

**EVALUATION OF ACCOUNTS RECEIVABLE INFORMATION
SYSTEM IN TRANSACTION SALES OF SERVICE TO INCREASE PT
SILOAM INTERNATIONAL HOSPITALS TBK REGION OF KEBON
JERUK (EVALUASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PIUTANG
DALAM TRANSAKSI PENJUALAN JASA GUNA MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS PADA PT SILOAM INTERNATIONAL
HOSPITALS TBK UNIT KEBON JERUK)**

Indah Aprila¹

Alumni STIE Bisnis Indonesia

Sutardi², Eriene Nizarli³, France Alexander⁴

^{2,3,4}Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bisnis Indonesia

Korespondensi : sutardi@stiebi.ac.id

ABSTRACT.

The purpose of this study aims to evaluate the accounting informationsystem in intern control of credit service sales transaction in order to increase the effectiveness of PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk. This study uses qualitative methods.the results or the analysis of this study are that the accounting information control system in PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk is still in accordance with the SOP (Standard Operational Procedure), because the billing confirmation has not been completed with the insurance company according to the due date of the billing. So this results in the opening of uncollectible accounts from insurance companies and results in disruption of the cash flow of PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk. Evaluation of revice sales transactions of PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk is a division of functional responsibilities and a system that is firmly authorized to momply with the established sop (Standard Operational Proedure). Effectiveness of control of PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk can be applied by establishing regulations on insurance companies that exceed the due date of payment.

Keywords: *Economic Value Added, Market Value Added and Financial Performance.*

ABSTRAK.

Penelitian ini bertujuan untuk evaluasi system informasi akuntansi dalam penerapan pengendalian internal transaksi penjualan jasa secara kredit guna meningkatkan efektifitas pada PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil analisis penelitian adalah penerapan sistem pengendalian internal terhadap informasi akuntansi piutang dalam PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk masih belum sesuai dengan SOP (Standard Operational Procedure), dikarenakan masih belum terselesaikannya konfirmasi penagihan pada perusahaan asuransi sesuai tanggal jatuh tempo penagihan. Sehingga hal ini mengakibatkan banyaknya piutang tak tertagih dari perusahaan-perusahaan asuransi dan mengakibatkan terganggunya Cashflow PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk. Evaluasi terhadap penerapan transaksi penjualan jasa PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk adalah adanya pembagian tanggung jawab fungsional dan system wewenang otorisasi secara tegas agar sesuai dengan SOP (Standard Operational Procedure) yang telah ditetapkan. Ewektifitas pengendalian PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk dapat diterapkan dengan cara menetapkan sanksi atas perusahaan-perusahaan asuransi yang melebihi tanggal waktu pembayaran jatuh tempo.

Kata Kunci : Pengendalian internal dalam transaksi penjualan dan penerapan Piutang.

PENDAHULUAN.

Pada umumnya perusahaan bertujuan menghasilkan laba dalam mempertahankan usahanya. Salah satu kegiatan operasional tersebut adalah lebih menyukai penjualan tunai dibandingkan dengan kredit, namun adanya persaingan maka perusahaan melakukan penjualan kredit yang akan menimbulkan piutang. Pada saat pelanggan mendaftar untuk melakukan transaksi, maka diberikan pilihan pembayaran yaitu tunai atau kredit. Ketika pelanggan sudah memilih pembayaran secara kredit dan sepakat untuk menentukan tanggal jatuh tempo maka dalam perusahaan akan dicatat dalam hutang. Dan apabila pelanggan sudah membayar akan dicatat dengan piutang. Upaya untuk meningkatkan modal kerja, salah satu faktor yang menentukan adalah perputaran piutang. Menurut Hery (2016:178) “Bahwa perputaran piutang usaha merupakan usaha yang digunakan untuk mengukur berapa kali dana yang tertanam dalam piutang usaha akan berputar dalam suatu periode”. Perputaran piutang adalah suatu yang *penting* dalam perusahaan sebab perputaran piutang dapat meningkatkan provabilitas. Terhadap perputaran piutang terdapat kelonggaran-kelonggaran yang diberikan biasanya dalam bentuk memperbolehkan pelanggan membayar angsuran pertama lalu melanjutkan angsuran selanjutnya sesuai kesepakatan.

Salah satu masalah yang dihadapi perusahaan adalah persaingan yang ketat terhadap perusahaan lain sehingga untuk dapat mengatasi masalah tersebut maka perusahaan harus berdaya upaya untuk merebut pasar melalui berbagai kebijakan untuk meningkatkan penjualan. Dalam melakukan penjualan secara kredit, tentu perusahaan perlu memperhatikan risiko-risiko yang akan timbul selama transaksi tersebut. Dikarenakan penjualan secara kredit tentu akan menimbulkan keterlambatan pembayaran atau tunggakan dari tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan. Dikarenakan hal ini, kemungkinan terdapatnya piutang tidak tertagih yang di dalam pencatatan akuntansi disebut piutang tak tertagih. Berbagai cara dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan volume penjualannya mulai dari memberikan promosi, potongan harga, mendapatkan produk gratis dan sebagainya. Perusahaan pun menyadari bahwa banyak persaingan yang sangat ketat sehingga membuat perusahaan selalu melakukan cara agar usahanya dapat terus berkembang dan menghasilkan laba. Oleh karena itu terdapat kebijakan-kebijakan dalam unsur piutang, yaitu: 1) Unsur pembelian kredit. 2) Prosedur pemberian kredit. 3) Syarat dan seleksi pemberian kredit. 4) Prosedur penagihan piutang

Definisi Akuntansi.

Menurut Hery (2015:6) “Secara umum, akuntansi dapat didefinisikan sebagai sebuah informasi yang dapat memberikan laporan kepada para pengguna informasi akuntansi atau kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan (stakeholders) terhadap hasil kinerja dan kondisi keuangan perusahaan”. Akuntansi juga sering dianggap sebagai bahasa bisnis, dimana komunikasi bisnis dikomunikasikan kepada stakeholders melalui laporan akuntansi. Mula-mula suatu transaksi bisnis akan diidentifikasi, dicatat dan dilaporkan lewat laporan akuntansi yang merupakan media komunikasi informasi akuntansi. Transaksi bisnis dapat diartikan sebagai suatu kejadian atau peristiwa ekonomi yang mempengaruhi perubahan posisi keuangan perusahaan.

Definisi Siklus Akuntansi.

Menurut Bahri (2016:18) “Siklus Akuntansi adalah tahapan-tahapan mulai dari terjadinya transaksi sampai dengan penyusunan laporan keuangan sehingga siap untuk pencatatan berikutnya. Siklus akuntansi dimulai dari bagaimana transaksi itu dicatat, bagaimana

munculnya akun-akun pada jurnal dan bagaimana akun itu dinilai serta tersajikan di laporan keuangan dan kembali pencatatan transaksi berikutnya seperti tahapan-tahapan sebelumnya”.

Definisi Laporan Keuangan.

Menurut Prihadi (2019:8) “Laporan keuangan merupakan hasil kegiatan pencatatan seluruh transaksi keuangan diperusahaan”. Laporan keuangan mempunyai sifat historis yaitu memuat angka-angka tentang kinerja dan kondisi keuangan perusahaan pada masa yang telah lalu. Laporan keuangan perusahaan sangat penting artinya bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan yang bersangkutan meskipun mereka mempunyai kepentingan yang berbeda-beda.

Definisi Persamaan Akuntansi

Menurut Sochib (2018:14) “Persamaan akuntansi dapat dipakai untuk mencatat transaksi keuangan entitas secara sederhana”. Transaksi keuangan tersebut akan mempengaruhi terhadap posisi keseimbangan $Asset = Liabilities + Equity$. Sebagai sarana mencatat transaksi keuangan, persamaan akuntansi berguna bilamana akan menyusun laporan posisi keuangan perusahaan. Di samping itu, pengerjaan akuntansi ini terkait dengan penentuan akun apa yang terpengaruh oleh suatu transaksi dan transaksi keuangan itu harus ditampung dalam suatu akun yang melihat pengaruhnya terhadap akun tersebut. Akun-akun tersebut tergolong dalam dua bagian yakni akun nominal (nominal account) dan akun neraca (balance account). Bagi Sochib (2018:17) keseimbangan yang dipakai untuk kepentingan akuntansi adalah keseimbangan yang dikenal dengan sebutan Persamaan Akuntansi (accounting equation). Dengan pengertian bahwa aset yang dimiliki entitas berasal dari dua sumber, yaitu: a) Dari kreditur yang disebut dengan hutang. b) Dari pemilik yang disebut dengan ekuitas.

Definisi Sistem.

Kurnia dan Arni (2020:7) mendefinisikan bahwa sebuah sistem adalah: “Dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi membentuk suatu kesatuan kelompok sehingga menghasilkan tujuan”. Pada dasarnya sistem suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, yang disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh. Untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan/instansi yang dihasilkan oleh

suatu proses tertentu bertujuan menyediakan informasi untuk membantu pengambilan keputusan manajemen, operasi perusahaan dari hari ke hari serta menyediakan informasi yang layak untuk pihak diluar perusahaan. Selanjutnya menurut Sujarweni (2015:1) “Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berkaitan dan bekerja sama dalam melakukan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan”. Sedangkan menurut mulyadi (2016:5), sistem adalah “Suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan”.

Definisi Pengendalian Internal.

Menurut Wakhyudi (2018:18) ”Definisi pengendalian internal dalam arti luas mengenai bagaimana suatu organisasi merancang, mengimplementasikan, melaksanakan dan menilai, efektivitas dari sistem pengendalian internal”. Pada instansi yang relatif kecil dengan karyawan yang sedikit jumlahnya dan kegiatan operasi perusahaan masih terbatas, pimpinan instansi tersebut dapat langsung mengawasi jalannya instansi. Lain halnya apabila instansi tersebut menginjak sedang maupun besar, pimpinan instansi sudah tidak mungkin mengawasi langsung jalannya instansi dikarenakan jenjang pengawasan sudah luas. Oleh karena itu pimpinan perlu dibantu oleh alat pengendalian yang disebut pengendalian internal.

Definisi Piutang.

Menurut Hery (2015:202) mendefinisikan istilah piutang adalah “Mengacu pada sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan (umumnya dalam bentuk kas) dari pihak lain, baik sebagai akibat penyerahan barang dan jasa secara kredit”. Apa pun usaha yang dikelola, baik dalam skala kecil sampai skala besar, semuanya memerlukan keuntungan atau laba maksimal yang diinginkan karena semua usaha tersebut berorientasi pada profit (profit oriented). Profit inilah yang akan menjadi salah satu tolak ukur kelangsungan perusahaan yang dikelola baik usaha dagang maupun jasa. Tanpa profit maka usaha pastilah akan bangkrut dan nonaktif.

Definisi Penjualan.

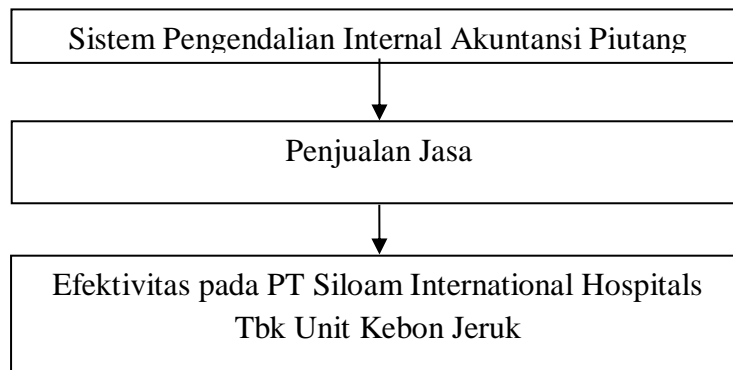
Menurut Hery (2015:123) menjelaskan bahwa: “Penjualan merupakan total jumlah yang dibebankan kepada pelanggan atas barang dagangan yang dijual perusahaan, baik secara tunai maupun secara kredit”. Pendapat lain dari Farid (2017:274) “Definisi penjualan menunjukan penjualan dapat terciptanya suatu proses pertukaran barang/jasa antara penjual dan pembeli”.

Sedangkan menurut Firmansyah (2018:200) penjualan adalah “Penjualan adalah bagian dari promosi dan promosi adalah salah satubagian dari keseluruhan sistem pemasaran”.

Kerangka Pikir.

Dalam sumber daya manusia khususnya lingkungan kerja, motivasi dan promosi jabatan, banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kendala tentang kinerja karyawan. Terdapat pula terdapatnya berbagai SOP yang perlu diperhatikan mengenai alur agar pelaksanaan sistem informasi akuntansni dapat berjalan baik. Dengan banyaknya kendala-kendala yang dihadapi PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk terhadap meningkatkan sumber daya manusia. Oleh karena itu kerangka pemikiran peneliti ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.3. Skema Kerangka Pikir



Sumber: Penulis (2020)

METODOLOGI PENELITIAN.

Metode penelitian data yang digunakan oleh peneliti berupa penelitian sekunder. Menurut Wati dan Primyastanto (2018:153) dalam Sugiono (2015) “sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari pihak kedua ketiga atau seterusnya kepada pengumpul data. Misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”. Data sekunder yang didapat oleh peneliti melalui manajemen perusahaan PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk berupa data-data yang berkaitan dengan masalah-masalah yang sedang diteliti oleh penulis.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Keperpustakaan atau Library Research.

Keperpustakaan atau Library Research merupakan teknik pengumpulan data dari sejumlah kepustakaan dengan cara mengupulkan, mencatat, serta membaca buku literature dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Metode yang dipakai penulis adalah: a) Dengan menelaah buku-buku sumber laporan serta literature lainya yang ada hubungannya dengan objek yang diteliti. b) Studi dokumentasi, adalah penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah atas dokumen-dokumen yang terkait. Melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan data-data seperti bukti dan dokumen yang diperlukan, data-data yang berkaitan dengan sistem piutang perusahaan. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data-data tentang Standar Oprasional Procedure (SOP) yang diperoleh di PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk.

Secara Lapangan (Feild Reserch).

Secara Lapangan (Feild Reserch) merupakan penelitian yang dilakukan dilapangan dan berkaitan langsung dengan koresponden dan objek yang diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan meninjau langsung perusahaan dengan tujuan memperoleh data primer. Metode yang dipakai penulis adalah: a) Teknik Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung objek yang akan diteliti. b) Teknik Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung pada bagian lainnya yang bersangkutan.

TEKNIK ANALISIS DATA.

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, antara lain: 1) Menganalisis SOP dan mengevaluasi sistem pengendalian informasi akuntansi piutang PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk. 2) Mengevaluasi perputaran piutang pada PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk agar dapat mengetahui efektif tidaknya terhadap pengendalian internal. 3) Mengevaluasi Cashflow pada PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk terhadap peranan Sistem Penendalian informasi akuntansi agar efektif. Flowchart yang digunakan untuk menilai evaluasi perusahaan PT siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk antara lain: 1) Flowchart Penjualan. 2) Flowchart Piutang. 3) Flowchart Finance BPJS.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN.

HASIL PENELITIAN.

Struktur organisasi yang memisahkan tanggungjawab fungsional secara tegas.

Struktur organisasi dalam suatu perusahaan merupakan bagian penting karena dalam struktur organisasi terdapat suatu penetapan dan pembagian tanggung jawab fungsional secara tegas pada unit-unit organisasi yang dibentuk, suatu sistem dikatakan baik jika memenuhi syarat sebagai berikut: 1) Harus dipisahkan fungsi-fungsi operasional dan penyimpanan dari fungsi akuntansi. 2) Suatu fungsi tidak boleh diberi tanggung jawab penuh untuk melaksanakan semua tahap transaksi. Untuk unsur struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas yang diterapkan oleh PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk dirinci sebagai berikut: 1) Fungsi registrasi harus terpisah dari fungsi pencatatan. 2) Fungsi registrasi sudah terpisah dengan fungsi keuangan.

1. Fungsi casemix harus terpisah dengan fungsi medical record.
2. Fungsi casemix harus terpisah dengan fungsi keuangan.

Sejalan dengan focus perseroan terkait dengan focus kompetensi, division of human capital telah mengadopsi sistem manajemen kerja menggunakan indicator kinerja utama (key performance indicators/KPI) sebagai alat mengukur ketekunan, dedikasi, kesadaran, konsistensi, dan loyalitas karyawan serta kompetensi kepemimpinan perseroan. Sejalan dengan ini PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk terus mendorong penerapan dasar-dasar bekerja, seperti etika dan integritas, transparansi dan kejujuran, lingkungan kerja yang kondusif, dan kesempatan kerja serta bagi seluruh karyawannya.

a. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang diberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan perusahaan.

Sistem atau otorisasi wewenang dan prosedur pencatatan yang diterapkan oleh PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk dirinci sebagai berikut:

1. Formulir pendaftaran pasien rawat jalan diotorisasi oleh bagian front office untuk melakukan pendataan serta riwayat berobat pasien. Hal ini juga harus melengkapi dengan fotokopi KTP pasien agar dapat terbentuknya nomor Rekam medis pasien.

2. Formulir klaim rawat jalan atau resume medis Rawat Inap diotorisasi oleh dokter pemeriksa terhadap gejala pasien atau keluhan pasien saat terjadi dalam melakukan pengobatan.
3. Laporan checklist berkas tagihan diotorisasi oleh bagian front office dan keuangan sehingga pada saat penerimaan serah terima berkas kedua bagian memiliki laporan penerimaan. Hal ini berguna untuk melakukan tracking berkas.
4. Garansi latter diotorisasi kepada bagian front office dan keuangan dikarenakan untuk mengetahui penjaminan diagnosa, pemeriksaan serta tindakan yang dijamin maupun tidak dijamin oleh asuransi
5. Formulir covering latter diotorisasi oleh bagian keuangan, untuk membentuk suatu kartu utang atau pencatatan tanggal jatuh tempo dengan nomor CL yang telah diterbitkan saat melakukan penagihan kepada asuransi.

Dalam pelimpahan wewenang dan tanggung jawab, sampai sejauh ini sudah cukup baik. Perusahaan sudah melakukan tugas dan tanggung jawab berdasarkan SOP yang sudah ditentukan. Agar mengurangi kesalahan (Fraud perusahaan juga sering melakukan Stock Opname (SO) serta kajian terhadap masalah-masalah yang timbul pada saat bekerja di rumah sakit. Sehingga karyawan sudah mengetahui tindakan apa yang akan dilakukan saat terjadi kesalahan. Tindakan yang diambil juga tidak melebihi wewenang yang sudah diberikan diawal oleh perusahaan. Meskipun masih terdapat beberapa karyawan yang masih mengalami perangkapan fungsi di dalam menjalankan tugasnya.

b. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi

Dalam unsur ini, praktik yang diterapkan oleh PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk dirinci sebagai berikut:

1. Formulir registrasi di saat melakukan pemasukan data harus tercetak dan ditanda tangani oleh pasien maupun keluarga pasien sehingga untuk menyatakan bahwa pasien telah mendapatkan riwayat berobat pada rumah sakit akan terbitnya nomor rekam medis pasien.
2. Melakukan registrasi pada sistem rumah sakit untuk nantinya diterbitkan nomor invoice saat pasien sudah melakukan pengobatan.

3. Memasukan data selengkap-lengkapnya seperti nama lengkap sesuai KTP, tanggal lahir pasien, NIK, 2 nomor telepon yang bisa dihubungi dan emergency contact pasien, alamat rumah yang saat ini ditinggali serta alamat email pasien.
4. Pasien melakukan pemeriksaan dengan awal mula melalui pemeriksaan dasar pada perawat seperti pemeriksaan tensi darah, Suhu tubuh, serta keluhan yang dialami. Lalu saat menemui dokter pasien mulai melakukan konsultasi lebih mendalam untuk mengkaji diagnosa pasien. Jika dokter memerlukan pemeriksaan lebih lanjut, akan diteruskan berdasarkan ketentuan yang ada.
5. Billing invoice yang dibuat oleh front office harus dilengkapi dengan resume medis pasien serta terlampir surat jaminan dari perusahaan-perusahaan asuransi yang bekerjasama maupun tidak.
6. Tagihan-tagihan yang sudah selesai disiapkan dan diperiksa selanjutnya akan diteruskan kepada pihak administrasi kelengkapan data untuk dicek kembali kekurangan hasil pemeriksaan yang belum terlampir
7. Billing invoice yang sudah siap pemeriksaannya diberikan kepada finance untuk diteruskan penagihannya. Melakukan scan berkas dan pembuatan nomor covering latter serta mencatat total harga tagihan dalam satu nomor covering latter.
8. Melakukan pengiriman tagihan kepada perusahaan-perusahaan asuransi untuk diteruskan kembali pada bagian collection sehingga tagihan tidak melewati batas tanggal jatuh tempo.
9. Bagian collection mulai mengirimkan email untuk reminder perusahaan-perusahaan asuransi bahwa tagihan akan dikirimkan dan diterima dalam waktu 1-2 hari kerja.
10. Pembayaran yang dilakukan dibukukan untuk pembuatan laporan kepada accounting secara nomor covering latter.

Penilaian risiko (Risk Assesment)

Penulis memastikan risiko yang timbul dan disebabkan oleh beberapa faktor di bawah ini:

1. Karyawan melakukan kecurangan karena tidak dilakukannya pengecekan sistem outstanding secara berkala. Sehingga jika terdapat Outstanding yang belum dilakukan penutupan billing (Close Bill) pada sistem ini mengakibatkan terdapatnya inputan yang tidak dapat diproses saat penagihan.

2. Karyawan yang tidak melakukan perputaran jabatan juga akan merugikan perusahaan dikarenakan menurut peneliti perusahaan yang tidak pernah melakukan perputaran jabatan untuk para karyawannya, berisiko menimbulkan kecurangan karena hanya karyawan tersebut saja yang memegang bagian itu selama bertahun-tahun. Terlebih lagi jika ada karyawan yang menangani satu siklus seperti pencatatan piutang dan penerimaan pembayaran, kemudian bagian registrasimerangkap sebagai fungsi administrasi penjualan. Aktivitas tersebut dilakukan oleh orang yang sama.
3. Perusahaan tidak melakukan pengkajian secara ketat terhadap kinerja karyawan yang menyepelekan tanggal jatuh tempo pembayaran asuransi. Sehingga tenggat pembayaran melebihi tanggal yang telah ditentukan. Hal ini dapat merugikan rumah sakit karena kemungkinan penumpukan penagihan tetap berjalan.
4. Kurang tenaga ahli dalam bidangnya, menyebabkan perusahaan mengabaikan penagihan atas tagihan-tagihan yang terjadi di perusahaan. Pada dasarnya meskipun perusahaan sudah melakukan skema penagihan agar berkas tetap dilakukan pengiriman ke asuransi, tetapi masih terdapat banyaknya pasien yang berobat sehingga terjadinya penumpukan penagihan yang tertunda pengirimannya ke asuransi. Hal ini juga berkaitan terhadap berkas tagihan BPJS yang pada dasarnya pasien yang berobat semakin bertambah sesuai rujukan pada faskes pertama.

Informasi dan Komunikasi (Information and communication)

Perusahaan juga telah memiliki sistem akuntansi yang cukup memadai, terbukti adanya prosedur-prosedur yang memperlihatkan bagaimana transaksi yang terjadi dicatat secara menyeluruh, diklasifikasikan dan dilaporkan. Perusahaan juga mempunyai sistem dimana terdapat pencatatan penjualan jasa yang dalam sistem tersebut sudah mencakupi keseluruhan tagihan seperti nomor invoice, nomor covering latter, nomor Rekam Medis, nama pasien dan juga tanggal jatuh tempo pembayaran kepada asuransi. Walaupun begitu masih terdapatnya kekurangan sistem pada penyampaian informasi untuk nomor asuransi, dimana tiap perusahaan asuransi memiliki ketentuan sendiri untuk melakukan rekap atas limit pasien sendiri. Sehingga asuransi memiliki nomor kartu untuk rekap data tagihan yang dilakukan PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk. Hal ini masih dilakukan secara manual untuk pencatatan nomor kartu pasien pada sistem, sehingga terdapat banyaknya kesalahan penginputan nomor kartu pasien. Sewaktu peneliti melakukan peninjauan ke objek penelitian. Sebagaimana karyawan

mengeluhkan atas penginputan nomor kartu pasien secara manual. Karena hal ini sering terjadinya konfirmasi ulang kembali melalui telepon pasien, dimana ada *beberapa pasien yang mengeluhkan terganggunya hanya karena konfirmasi nomor kartu asuransi.*

Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab.

PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk mengutamakan karyawan yang telah berpengalaman dibidangnya dan jujur dalam melaksanakan tugasnya. Jadi setiap karyawan dapat diandalkan dalam berbagai pekerjaan. Setiap karyawan telah diberi tanggung jawab sesuai dengan kemampuan masing-masing. Mutu dan tanggung jawab karyawan pada PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk, dirincikan sebagai berikut:

1. Seleksi calon karyawan berdasarkan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaanya. PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk melakukan seleksi pada calon karyawannya dimana syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut:
 - a. Back office:
 - 1) Memiliki Skill
 - 2) Jujur dalam bekerja
 - 3) Memiliki kemauan dan kemampuan
 - 4) Berpengalaman
 - 5) Bekerjasama dalam tim
 - b. Medical:
 - 1) Memiliki STR aktif
 - 2) Berpendidikan sesuai bidangnya
 - 3) Berpengalaman
2. PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk memberikan pelatihan training untuk mencegah terjadinya hal-hal yang berisiko tinggi. Training ini diberikan pada seluruh karyawan PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk baik permanent, contract, maupun outsourcing. Training ini berupa pelatihan keadaan darurat, pelatihan ancaman personal, pelatihan evakuasi dan lainnya.

PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk lebih mengutamakan karyawan yang telah berpengalaman di bidangnya, selain itu PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk juga mengutamakan karyawan yang jujur dan memiliki kemauan untuk bekerja.

Karena PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk mengutamakan karyawan yang telah berpengalaman di bidangnya, jadi setiap karyawannya dapat diandalkan dalam berbagai pekerjaan. Untuk bagian keuangan dan lainnya, selama ini diambil dari calon karyawan yang mempunyai kemampuan di bidangnya. Misal, untuk bagian keuangan diambil calon karyawan lulusan akuntansi. Setiap karyawan telah diberi tanggung jawab sesuai dengan kemampuan masing-masing.

Dari unsur-unsur kriteria sistem pengendalian intern yang baik, dalam pelaksanaannya PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk masih terdapat beberapa kelemahan, yakni tugas ganda yang harus dilakukan oleh satu bagian. Dalam hal ini perlu adanya pembenahan agar sistem pengendalian intern yang dilaksanakan mempunyai kehandalan dan memperlancar proses produksi perusahaan.

Evaluasi Pengendalian Internal Penjualan Jasa PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk

Dari hasil evaluasi yang dilakukan oleh penulis, ditemukan beberapa kebaikan-kebaikan didalam sistem informasi akuntansi piutang yang dilakukan perusahaan. Pada aktivitas penjualan kredit di PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk, pengendalian internal yang baik terdapat pada:

1. Perusahaan telah menetapkan syarat dimulainya registrasi pendaftaran pada saat awal pasien melakukan registrasi seperti identitas pasien sehingga dapat mudah melakukan tracking atas riwayat medis pasien.
2. Seluruh penjualan jasa yang dilakukan oleh dokter mengacu pada diagnosa pasien dan ketentuan penjaminan mengacu kepada jaminan asuransi yang sudah ditetapkan tiap pasien dan tiap perusahaan-perusahaan asuransi yang sudah rekanan. Selisih pembiayaan pemeriksaan yang tidak dijaminan oleh asuransi akan menjadi selisih iur bayar kepada pasien.
3. Setiap berkas/billing pasien yang akan berobat harus adanya dokumen lengkap dan melampirkan hasil-hasil atas pemeriksaan penunjang yang telah dilakukan. Dokumen tersebut berupa:
 - a. Resume Medis pasien yang ditanda tangani oleh dokter.
 - b. Billing tagihan yang sudah terlampir nomor invoice tagihan.
 - c. Identitas pasien seperti KTP, Pasport, SIM, KK.

- d. Surat Garancy Latter dari perusahaan-perusahaan asuransi pasien.
4. Terdapat beberapa fungsi yang melakukan aktivitas penjualan kredit sudah terpisah seperti terdapat pada fungsi penjualan, fungsi rekam medis, fungsi Front Office, dan fungsi keuangan. Terpisahnya masing-masing aktivitas penjualan jasa, salah satu bentuk pencegahan dari tindakan manipulasi data dan mengakibatkan kerugian perusahaan. Tindakan yang dilakukan oleh perusahaan sudah benar dengan memisahkan masing-masing fungsi dalam aktifitas penjualan jasa secara kredit ini, sudah memenuhi unsur dari pengendalian internal.
5. Meskipun masih ada beberapa menggunakan sistem akuntansi secara manual dalam melakukan penginputan, tetapi dalam sistem pengiriman, penagihan dan pembukuan sudah terdapat pada sistem yang berbasis komputer. Ini dilakukan perusahaan untuk mengamankan assets perusahaan, terutama dalam persediaan.
6. Surat Eligibilitas Peserta (SEP) pada penagihan BPJS Kesehatan tidak menjadi acuan terhadap pembukuan dan penagihan. SEP hanya digunakan saat melakukan penagihan kepada pihak BPJS Kesehatan. SEP ini juga sudah dilakukan penginputan manual pada sistem berbasis komputer.

Meskipun perusahaan sudah memiliki prosedur penjualan yang sudah ditetapkan, masih terdapat beberapa kelemahan dari sistem pengendalian internal atas prosedur tersebut. Kelemahan-kelemahan yang terdapat dari sistem pengendalian internal atas penjualan jasa secara kredit antara lain:

1. Pada penagihan pengklaiman berkas kepada perusahaan-perusahaan asuransi masih terdapatnya keterlambatan penagihan atas tanggal jatuh tempo pembayaran kepada PT Siloam International Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk. Masih terdapat juga beberapa asuransi-asuransi yang pindah lokasi kantor sehingga memperlambat penagihan, hal ini dilakukan karna kontak asuransi tersebut hanya dilakukan via email saja.
2. Pembukuan atas pembayaran klaim asuransi dilakukan tidak pada hari pembayaran yang dilakukan asuransi, hal ini dapat mengganggu tarif atas outstanding penagihan atas asuransi. Sehingga tagihan yang seharusnya sudah dibukukan masih masuk pada dalam outstanding asuransi-asuransi terkait.

3. Pada penagihan BPJS Kesehatan masih dilakukan secara manual. Sehingga kemungkinan terdapatnya kesalahan-kesalahan sangat tinggi, mengingat banyaknya pasien dari BPJS Kesehatan.
4. Kurangnya monitoring dari masing-masing manajer terkait memicu terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh masing-masing fungsi. Karena perusahaan ini dilakukan supaya memberi kelancaran dalam menjalin kerjasama dan mempermudah konfirmasi pembayaran sebelum tanggal jatuh tempo, dimana pelanggan tersebut memiliki kewajiban untuk membayar hutang terhadap perusahaan. Perusahaan juga sudah melakukan toleransi kepada asuransi-asuransi yang melakukan keterlambatan pembayaran dengan 30 hari atau 1 (satu) bulan terhitung sejak berkas diterima asuransi. Namun pada kenyataannya masih ada beberapa asuransi yang terlambat untuk melakukan pembayaran, sehingga pembayaran tersebut tidak sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati dan perusahaan tidak memberikan sanksi atas keterlambatan tersebut.

Pada penagihan BPJS Kesehatan tidak terdapatnya monitoring pada fungsi Koding hal ini menambah koreksi pada saat penginputan klaim yang dilakukan oleh finance hal ini sering terjadi sehingga tagihan yang dapat diselesaikan segera, harus dikembalikan dan dikoreksi kembali. Kodingan yang salah pada saat penginputan klaim biasanya akan berpengaruh pada biaya tagihan berkas pasien.

SIMPULAN DAN SARAN .

SIMPULAN.

Perusahaan sudah melakukan upaya untuk menerapkan pengendalian internal terhadap piutang agar bisa lebih baik, terlihat juga prosedur-prosedur yang telah diterapkan akan tetapi secara implementasi belum sesuai harapan. Sehingga belum dapat memberikan dampak positif terhadap keefektifan pengelolaan piutang. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat diambil simpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap sistem informasi akuntansi siklus piutang PT Siloam Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk, kesimpulan yang dapat di ambil berupa:
 - a. Dokumen-dokumen yang dilakukan selama melakukan transaksi sudah lengkap dan sesuai dengan prosedur. Apabila terdapat kekurangan dokumen PT Siloam International Hospitals Tbk unit Kebon Jeruk langsung melakukan pengiriman kekurangan berkas

- sesuai standar yang berlaku. Dokumen yang digunakan menggunakan nomor covering latter sehingga sangat mudah untuk melacak serta melengkapi data-data terhadap penagihan piutang.
- b. Prosedur yang dilakukan dalam melakukan penagihan pada pihak-pihak asuransi masih lemah.
 - c. Perusahaan tidak memberikan sanksi atas keterlambatan pembayara tagihan-tagihan asuransi.
2. Berdasarkan hasil evaluasi keefektifan piutang PT Siloam Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk kesimpulan yang dapat di ambil berupa:
- a. Standar Oprational Procedure (SOP) yang disusun masih kurang dari kenyataan yang terjadi dilapangan. Serta masih mengikuti standar-standar lama yang telah terjadi sehingga masih kurangnya prosedur atas penagihan masa jatuh tempo piutang pada perusahaan.
 - b. koordinasi terhadap karyawan lainnya kurang baik sehinga penyelesaian pembukuan klaim terganggu dan menyebabkan terjadinya Outstanding tagihan.
3. Berdasarkan peranan sistem pengendalian informasi akuntansi terhadap efektifitas piutang dalam mendukung Cashflow PT Siloam Hospitals Tbk Unit Kebon Jeruk kesimpulan yang dapat di ambil berupa:
- a. Terdapat sisitem komputerisasi untuk menata transaksi piutang, sehingga pengarsipan sangat optimal untuk mencegah terjadinya kehilangan dokumen dan/atau arsip-arsip. Dan dapat mendukung efektifitas terhadap penagihan.
 - b. Masih terdapatnya piutang tak tertagih dikarenakan perusahaan rekanan yang pailit sehingga berpengaruh terhadap Cashflow.

SARAN.

Setelah melakukan penelitian, pembahasan dan merumuskan kesimpulan dari hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan untuk menjadi masukan serta bahan pertimbangan yang berguna bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

1. PT Siloam International Hospitals Tbk unit Kebon Jeruk harusnya memberikan sanksi terhadap perusahaan-perusahaan asuransi agar dapat melakukan pembayaran sebelum

terjadinya tanggal jatuh tempo pembayaran. Hal ini dilakukan agar saat penagihan tidak terdapat banyaknya Outstanding pada perusahaan-perusahaan asuransi yang sudah menjadi rekanan dengan PT Siloam International Hospitals Tbk unit Kebon Jeruk. Perusahaan juga harus melakukan collection pada perusahaan-perusahaan rekanan yang sudah mulai memasuki masa jatuh tempo terhadap tagihan piutang yang masih berjalan. Dengan masa sebelum terjadinya tanggal jatuh tempo, misalnya 3 hari sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran.

2. PT Siloam International Hospitals Tbk unit Kebon Jeruk perlu memperjelas Standar Operational Procedure (SOP) terbaru untuk menyesuaikan kebijakan-kebijakan akuntansi secara tertulis atas siklus piutang, baik dari orang pribadi maupun rekanan perusahaan-perusahaan lainnya untuk dijadikan pedoman bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya sehari-hari.
3. PT Siloam International Hospitals Tbk unit Kebon Jeruk bisa memperbaiki sistem operasional perusahaan yang ada saat ini agar dapat lebih efektif lagi dalam melakukan pemisahan tugas dan tanggung jawabnya bisa penagihan piutang dapat berjalan dengan baik, lancar dan efektif. Melengkapi dokumen yang dibutuhkan, sehingga dokumen dapat tertata dengan rapi dan dapat dipergunakan sebagai bukti. Perusahaan juga perlu membuat standar terhadap pengiriman pertama dokumen pasien agar dapat mempermudah penagihan piutang terhadap transaksi yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA.

Yogyakarta: CV Andi Anggota IKAPI.

Daud, Rafael. 2017. Akuntansi dasar teori dan praktik. Yogyakarta: Andi Anggota IKAPI.

Daud, Rochmawati. 2014. Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dan Penerimaan Kas Berbasis Komputer Pada Perusahaan Kecil PT Trust Technology Vol.12.No.1. Palembang: Universitas Sriwijaya.

Dera, Arya Pratama; Sondakh, Julie J dan Warongan, Jessy D.L. 2016. Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Piutang dan Kerugian Piutang Tak Tertagih Pada PT Surya Wenang Indah Menado. Jurnal MBA. Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 1498-1508.

Farid. 2017. Kewirausahaan Syariah. Kencana. Jakarta.

Firmansyah, Anang. 2018. Prilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Cetakan pertama Deepublish. Yogyakarta.

Freeddy, Samuel. 2019. Analisis Laporan Keuangan Sektor Publik. Deepublish. Yogyakarta.

Gracesia; Zulvia, Dewi dan Sari, Nila. 2017. Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit Pada CV Putra Tunas Mandiri Padang Vol.1 No.1. Jurnal. Padang.

- Hantono dan Namira. 2018. Pengantar Akuntansi: Sejarah Perkembangan akuntansi. Edisi Pertama. Yogyakarta: Deepublish.
- Hery. 2015. Pengantar Akuntansi. Jakarta: Grasindo.
- Hery. 2017. Teori Akuntansi: Pendekatan Konsep dan analisis. Jakarta: Grasindo.
- Hidayat. 2018. Dasar-Dasar Analisis Laporan Keuangan. Sidoharjo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Indra, 2017. Pengembangan sistem informasi menggunakan Metodologi Agile. Yogyakarta: Deepublish.
- Kartikahadi, Hans; Sinaga, Rosita uli dan Syamsul, Merliana. 2016. Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis SAK Berbasis IFRS Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Krismiaji. 2015. Sistem Informasi Akuntansi Edisi 4. Yogyakarta: YKPN.
- Kurnia dan Arni. 2020, Sistem Informasi Akuntansi (Beserta Contoh Penerapan Aplikasi SIA Sederhana dalam UMKM). Cetakan Pertama. Yogyakarta: Deepublish.
- Mangesti, Sri; Ramadhanti, Wita dan Widodo, Taufik Margi. 2020. Persamaan dasar akuntansi sesuai dengan SAK EMKM. Yogyakarta: Deepublish.
- Maniah dan Dini. 2017. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Yogyakarta: Deepublish.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta: Andi Anggota IKAPI.
- www.idx.co.id (diakses pada Juni 2020)