

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dalam berbagai aspek perekonomian perusahaan pembiayaan dalam hal penagihan piutang, menyebabkan pengendalian *interns* dalam perusahaan dirasakan sangat begitu penting, antara lain yakni menyangkut masalah penagihan piutang. Hal ini sangat berpengaruh pada perusahaan untuk mempengaruhi keuntungan sebab piutang adalah salah satu pos yang menjadi bagian terbesar dari keefektivan lancar yang mempengaruhi pendapatan perusahaan. Maka pengelolaan piutang menjadi bagian yang penting dalam pengelolaan keuangan secara umum. Untuk mengelola piutang dengan baik diperlukan manajemen piutang yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, atau pengarahan dan pengawasan atas pengendalian terhadap piutang perusahaan. Maka perusahaan mesti mengikuti semua prosedur yang telah ditetapkan. Sistem pengendalian intern juga diperlukan dan menjalankan sebuah perusahaan agar terhindar dari penyalahgunaan hak dan wewenang atau penyelewengan tentang piutang-piutang yang sudah terbayarkan.

Pengaturan penagihan piutang merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan untuk bisa menagihkan hak perusahaan yang telah jatuh tempo dalam rangka untuk mendukung kemajuan perusahaan dalam hal mencari keuntungan.

Pada PT. WOM Finance (PT. Wahana Ottomitra Multiartha Tbk) piutang adalah bagian yang cukup besar dari aktiva lancar dimana hal tersebut akan mempunyai pengaruh terhadap pendapatan dan laju kas perusahaan, sedangkan perusahaan memiliki kewajiban jangka pendek yang mesti dibayarkan kepada pihak lain. Piutang ini terjadi sebab adanya perbedaan antara penerimaan kas dengan pendapatan dari pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan PT WOM Finance. Berikut adalah daftar tagihan piutang beberapa konsumen PT WOM Finance.

**Tabel 1. Daftar Tagihan Piutang Pelanggan PT.WOM FINANCE**

BULAN ( 2021 )	NOD (dalam ribuan)	FE (dalam ribuan)
JANUARI	45.946.151	8.297.325
FEBRUARI	53.057.926	6.967.202
MARET	36.292.147	5.888.635
APRIL	56.161.314	3.286.416
MEI	40.569.544	7.553.701
JUNI	42.814.419	6.421.151
JULI	66.615.151	9.782.241
AGUSTUS	58.072.491	7.513.253
SEPTEMBER	39.374.300	9.038.150
OKTOBER	42.723.411	9.987.671
NOVEMBER	48.649.072	8.200.872
DESEMBER	71.016.927	12.791.743
TOTAL	601.292.853	95.728.360

Penagihan piutang di PT WOM Finance mesti dilakukan secara baik, sebab selain dapat mempengaruhi tingkat pendapatan atau laba yang didapatkan oleh perusahaan juga berpengaruh pada tingkat pelayanan yang diberikan karyawan kepada masyarakat. Secara umum semakin besar pendapatan perusahaan maka semakin besar pula tingkat perolehan laba dan pengadaan fasilitas perusahaan yang diberikan dan hal ini bisa memiliki pengaruh loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di PT WOM Finance.

PT WOM Finance adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan. Dari deretan nama-nama perusahaan pembiayaan yang ada di Indonesia, PT WOM Finance termasuk perusahaan leasing paling dicari masyarakat. PT WOM bergerak dalam kegiatan pembiayaan konsumen. Melihat fenomena sekarang ini, seperti yang diketahui bahwa struktur sistem keuangan di Indonesia hingga saat ini masih didominasi oleh perbankan dan lembaga pembiayaan lainnya dan pada kenyataannya masyarakat Indonesia khususnya di kota Medan untuk memenuhi kebutuhannya lebih cenderung ke lembaga pembiayaan dibandingkan pembiayaan yang telah memiliki izin PT.

PT. Wahana Ottomitra Multiartha (WOM Finance) adalah perusahaan pembiayaan, yaitu badan usaha di luar bank dan lembaga keuangan bukan bank, yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan yang termasuk dalam bidang lembaga pembiayaan berdasarkan sistem pembiayaan yang menyediakan pembiayaan untuk sepeda motor baru dan bekas, dengan mayoritas pembiayaan konsumen diberikan untuk sepeda motor merk Honda, Yamaha dan Suzuki.

Berdasarkan fenomena yang telah penulis jelaskan diatas, permasalahan yang akan penulis teliti adalah mengenai system dan prosedur pada perusahaan WOM Finance di Medan

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merasa termotivasi untuk melaksanakan penelitian di PT WOM Finance dikaitkan dengan sistem dan prosesur penagihan piutang. Maka peneliti merumuskan judul “**Sistem Penagihan Piutang Pada PT. WOM Finance Medan.**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan jabaran diatas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana sistem penagihan piutang pelanggan di PT WOM Finance?

### **Batasan Masalah**

Dari latar belakang masalah atas judul “Sistem Penagihan Piutang Pelanggan Pada PT.WOM Finance” dapat diperoleh identifikasi batasan masalah yaitu prosedur penagihan piutang pelanggan hanya dapat dilakukan kepada pelanggan yang sudah jatuh tempo.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem penagihan piutang pelanggan di PT WOM Finance

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Penulis**

Skripsi ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan teori yang diperoleh pada mata kuliah yang dipelajari dengan kenyataan di lapangan.

### **1.4.2 Bagi Instansi**

Skripsi ini bisa dijadikan sebagai masukan-masukan yang berarti untuk mengevaluasi kegiatan terutama dalam sistem penagihan piutang PT WOM Finance Medan.

### **1.4.3 Bagi Pihak lain**

Skripsi ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai sistem penagihan piutang PT WOM Finance Medan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Sistem**

##### **2.1.1 Pengertian Sistem**

Sistem dan prosedur adalah bagian internal dari tugas manajemen, sehingga tampak adanya keterkaitan antara pertimbangan-pertimbangan dalam pengambilan keputusan dengan sistem dan prosedur. Oleh sebab itu, dalam membahas sistem dan prosedur penagihan piutang perlu dibedakan antara pengertian sistem dan prosedur agar dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai sistem yang menghasilkan berbagai macam formulir yang diolah dalam sistem informasi.

Mulyadi berpendapat bahwa **sistem merupakan suatu jaringan prosedur yang disusun menurut pola yang terpadu dalam melaksanakan kegiatan pokok perusahaan.**

Zaki Baridwan mengatakan bahwa **sistem suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh, untuk melakukan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan** Sedangkan Lilis Puspitawati dan Sri Anggadini menjelaskan bahwa **sistem adalah kumpulan dari anggota-anggota yang berhubungan untuk mencapai suatu tujuan tertentu**

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah sesuatu atau unsur yang mempunyai bagian atau komponen yang saling berhubungan satu sama lain dan mempunyai tujuan akhir yang sama.

### 2.1.2 Komponen Sistem

Menurut Azhar Susanto ciri-ciri sistem terbagi menjadi 6 bagian yaitu adalah sebagai berikut:

#### a. Tujuan Sistem

**Tujuan sistem adalah target atau saran akhir yang akan dicapai oleh suatu sistem.**

#### b. Batasan Sistem

**Batasan sistem adalah garis abstraksi yang memisahkan antara sistem dan lingkungannya.**

#### c. Subsistem

**Subsistem adalah komponen atau bagian dari suatu sistem, subsistem ini bisa berupa fisik maupun abstrak.**

#### d. Hubungan Sistem

**Hubungan sistem merupakan hubungan yang terjadi antara subsistem dengan subsistem lainnya yang selevel atau antara subsistem dengan sistem yang lebih besar.**

#### e. Input-Proses-Output

**Input adalah segala sesuatu yang masuk kedalam suatu sistem. Proses adalah perubahan dari input menjadi output. Output adalah hasil dari suatu proses yang merupakan tujuandari keberadaan sistem.**

#### f. Lingkungan Sistem

**Lingkungan sistem adalah faktor-faktor diluar sistem yang mempengaruhi sistem.**

### 2.1.3 Klasifikasi Sistem

Menurut Mustakini sistem dapat dikelompokkan dari beberapa sudut pandang, antara lain sebagai berikut:

#### a. Sistem abstrak (*abstract system*) dan sistem fisik (*physical system*).

**Sistem abstrak merupakan sistem yang berupa pemikiran atau gagasan-gagasan yang tidak tampak secara fisik. Misalnya sistem teknologi yakni sistem yang berupa pemikiran-pemikiran hubungan antara manusia dengan Tuhan.**

- Sistem fisik adalah sistem yang ada secara fisik. Misalnya sistem komputer, sistem akuntansi, sistem produksi, dan lain sebagainya.
- b. **Sistem Alami (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human mode system*)**  
Sistem alami merupakan sistem yang keberadaannya terjadi secara alami atau natural tanpa campur tangan manusia. Misalnya sistem perputaran bumi.  
Sistem buatan manusia merupakan sistem yang dirancang oleh manusia. Sistem buatan manusia yang melibatkan interaksi antara manusia dengan mesin disebut dengan *human-machine* sistem atau ada yang menyebut dengan *man-machine system*.
- c. **Sistem pasti (*deterministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistic system*)**  
Sistem pasti merupakan sistem yang tingkah lakunya dapat ditentukan atau diperkirakan sebelumnya.  
Sedangkan sistem tidak tentu adalah sistem yang tidak dapat ditentukan sebelumnya. Sistem aplikasi komputer adalah contoh sistem yang tingkah lakunya dapat ditentukan sebelumnya. Program aplikasi yang dirancang dan dikembangkan oleh manusia dengan menggunakan prosedur yang jelas, terstruktur, dan baku.
- d. **Sistem tertutup (*closed sistem*) dan sistem terbuka (*open system*)**  
Sistem tertutup adalah sistem yang perilakunya tidak dipengaruhi oleh lingkungan luarnya.  
Sebaliknya sistem terbuka memiliki perilaku yang dipengaruhi oleh lingkungannya. Sistem aplikasi komputer adalah sistem relative tertutup, sebab tingkah laku sistem aplikasi komputer tidak dipengaruhi oleh kondisi yang terjadi di luar sistem.



## **2.2 Penagihan Piutang**

### **2.2.1 Pengertian Penagihan dan Piutang**

Pengertian penagihan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penagihan diartikan sebagai proses, cara, perbuatan menagih; permintaan (peringatan dsb) supaya membayar utang dsb. Pengertian piutang menurut Smith (2005: 286) mengatakan “piutang dapat didefinisikan dalam arti luas sebagai hak atau klaim terhadap pihak lain atas uang, barang, dan jasa. Namun, untuk tujuan akuntansi, istilah ini umumnya diterapkan sebagai klaim yang diharapkan dapat diselesaikan melalui penerimaan kas”.

### **2.2.2 Jenis-jenis Piutang**

Pengklasifikasian piutang dilakukan untuk memudahkan pencatatan transaksi yang mempengaruhinya. Berikut beberapa definisi klasifikasi piutang menurut para ahli, yaitu:

Menurut Keiso, Weygandt, Warfield (2008:386), piutang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Piutang Lancar (Jangka Pendek)
- b. Piutang Tak Lancar (Jangka Panjang)

Menurut Warren, Reeve, Fess (2010:404), piutang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Piutang Usaha (Account Receivable) yaitu piutang yang berasal dari penjualan barang atau jasa yang merupakan kegiatan usaha normal perusahaan. Piutang dagang ini diperkirakan akan dapat ditagih

dalam jangka waktu yang relatif pendek, 30 atau 60 hari. Piutang Dagang di neraca diklasifikasikan sebagai aktiva lancar.

- b. Piutang Wesel / Wesel Tagih (Notes Receivable) yaitu jumlah yang terhutang bagi pelanggan jika perusahaan telah menerbitkan surat hutang formal. Wesel biasanya digunakan untuk jangka waktu pembayaran lebih dari 60 hari. Jika wesel diperkirakan akan tertagih dalam jangka satu tahun, maka dalam neraca wesel diklasifikasikan sebagai aktiva lancar.
- c. Piutang Lain-lain meliputi piutang bunga, piutang pegawai, dan piutang dari perusahaan. Jika piutang lain-lain diperkirakan dapat ditagih dalam jangka waktu satu tahun, maka piutang ini diklasifikasikan sebagai aktiva lancar.

Sedangkan menurut Soemarso SR (2004:338) piutang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Piutang Dagang, yaitu piutang yang berasal dari penjualan barang dan jasa yang merupakan kegiatan usaha normal perusahaan.
- b. Piutang Lain-lain, meliputi piutang pegawai, piutang bunga, piutang dari pemegang saham, dan lain-lain.

### **2.2.3 Piutang Tak Tertagih**

Penjualan secara kredit akan menguntungkan perusahaan karena lebih menarik calon pembeli, sehingga volume penjualan meningkat dan menaikkan pendapatan perusahaan. Di pihak lain penjualan secara kredit sering kali mendatangkan kerugian yaitu apabila si debitur tidak mau atau tidak mampu

melaksanakan kewajibannya. Bila suatu barang atau jasa dijual secara kredit, biasanya sebagian dari piutang langganan tidak dapat ditagih. Hal ini sudah merupakan gejala umum dan resiko yang harus ditanggung oleh perusahaan yang menjalankan kebijaksanaan penjualan kredit.

Meskipun telah teliti di dalam mengevaluasi kondisi pelanggan dalam pembelian kredit dan sangat efisien prosedur penagihan piutang, namun kenyataannya masih terdapat sejumlah pelanggan yang tidak dapat memenuhi kewajibannya. Biaya operasi yang timbul dari tak tertagihnya piutang tersebut disebut kerugian dari piutang tak tertagih.

Terdapat dua metode akuntansi untuk mencatat piutang yang diperkirakan tidak akan tertagih yaitu:

a. Metode Penyisihan (allowance method)

Metode penyisihan mencatat beban atas dasar estimasi, dalam periode akuntansi dimana penjualan kredit dilakukan. Pendukung metode penyisihan merasa yakin bahwa beban piutang tak tertagih harus dicatat pada periode yang sama. Mereka mendukung pendapat bahwa, walaupun melibatkan estimasi, namun presentase piutang yang tidak akan tertagih dapat diramalkan dari pengalaman masa lalu, kondisi pasar berjalan, dan analisis atas saldo yang beredar. Banyak perusahaan membuat kebijakan kreditnya dengan menciptakan piutang tak tertagih dalam presentase tertentu. Metode penyisihan hanya tepat dalam situasi dimana terdapat kemungkinan bahwa nilai aktiva telah menurun dan jumlah penurunan (kerugian) tersebut dapat di estimasi secara layak.

Estimasi ini biasanya dibuat atas dasar presentase penjualan dan piutang yang beredar.

b. Metode Penghapusan Langsung (direct write of method)

Metode penghapusan langsung mencatat piutang tak tertagih pada tahun dimana diputuskan bahwa suatu piutang tertentu tidak dapat ditagih. Pendukung metode penghapusan langsung berpendapat bahwa yang dicatat haruslah fakta, bukan estimasi. Metode penghapusan langsung secara teoritis memiliki kelemahan karena biasanya tidak menandingkan biaya dengan pendapatan pada periode bersangkutan, atau menghasilkan piutang yang ditetapkan pada estimasi nilai yang dapat direalisasi di neraca. Karenanya, pemakaian metode penghapusan langsung tidak dipandang tepat, kecuali kalau jumlah piutang tak tertagih tidak material.

#### **2.2.4 Umur Piutang (Aging Schedule)**

Salah satu cara untuk menghitung penyisihan piutang tak tertagih adalah dengan menerapkan presentase berbeda terhadap kelompok umur piutang tertentu. Setiap akhir periode akuntansi, misalnya akhir bulan atau akhir tahun, dibuat daftar piutang. Ini adalah rincian saldo piutang menurut nama pelanggan pada suatu saat tertentu. Agar dapat diketahui berapa lama piutang suatu pelanggan telah berlalu, daftar piutang, biasanya, dikelompokkan menurut umur. Umur piutang adalah jangka waktu sejak dicatatnya transaksi penjualan sampai dengan saat dibuatnya daftar piutang. Biasanya umur piutang dikelompokkan menurut

jumlah hari tertentu. Saldo piutang untuk satu pelanggan mungkin termasuk dalam satu atau lebih kelompok umur piutang.

Umur piutang sering digunakan dalam praktek. Umur piutang ini mengindikasikan akun mana yang memerlukan perhatian khusus dengan memperlihatkan umur piutang usaha. Umur piutang biasanya tidak disusun untuk menentukan beban piutang tak tertagih, tetapi sebagai alat pengendalian untuk menentukan komposisi piutang dan mengidentifikasi piutang yang diragukan. Akan tetapi, metode ini memiliki kelemahan karena mungkin tidak menandingkan beban piutang tak tertagih dalam periode terjadinya penjualan.

#### **2.2.5 Tugas Pokok Bagian Piutang**

Adapun tugas pokok bagian piutang adalah:

- a. Tugas registrasi (pencatatan) atas semua transaksi keuangan akibat penjualan secara kredit.
- b. Tugas kontrol (pengawasan) terhadap ditaatinya syarat-syarat pembayaran.
- c. Tugas kontrol (pengawasan) atas maksimum kredit yang diberikan terutama para debitur lama.

## **2.3 Sistem Penagihan Piutang**

### **2.3.1 Penagihan Piutang dari Penjualan Kredit**

Penagihan piutang dari penjualan kredit dapat dilakukan melalui cara, antara lain:

1. Mengirimkan bagian penagihan atau fungsi yang terkait dalam system penagihan piutang dari penjualan kredit untuk menagih piutang secara langsung.
2. Menunjukkan dokumen yang digunakan untuk penagihan piutang.
3. Sistem penagihan piutang melalui penagih perusahaan dilaksanakan dengan prosedur misalkan dengan membawa berita acara ataupun dokumen-dokumen yang terkait mengenai adanya piutang.

Fungsi yang terkait dalam sistem penagihan piutang dari penjualan kredit adalah:

1. Fungsi sekretariat

Fungsi ini bertanggung jawab dalam penerimaan cek dan surat pemberitahuan atau remittance advice melalui pos dan para debitur perusahaan. Fungsi ini juga bertugas membuat daftar surat pemberitahuan yang diterima bersama dari para debitur dan fungsi ini berada di tangan bagian sekretariat.

2. Fungsi penagihan

Fungsi ini bertanggung jawab untuk melakukan penagihan kepada para debitur perusahaan berdasarkan daftar piutang yang ditagih yang dibuat oleh fungsi akuntansi dan fungsi ini berada di tangan bagian penagihan.

### 3. Fungsi kas

Fungsi ini bertanggung jawab atas penerimaan cek dari fungsi secretariat atau fungsi penagihan dan menyetorkan kas yang diterima dari berbagai fungsi tersebut segera ke bank dalam jumlah penuh dan fungsi ini berada di tangan bagian kas.

### 4. Fungsi akuntansi

Fungsi ini bertanggung jawab dalam pencatatan penerimaan kas dari piutang kedalam jurnal penerimaan kas dan berkurangnya piutang kedalam kartu piutang, dan fungsi ini berada di tangan bagian akuntansi.

### 5. Fungsi pemeriksa intern

Fungsi ini bertanggung jawab dalam melaksanakan perhitungan yang ada di tangan fungsi kas secara periodik, dan melakukan rekonsiliasi bank, untuk mengecek ketelitian catatan kas yang diselenggarakan oleh fungsi akuntansi, dan fungsi ini berada di tangan bagian pemeriksa intern.

Dokumen yang digunakan dalam sistem penagihan piutang adalah:

1. Surat Pemberitahuan
2. Daftar Surat Pemberitahuan
3. Bukti Setor Bank
4. Kuitansi

Surat pemberitahuan merupakan dokumen untuk memberitahu maksud pembayaran yang akan dilakukan. Daftar surat pemberitahuan merupakan rekapitulasi penerimaan kas. Bukti setor bank merupakan bukti penyetoran kas yang diterima dari piutang ke bank. Kuitansi merupakan bukti penerimaan

kasyang dibuat oleh perusahaan bagi para debitur yang telah melakukan pembayaran utang mereka.

### **2.3.2 Sistem Penagihan Piutang Melalui Penagih Perusahaan**

Prosedur sistem penagihan piutang melalui penagih perusahaan dilaksanakan dengan prosedur sebagai berikut:

1. Penerimaan piutang mengirimkan daftar piutang yang sudah saatnya ditagih kepada bagian penagihan.
2. Bagian penagihan mengirimkan tagihan untuk melakukan penagihan kepada debitur.
3. Bagian penagihan menerima cek atas nama alamat surat pemberitahuan dari debitur.
4. Bagian penagihan menyerahkan surat pemberitahuan kepada bagian piutang untuk kepentingan posting ke dalam kartu piutang.
5. Bagian kas mengirim kuitansi sebagai tanda penerimaan kas kepada debitur.
6. Bagian kas menyetor ke bank, setelah cek atas cek tersebut dilakukan harus ada persetujuan oleh pejabat yang berwenang.
7. Bank perusahaan melakukan clearing atas cek tersebut ke bank debitur.

### **2.3.3 Sistem Pengendalian Intern atas Piutang**

Sistem Pengendalian Intern meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.



Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa, pengendalian intern atau control intern didefinisikan sebagai suatu proses, yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan sitem teknologi informasi, yang dirancang untuk membantu organisasi mencapai suatu tujuan atau objek tertentu. Pengendalian Intern merupakan suatu cara untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur sumber daya suatu organisasi. Ia berperan penting untuk mencegah dan mendeteksi penggelapan (fraud) dan melindungi sumber daya organisasi baik yang berwujud (seperti mesin dan lahan) maupun tidak (seperti reputasi atau hak kekayaan intelektual seperti merek dagang).

Pemberian piutang dimaksudkan untuk meningkatkan volume penjualan bagi sebuah perusahaan. Untuk mengendalikan piutang, sebuah perusahaan perlu menetapkan kebijakan kreditnya. Kebijakan ini kemudian berfungsi sebagai standar. Apabila kemudian dalam pelaksanaan penjualan kredit dan pengumpulan piutang tidak dilakukan sesuai standar yang telah ditetapkan, maka perusahaan perlu melakukan perbaikan.

Adapun tujuan melakukan pengendalian intern piutang adalah sebagai berikut:

1. Meyakini kebenaran jumlah piutang yang ada yang benar-benar menjadi hak milik perusahaan
2. Meyakini bahwa piutang ada dapat ditagih.
3. Ditaatinya kebijakan-kebijakan mengenai piutang
4. Piutang aman dari penyelewengan.

Adapun sistem pengendalian intern atas piutang secara keseluruhan antara lain sebagai berikut:

1. Memisahkan fungsi pegawai atau bagian yang menangani transaksi penjualan (operasi) dari Fungsi Akuntansi untuk piutang
2. Pegawai yang menangani akuntansi piutang, harus dipisahkan dari fungsi penerimaan hasil tagihan piutang

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu perusahaan di kota Medan yakni PT. WOM Finance (PT. Wahana Ottomitra Multiartha Tbk) yang terletak di Jl. M.H Thamrin No.2 BC, Perintis, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20233. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara *purposive* dengan alasan perusahaan tersebut adalah tempat peneliti bekerja sehingga proses penelitian bisa berlangsung efektif dan efisien selama 1 bulan mulai Agustus sampai September 2022.

#### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yakni :

##### **3.2.1 Studi Pustaka**

Data didapat melalui mempelajari dan mengaitkan literatus yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi yakni literature mengenai sistem dan prosedur penagihan piutang pelanggan. Langkah ini dilakukan sebagai landasan teoritis serta pedoman dalam menganalisa masalah.

### 3.2.2 Studi Lapangan

Teknik ini dipakai dengan cara mengumpulkan data secara langsung dari objek yang akan diteliti untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan gambaran masalah yang sebenarnya terjadi di perusahaan. Tahap pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari :

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara bebas baik terstruktur maupun tidak terstruktur yang bertujuan untuk mendapatkan informasi secara luas tentang objek penelitian. Wawancara dilaksanakan secara langsung melalui pihak-pihak yang terkait, misalnya para rekan sesama karyawan dan staf perusahaan yang berkaitan dengan penagihan yakni bagian *accounting*, bagian administrasi, dan sales.

Menurut Burhan Bungin:

**“wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pernyataan dengan orang yang diwawancarai (interviewe)**

b. Dokumen

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penerapan sistem informasi dan prosedur penagihan piutang pelanggan.

**Menurut Mahi M. Hikmat: “Dokumentasi yakni penelusuran dan pemerolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia**

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

#### 3.3.1 Jenis Data

Berdasarkan sifatnya, data yang dipakai dalam penelitian ini merupakan data kualitatif yakni untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga mempermudah peneliti memperoleh data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami penerapan sistem dan prosedur penagihan piutang pelanggan di PT WOM Finance.

Menurut Agustinus Bandur: "**Deskriptif/mendeskripsikan tujuan dari setiap penelitian sebenarnya menyediakan informasi atau mendeskripsikan tentang topik dan responden penelitian yang terlibat. Tujuan utama penelitian deskriptif ialah untuk mempresentasikan informasi demografis mengenai responden dan mendiskusikan isu-isu yang muncul dalam topic penelitian tersebut**

### 3.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Data hasil penelitian diperoleh melalui dua sumber data, yakni :

#### a. Data primer

Data primer merupakan data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Data primen dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dengan observasi dan wawancara secara langsung dengan para karyawan dan staff perusahaan yang berkaitan dengan penagihan piutang, seperti bagian penjualan, bagian administrasi, dan bagian lain yang berkaitan dengan penagihan piutang.

Data primer yang didapat yaitu rincian sistem informasi akuntansi atas penagihan piutang yang berupa tentang sistem atau prosedur penagihan dan pengawasan kredit penjualan yang diperoleh melalui proses wawancara dan pengamatan peneliti di lokasi penelitian.

Menurut Philip Kotler : **“Data Primer adalah data baru yang dikumpulkan untuk tujuan tertentu atau untuk proyek riset tertentu**

## **b. Data Sekunder**

Sumber data sekunder atau tambahan merupakan segala bentuk dokumen, baik dalam bentuk tulisan maupun foto. Sumber data diperoleh dari sumber bacaan seperti buku, jurnal, modul yang dipakai untuk memperkuat informasi dari hasil penelitian. Dalam penelitian ini nantinya akan dilampirkan hasil dokumentasi wawancara dengan bagian penagihan piutang.

### **3.4 Metode Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu menganalisa data-data piutang konsumen berdasarkan umur piutang yang diperoleh dari PT. WOM Finance (PT. Wahana Ottomitra Multiartha Tbk) Medan. Penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau kejadian sebagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara objektif mengenai keadaan sebenarnya dari objek diteliti. Peneliti membandingkan antara target dan sesuatu yang akan dicapai dan penerapannya atau suatu yang telah terjadi berdasarkan kenyataan yang ada. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui sistem penagihan piutang yang dilakukan oleh PT WOM Finance.

Menurut Morissan: **“Penelitian deskriptif merupakan pengamatan yang bersifat ilmiah yang dilakukan secara hati-hati dan cermatnya dan karenanya lebih akurat dan tepat dibandingkan dengan pengamatan biasa sebagaimana yang dilakukan wartawan**

