lengkap. Laporan keuangan juga digunakan sebagai patokan kinerja sebuah perusahaan atau instansi terkait. Junita dan Khairani (2012) menyatakan yang dimaksud dengan laporan keuangan yaitu ringkasan hasil akhir dari

proses akuntansi yang berisi mengenai transaksi keuangan dari perusahaan yang bersangkutan yang kemudian diolah sehingga dapat bermanfaat untuk melihat dan memberikan informasi bagaimana keadaan finansial perusahaan tersebut yang selanjutnya dapat digunakan bagi pihak yang membutuhkan. Kartikahadi *et al.*, (2013 : 24) menyatakan laporan keuangan disusun dengan beberapa unsur, yaitu laporan neraca, laporan laba/rugi, laporan perubahan modal, arus kas, catatan atas laporan keuangan, dan laporan posisi keuangan awal periode.

2.2 Efektivitas Pengendalian Internal

Agoes dan Husada (2010 : 155) mengatakan bahwa efektivitas merupakan suatu perbandingan masukan dan keluaran dalam berbagai kegiatan sampai dengan pencapaian tujuan yang ditetapkan, baik ditinjau dari kuantitas (*volume*) hasil kerja, maupun batas waktu yang ditetapkan. Hesty, (2013: 7) menyatakan bahwa pengendalian internal adalah semua rencana organisasi, metode, dan pengukuran yang dipilih oleh kegiatan usaha untuk mengamankan harta kekayaannya, mengecek keakuratan, dan keandalan data akuntansi usaha tersebut, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendukung dipatuhinya kebijakan manajerial yang telah ditetapkan.

Susanti, (2013: 96) mengutip dari COSO menyatakan bahwa pengendalian internal memiliki 5 komponen, diantaranya yaitu : 1) Lingkungan Pengendalian, 2) Penilaian Risiko, 3) Pengendalian

Aktivitas, 4) Informasi dan Komunikasi, 5) *Monitoring* (Pemantauan).

Hery (2014: 162-169) menyatakan prinsip-prinsip pengendalian internal yang efektif antara lain adalah sebagai berikut: 1) Penetapan tanggung jawab, 2) Pemisahan tugas, 3) Dokumentasi, 4) Pengendalian fisik mekanik dan elektronik, 5) Pengecekan independen atau verifikasi internal.

Susanto (2013: 95) mengutip dari COSO menyatakan bahwa pengendalian internal dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi manajemen dan karyawan yang dirancang untuk memberikan jaminan yang meyakinkan bahwa tujuan organisasi dapat dicapai melalui hal-hal sebagai berikut : 1) Efisiensi dan efektivitas operasi, 2) Penyajian laporan keuangan yang dapat dipercaya, 3) Ketaatan terhadap undang-undang dan aturan yang berlaku.

2.3 Audit Operasional

Soekrisno Agoes (2012 : 3) menyatakan auditing adalah suatu audit yang dilakukan secara kritis dan sistematis oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut. Agoes (2012: 11) mengatakan “Audit operasional yaitu suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan

oleh manajemen untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah dilakukan secara efektif, efisien dan ekonomis”. Beberapa definisi diatas terdapat bagian penting dalam audit operasional yaitu, proses yang sistematis. Audit operasional menyangkut serangkaian langkah atau prosedur yang logis, terstruktur, dan terorganisasi. Mengevaluasi operasi organisasi, evaluasi atas operasional ini harus didasarkan pada beberapa kriteria yang ditetapkan dan disepakati. Kriteria yang ditetapkan tersebut terdiri atas efektivitas, efisiensi dan kehematan operasi. Tujuan utama dari audit operasional adalah membantu manajemen organisasi yang diaudit untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kehematan operasi. Tidak seperti laporan audit laporan keuangan, audit operasional tidak berakhir dengan menyajikan laporan mengenai temuan. Pengembangan rekomendasi, sebenarnya merupakan salah satu aspek yang paling menantang dalam jenis audit ini.

Kesulitan utama yang umumnya dihadapi dalam audit operasional adalah menentukan kriteria audit untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas organisasi. Berbeda dengan audit keuangan, dalam audit operasional tidak terdapat kriteria tertentu yang berlaku umum untuk setiap audit. Ruang lingkup audit operasional meliputi seluruh aspek kegiatan manajemen yaitu seluruh kegiatan yang dilakukan. Untuk mengoptimalkan efektivitas, efisiensi, perlu didorong untuk mematuhi kebijakan manajemen, serta untuk menjaga agar tercapainya

manajemen yang baik.

Keputusan untuk mengadakan pemeriksaan operasional oleh pihak manajemen mempunyai tujuan dan manfaat bagi perusahaan. Tujuan dari pemeriksaan operasional adalah salah satunya dengan melihat sampai mana kemajuan dari perusahaan. Keterbatasan manajemen perusahaan dapat dilihat setelah dilakukannya pengauditan operasional. Bayangkaya, (2011: 4) menjelaskan ada tiga elemen pokok dalam tujuan audit, yaitu : 1) Kriteria (*criteria*), 2) Penyebab (*cause*), 3) Akibat (*effect*). Amin Widjaja Tunggal (2012:96) audit operasional dapat memberikan manfaat melalui beberapa cara sebagai berikut : 1) Mengidentifikasi permasalahan yang timbul, penyebabnya dan alternatif solusi perbaikannya. 2) Menemukan peluang untuk menekan pemborosan dan efisiensi biaya. 3) Menemukan peluang untuk meningkatkan pendapatan. 4) Mengidentifikasi sasaran, tujuan, kebijakan dan prosedur organisasi yang belum ditentukan. 5) Mengidentifikasi kriteria untuk mengukur pencapaian sasaran dan tujuan organisasi. 6) Merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi. 7) Melaksanakan pemeriksaan atas kinerja individu dan unit organisasi. 8) Menelaah ketaatan/kepatuhan terhadap ketentuan hukum, tujuan organisasi, sasaran, kebijakan dan prosedur. 9) Menguji adanya tindakan-tindakan yang tidak diotorisasi, kecurangan, atau ketidaksesuaian lainnya. 10) Menilai sistem informasi manajemen dan sistem pengendalian. 11) Menyediakan media komunikasi

antara level operator dan manajemen.¹²⁾ Memberikan penilaian yang independen dan objektif atas suatu operasi.

Arens et al (2010 : 844-845) ada tiga tipe audit operasional, terdiri dari : 1) Audit Fungsional (*Functional Audits*), 2) Audit Organisasional (*Organizational Audits*), 3) Penugasan Khusus (*Special Assignments*).

Bank Indonesia No. 1/6/PBI/1999 Tgl. 20 Desember 1999 tentang penugasan Direktur Kepatuhan dan Penerapan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum, pelaksanaan audit dapat dibedakan dalam lima tahap kegiatan yaitu tahap persiapan audit, penyusunan program audit, pelaksanaan penugasan audit, pelaporan hasil audit dan tindak lanjut hasil audit : 1) Persiapan Audit, 2) Penyusunan Program Audit, 3) Pelaksanaan penugasan Audit, 4) Pelaporan Hasil Audit, 5) Tindak Lanjut Hasil Audit.

Arens et al., (2010 : 845-846) menyatakan bahwa “*Operational audit are usually performed by one of there group, internal auditors, government auditor, CPA firms*”. Audit operasional dapat dilaksanakan oleh pihak sebagai berikut: 1) Auditor Internal, 2) Auditor Pemerintah, 3) Auditor Eksternal.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Nugrahani (2014 : 25) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dapat digunakan untuk mengeksplorasi dan

memahami makna yang berasal dari masalah-masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting seperti: mengajukan pertanyaan, menyusun prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para informan atau partisipan. Menganalisis data secara induktif, mereduksi, memverifikasi, dan menafsirkan atau menangkap makna dari konteks masalah yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian.

Penelitian ini dilakukan pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan yang terletak di Jl. Panglima Sudirman No. 56 Banjarmasin, Kec. Lamongan, Kab. Lamongan. Alasan peneliti memilih Perumda BPR Bank Daerah Lamongan adalah untuk mengetahui tingkat pengaruh efektivitas pengendalian internal dan audit operasional dalam meminimalkan piutang tak tertagih, mengingat Perumda Bank Daerah Lamongan merupakan Perusahaan Umum Daerah yang bergerak pada lembaga keuangan yang cukup besar di Kabupaten Lamongan.

Waktu penelitian dimulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Februari, dimana proses pengumpulan data dilakukan dengan datang ke Divisi Sumber Daya Manusia (SDM) Perumda BPR Bank Daerah Lamongan pada jam kerja. Peneliti melakukan pengajuan izin pengcopyan data terhadap data nasabah pinjaman yang masuk dalam kategori piutang tertagih pada tahun 2015 hingga tahun 2019.

Objek dalam penelitian

adalah debitur yang masuk dalam kategori piutang tak tertagih atau kredit bermasalah. Objek yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan sasaran yang menjadi bahan penelitian. Debitur yang masuk dalam kategori piutang tak tertagih dari tahun 2015 hingga tahun 2019. berjumlah 3.434 anggota dari jumlah debitur 66.969 anggota sehingga dapat diambil rata-rata yang masuk dalam kategori piutang tak tertagih setiap tahunnya berjumlah 1.117 anggota. Subjek dalam penelitian ini yaitu Kabag Kredit Umum, Kabag Remedial dan SKAI Perumda BPR Bank Daerah Lamongan

Sesuai dengan pendekatan kualitatif, maka teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini meliputi penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu suatu metode penelitian dengan cara mendatangi langsung ke perusahaan yang akan menjadi objek penelitian. Penelitian lapangan meliputi : 1) Wawancara, 2) Observasi, 3) Dokumentasi.

Pengolahan dan analisis data dimulai dengan mengorganisasikan data, data kualitatif yang banyak dan beragam menjadi kewajiban peneliti untuk mengorganisasikan data yang diperoleh dengan rapi, sistematis dan selengkap mungkin. Pengorganisasian data yang peneliti lakukan dalam melakukan penelitian kualitatif adalah sebagai berikut : a) Reduksi Data, b) *Display* Data, c) Kesimpulan Data.

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara,

observasi, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Moloeng (2004 : 330) menyatakan triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Nasution (2003 : 315) menyatakan triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Triangulasi juga dapat digunakan berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran penelitian terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif. Moloeng (2004) menyatakan bahwa triangulasi dibedakan menjadi empat macam, yaitu memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Peneliti hanya menggunakan teknik pemanfaat sumber dan teori. Patton (1987 : 331) menyatakan bahwa triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan ini

menggunakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari perusahaan. Data yang diperoleh merupakan data observasi hasil dari rekapitulasi kredit berdasarkan kolektabilitas dan jumlah nasabah yang dimiliki oleh Perumda BPR Bank Daerah Lamongan unit pusat dari tahun 2015 sampai tahun 2019. Data tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1 Rekapitulasi Kredit berdasarkan Kolektabilitas & Jumlah Nasabah

TAHUN	REKAPITULASI KREDIT BERDASARKAN KOLEKTABILITAS & JUMLAH NASABAH										
	NASL	LANCAR	NASKL	KURANG LANCAR	NASD	DIRAGUKAN	NASM	MACET	NASJML	JUMLAH	NPL
2015	12,693	239,722,287,692	40	223,251,450	77	1,038,772,050	606	8,312,845,500	13,416	249,297,156,692	3%
2016	12,834	276,056,727,738	111	1,014,885,750	113	3,783,349,650	502	9,508,182,180	13,560	290,363,145,318	3%
2017	12,765	275,683,323,268	122	2,424,534,250	122	5,298,308,450	654	15,282,374,069	13,663	298,688,540,037	5%
2018	12,240	265,127,654,086	134	1,772,306,400	126	3,035,896,267	825	24,201,864,719	13,325	294,137,721,472	8%
2019	11,834	275,663,002,444	203	4,005,122,156	121	3,957,674,900	847	25,654,637,129	13,005	309,280,436,629	8%
Sumber : 26-03-2020 (Perumda BPR Bank Daerah Lamongan)											
Data diolah oleh peneliti											

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa adanya kenaikan secara signifikan tingkat nilai NPL pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan dari tahun 2015 dengan jumlah prosentase 3% ke tahun 2019 dengan jumlah prosentase 8% diikuti dengan jumlah kenaikan nasabah dan nilai kredit yang diberikan oleh Perumda BPR Bank Daerah Lamongan kepada kreditur. Tahun 2015 kreditur berjumlah 13.416 nasabah dengan nilai pinjaman Rp.249.297.156.692, tahun 2016 kreditur berjumlah 13.560 nasabah dengan nilai pinjaman Rp.290.363.145.318, tahun 2017 kreditur berjumlah 13.663 nasabah dengan nilai pinjaman Rp.298.688.540.037, tahun 2018 kreditur berjumlah 13.325 nasabah dengan nilai pinjaman Rp.294.137.721.472, tahun 2019 kreditur berjumlah 13.005 dengan nilai pinjaman Rp.309.280.436.629. Kenaikan jumlah nasabah dan nilai pinjaman tersebut merupakan adanya kenaikan progres dalam peningkatan perputaran uang, namun kenaikan nilai pinjaman tersebut setiap tahunnya diikuti pula dengan adanya jumlah nasabah dan nilai pinjaman yang berstatus macet yang menimbulkan adanya kenaikan

tingkat nilai NPL pertahunnya.

Penelitian ini dilakukan menggunakan analisis kualitatif dari hasil perbandingan wawancara dengan data dokumentasi yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada peneliti. Berdasarkan data dokumentasi yang diterima peneliti, data tersebut menunjukkan kenaikan tingkat nilai NPL dari tahun 2015 sampai tahun 2019. Kenaikan tingkat nilai NPL diikuti dengan adanya kenaikan jumlah kreditur juga kenaikan nilai pinjaman dari tahun ke tahun. *Non Performing Loan* (NPL) adalah salah satu indikator kesehatan aset suatu bank. Indikator tersebut dapat berupa rasio keuangan pokok yang mampu memberikan informasi penilaian atas kondisi permodalan, rentabilitas, risiko kredit, risiko pasar, serta likuiditas. NPL yang digunakan adalah NPL neto yakni NPL yang telah disesuaikan. Penilaian terhadap kondisi aset bank serta kecukupan manajemen risiko kredit. Hal tersebut berarti NPL merupakan indikasi tentang adanya masalah dalam bank tersebut, yang apabila tidak segera diatasi, maka akan membawa dampak buruk bagi bank itu sendiri.

Proses efektivitas

pengendalian internal dalam usaha untuk meminimalkan piutang tak tertagih pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan pada umumnya telah sesuai dengan dengan pengendalian internal *Committee Of Sponsoring Organizations* (COSO) yang menyatakan bahwa pengendalian internal organisasi atau perusahaan dalam proses manajemen dasar meliputi perencanaan dimana perencanaan yang dimaksud merupakan calon kreditur yang akan melakukan pengajuan pinjaman. Pelaksanaan dilakukan setelah pengajuan telah diterima oleh petugas yang bersangkutan hingga proses realisasi pinjaman dan pemantauan. Pemantauan yang dimaksud adalah *track record* pembayaran kreditur. Proses pengendalian internal dilakukan oleh Kepala Bagian Kredit Umum yang memiliki wewenang dalam pemberian kredit kepada kreditur sesuai dengan peraturan perusahaan. Salah satu kesempatan dalam proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti hanya dapat dilakukan oleh Kasubag Kredit Umum yang merupakan wakil dari Kabag Kredit Umum. Kasubag Kredit Umum menyatakan bahwa prosedur pemberian kredit yaitu diawali dengan calon kreditur melakukan pengajuan pinjaman dengan datang ke kantor terdekat dengan membawa persyaratan pinjaman, hal kedua yang dilakukan adalah melakukan *on the spot* atau *survey* kelayakan yang meliputi usaha calon kreditur, neraca pembukuan calon kreditur, karakter calon kreditur serta agunan yang akan digunakan dalam pengajuan pinjaman.

Satuan Kerja Audit Internal

Perumda BPR Bank Daerah Lamongan menyatakan bahwa perlakuan bagi nasabah yang masuk dalam kategori piutang tak tertagih ada pada Kepala Bagian Remedial. Tugas dari Kepala Bagian Remedial salah satunya adalah melakukan pembinaan kepada nasabah atau kreditur yang lalai dalam melakukan pembayaran angsuran pinjaman. Pembinaan kepada kreditur dilakukan apabila kreditur mengalami penunggakan selama 30 hari setelah angsuran terakhir tercatat. Pembinaan tersebut dapat berupa pemberitahuan secara langsung dengan melakukan teguran dan sanksi yang telah disepakati saat akad pinjaman yang telah diketahui bersama. Perlakuan kepada kreditur dengan kasus penunggakan 30 hari akan berbeda dengan pembinaan yang dilakukan oleh kreditur yang masuk dalam kategori Kol.2 yaitu kreditur yang melakukan penunggakan pembayaran selama tiga bulan + 1 hari (60+1hari), Kol.3 yaitu kreditur yang melakukan penunggakan pembayaran selama enam bulan +1hari (161+1hari), Kol.4 dua belas bulan (satu tahun) dan seterusnya. Pembinaan-pembinaan terhadap kreditur Kol.1 sampai dengan Kol.4 hanya dapat diketahui oleh pihak kreditur dan pihak perusahaan yaitu Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Secara keseluruhan kinerja Audit Operasional yang berada pada Satuan Kerja Audit Internal yang dimiliki oleh Perumda BPR Bank Daerah Lamongan telah sesuai dengan pernyataan Agoes (2012:11) yang menyatakan bahwa audit operasional memiliki tugas memeriksa terhadap kegiatan operasi

perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan oleh manajemen untuk mengetahui kegiatan operasi telah dilakukan secara efektif, efisien dan ekonomis. Pemeriksaan terhadap operasi perusahaan yang dilakukan oleh Audit Operasional adalah dengan melakukan evaluasi rutin setiap bulannya dengan Kabag Remedial dalam hal piutang tak tertagih, begitu juga dengan kebijakan-kebijakan perusahaan yang telah diberikan kepada kreditur namun kreditur setiap tahunnya masih mengalami kenaikan baik dalam jumlah kreditur maupun kredit pinjaman. Kenaikan jumlah kreditur dan kredit pinjaman tersebut dipengaruhi oleh kreditur yang lalai dalam melakukan pembayaran angsuran sesuai tanggal jatuh tempo ataupun kreditur mengalami lumpuh usaha yang tak terduga seperti gagal panen, dan lain sebagainya. Mayoritas pekerjaan kreditur yaitu petani ladang/sawah, petani tambak, pedagang, pengusaha dan beberapa kerjasama dengan pihak Dinas terkait.

5. KESIMPULAN

1. Efektivitas pengendalian internal pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan secara *Standar Operating Procedure* (SOP) sudah sesuai dengan keadaan lapangan terbukti dari adanya prosedur pengajuan pinjaman yang melalui beberapa tahapan dan ditangani oleh pihak-pihak yang terkait.
2. Peran audit operasional dalam meminimalkan piutang tak tertagih pada Perumda BPR

Bank Daerah Lamongan dalam kerjanya audit operasional atau yang biasa disebut Bagian Remedial untuk penanganan piutang tak tertagih. Bagian Remedial telah berjalan sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) terbukti dari tindakan serta perlakuan khusus pada nasabah yang masuk dalam kategori piutang tak tertagih atau *collectability*.

3. Tindakan dan perlakuan khusus tersebut salah satunya merupakan adanya himbauan seperti pemberian surat peringatan tertulis atau dengan melakukan pembinaan secara langsung terhadap nasabah.
4. Efektivitas pengendalian internal dan audit operasional untuk meminimalkan piutang tak tertagih pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan telah berjalan sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) perusahaan yang dimiliki, namun tingginya tingkat nilai *Non Performing Loan* (NPL) yang ditunjukkan oleh data yang diterima peneliti dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 angka tersebut masih di atas angka 5% dimana angka tersebut merupakan standar dari Bank Indonesia untuk menentukan kesehatan Bank Umum. Tingkat nilai NPL yang dimiliki oleh Perumda BPR Bank Daerah Lamongan dari tahun 2015 berada di angka 3% hingga di tahun 2019 berada di angka 8%. Beberapa faktor eksternal menjadi salah satu sebab

adanya piutang tak tertagih, faktor eksternal tersebut salah satunya merupakan nasabah mengalami kebangkrutan usaha atau gagal panen bagi nasabah yang berprofesi sebagai petani.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno dan Jan Hoesada. (2009). *Bunga Rampat Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Agoes., Sukrisno. (2012). *Auditing Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik* (Edisi Empat Buku Satu). Jakarta: Salemba Empat.
- Ahmad, Riahi Belkoui. (2015). *Teori Akuntansi* (Buku Satu Edisi Lima). Jakarta: Salemba Empat.
- Alvin A. Arens, Randal J. Elder, Mark S. Beasley. (2003). *Auditing dan Pelayanan Verifikasi* (Jilid Satu Edisi Kesembilan). Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Hery. (2013). *Teori Akuntansi*. Jakarta: Lembaga Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hesty, H. (2013). Penerapan Struktur Pengendalian Intern Dalam Menunjang Efektivitas Pemberian Kredit Usaha Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. KCP Boulevard Manado. *Skripsi*. Manado: Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Hery, Purwono. (2012). *Akuntansi Keuangan Menengah* (Edisi Satu Cetakan Pertama). Jakarta: PT. Bumi Aksar.
- IBK Bayangkara. (2008). *Pengantar Manajemen Prosedur dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kartikahadi, H., Sinaga, R.U., Syamsul, M., & Siregar, S. V. (2016). *Akuntansi Keuangan Berdasarkan SAK Berbasis IFRS* (Buku 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Kieso Donald. E, Weygandt, Jerry. J. (2012). *Intermediate Accounting* (Jilid Satu Edisi Keduabelas). Jakarta: Erlangga.
- Lexy J., Moleong. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Penerbit Andji.
- Moloeng, lexxy J. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, Prof. Dr. S. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 1/6/PBI/1999 tentang Penugasan Direktur Kepatuhan dan Penerapan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum.
- Ristanto, I.A. (2018). Evaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Piutang Di PT. Supralita Mandiri. *Jurnal Ekonomi Paradigma*, 19(02), 138-140.
- Rivai, V., Basir, S., Sudarto, S., & Vaithzal, A.P. (2013). *Commercial Bank*

- Management: Manajemen Perbankan dari Teori Ke Praktik* (Edisi Satu). Jakarta: Rajawali Pers.
- Soekrisno Agoes. (2020). *Auditing Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik* (Edisi Keempat Buku Satu). Jakarta: Salemba Empat.
- Susanto, A. (2013). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.
- Tunggal, Amin Widjaja. (2012), *Pokok-pokok Operasional dan Financial* (Edisi Revisi). Jakarta: Harvarindo.
- Zahroh., dkk. (2016). Analisis Pengendalian Manajemen Kredit Modal Kerja Guna Meminimalisir Kredit Bermasalah (Studi pada PD.BPR Bank Daerah Lamongan). *Skripsi*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- www.bdl.ac.id.
- Studi Literatur pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

