

**ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA
UNTUK MEMINIMALKAN PIUTANG TAK TERTAGIH
PADA RUMAH SAKIT JIH YOGYAKARTA**

Tugas Akhir Magang



Disusun Oleh :

Salma Az-Zahra – 21311474

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2025

**ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA
UNTUK MEMINIMALKAN PIUTANG TAK TERTAGIH
PADA RUMAH SAKIT JIH YOGYAKARTA**

Tugas Akhir Magang

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Disusun Oleh:

Nama : Salma Az-Zahra

NIM : 21311474

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tugas akhir magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah, maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 19 Februari 2025



(Salma Az-Zahra)

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha untuk Meminimalkan Piutang Tak
Tertagih pada Rumah Sakit JIH Yogyakarta

Diajukan Oleh :

Nama : Salma Az-Zahra
NIM : 21311474
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Keuangan

Yogyakarta, 19 Februari 2025

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Dra. Nurfauziah, MM.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA UNTUK MEMINIMALKAN
PIUTANG TAK TERTAGIH PADA RUMAH SAKIT JIH YOGYAKARTA**

Disusun oleh : Salma Az-Zahra

Nomor Mahasiswa : 21311474

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Selasa, 04 Maret 2025

Penguji/Pembimbing TA : Nurfauziah, Dra., M.M.

Penguji : Sri Mulyati, Dra., M.Si.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

ABSTRAK

Pengendalian internal piutang merupakan suatu proses yang dirancang dan diterapkan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa piutang dapat ditagih dan diterima dengan tepat waktu. Apabila penerimaan pembayaran piutang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan, hal tersebut dapat berdampak pada kondisi keuangan perusahaan. Rumah Sakit JIH menghadapi permasalahan piutang karena memberikan opsi pembayaran melalui pihak ketiga, yaitu perusahaan asuransi. Mekanisme pembayaran oleh pihak asuransi dilakukan dalam jangka waktu tertentu setelah layanan kesehatan diberikan atau setelah pasien dipulangkan usai menjalani perawatan. Oleh karena itu, Rumah Sakit JIH perlu menerapkan pengendalian piutang yang efektif untuk mengurangi risiko keterlambatan pembayaran yang berkepanjangan serta menghindari potensi piutang tak tertagih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengendalian internal di Rumah Sakit JIH terhadap piutang dan bagaimana kualitas penagihan piutang. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam kepada pihak yang terlibat langsung dalam proses penagihan. Analisis dilakukan berdasarkan kerangka kerja COSO yang terdiri dari lima komponen utama, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal di Rumah Sakit JIH telah diterapkan dengan baik melalui pengelompokan piutang berdasarkan umur jatuh tempo dan pengawasan yang ketat dalam proses penagihan. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memerlukan pembaharuan dan keterbatasan akses informasi di beberapa area kerja. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal yang diterapkan cukup efektif, namun perlu ditingkatkan dengan memperbaiki sistem komunikasi, melakukan pemantauan secara berkala, serta menerapkan kebijakan yang lebih adaptif dalam menangani piutang bermasalah.

Kata Kunci: *Pengendalian internal, Piutang usaha, Piutang tak tertagih, COSO.*

ABSTRACT

Internal control of accounts receivable is a process designed and implemented by a company to ensure that receivables can be collected and received on time. If the payment of receivables is not received within the stipulated time, it can impact the company's financial condition. JIH Hospital faces challenges in managing receivables as it provides payment options through third parties, namely insurance companies. The payment mechanism by insurance companies is carried out within a certain period after healthcare services are provided or after patients are discharged following treatment. Therefore, JIH Hospital needs to apply effective receivables control to minimize the risk of prolonged payment delays and to avoid the potential for uncollectible receivables. This study aims to examine how internal control over receivables is implemented at JIH Hospital and to assess the quality of the receivables collection process. The research uses a qualitative approach by conducting in-depth interviews with individuals directly involved in the collection process. The analysis is based on the COSO framework, which consists of five main components: control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring. The results indicate that internal control at JIH Hospital has been effectively applied through the categorization of receivables using an aging schedule and strict supervision in the collection process. However, there are still some weaknesses, such as Standard Operating Procedures (SOPs) that require updates and limited access to information in several work areas. Based on these findings, it can be concluded that the internal control applied is quite effective but needs to be improved by enhancing communication systems, conducting regular monitoring, and implementing more adaptive policies in managing problematic receivables.

Keywords: *Internal control, Accounts receivable, Uncollectible receivables, COSO.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakaatuh

Segala puji bagi Allah *Subhanahu Wata'ala* atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir yang berjudul “Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada Rumah Sakit JIH Yogyakarta” dengan lancar. Shalawat serta salam semoga selalu tersampaikan kepada beliau, Nabi Muhammad *Shollallahu 'Alaihi Wassalam* yang telah membawa perubahan kepada umatnya dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh rahmat seperti saat ini.

Penelitian ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir magang, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata-1 (S1) pada program studi Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Dalam menyusun tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari bantuan, dukungan, maupun do'a dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah *subhanahu wata'ala*, atas limpahan rahmat, hidayah, serta kekuatan yang diberikan sehingga penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Abi Basuki dan Umi Sofiah sebagai orang tua yang senantiasa mendukung setiap langkah penulis dan mendoakan dengan penuh kasih sayang, sehingga mampu menyelesaikan studi dengan baik. Tidak ada yang mampu menjelaskan seberapa besar cinta dan rasa terima kasih penulis atas jasa dan pengorbanan mereka di dalam hidup penulis.
3. Ibu Nurfauziah Dra., MM. selaku dosen pembimbing magang dan tugas akhir yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan membimbing penulis meskipun di tengah kesibukan beliau.
4. Ibu Nur Azizah, S.K.M selaku narasumber dan kepala unit penagihan Rumah Sakit JIH tempat penulis magang, serta seluruh Tim Unit Penagihan Rumah Sakit JIH yang telah membimbing penulis selama magang.
5. Saudara-saudara penulis yang telah memberikan semangat, dukungan

baik secara moril maupun materiil, serta keceriaan bagi penulis, Mbak Ima, Mas Andi, Mbak Azah, Mas Khoir, Mbak Pipah, Mas Dodi, Mas Zahron, Mbak Dila, Mas Mizan, serta para keponakan tercinta: Sabrina, Rafa, Kholid, Alisha, dan Naura.

6. Bapak Abdur Rafik, S.E., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, serta seluruh jajaran pengajar di Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan bimbingan berharga kepada penulis.
7. Bapak Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
8. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh jajaran pimpinan universitas.
9. Muthia Zulfa, sebagai sahabat yang selalu mendampingi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir, menemani dalam berbagai kegiatan kuliner, serta menjadi pendengar setia di saat penulis menghadapi berbagai kesulitan.
10. Sahabat-sahabat di perkuliahan, Peggi Sabrina, Naila Zahara Addina, Mita Ayudia Oktavia, dan Rafa Rania Rozaindah yang penulis sayangi. Terima kasih karena selalu menemani di perkuliahan dalam suka maupun duka. Terima kasih atas persahabatan selama ini.
11. Teman-teman seperjuangan magang di Rumah Sakit JIH, Nevlin, Yulizar, Adira, dan Ridho yang telah memberikan dukungan, semangat, serta kebersamaan dalam menyelesaikan berbagai tugas selama masa magang.
12. Teman-teman Manajemen Universitas Islam Indonesia, khususnya angkatan 2021. Penulis berterima kasih karena dikelilingi orang-orang baik dan luar biasa yang saling mendukung satu sama lain.
13. Sahabat-sahabat SMP, Putri Maharani M., Reisera Fatihah R., Salma Ahadiya A. Salsabila Dhia C., Shanti Tri, Salma Khairunnisa, Rona Arrafi, Salma Hanifah, Azizah Nur K., dan teman-teman SMP yang

tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala dukungan, doa, dan kebahagiaan yang telah diberikan kepada penulis.

14. Sahabat-sahabat SMA, Almira Aulia R., Rahma Ayu H., Rosati Wahdana, Farah A., Rafi, Yudhistira P., Claudia P., Alya F., Vito B., Bima dan semua teman-teman yang telah mewarnai masa-masa remaja saya.
15. Bapak Ali, Simbok, Mbak Lina, serta teman-teman KKN unit 206 Pucungroto Kajoran Magelang, yaitu Dinda, Tiffany, Liza, Hani, Arya, Rifath, Rafly, Aldi dan seluruh warga yang selama sebulan pelaksanaan KKN telah menerima penulis dengan penuh keramahan.
16. Teman-teman LDK Al-Fath periode 2022/2023 yang selalu mendukung, menasihati, dan melangkah bersama dalam dakwah di kampus tercinta.
17. Adik-adik Taklim yang sudah mendukung penulis untuk terus menjadi manusia yang lebih baik lagi di setiap harinya. Secara tidak langsung memaksa penulis untuk lebih rutin mempelajari ilmu agama.
18. Seseorang yang belum bisa penulis tulis dengan jelas namanya di sini, namun sudah tertulis jelas di *Luhul Mahfudz*. Terima kasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu upaya penulis dalam memantaskan diri.
19. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, dengan sepuh hati penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan, doa, nasihat, pelajaran, semangat, dan motivasinya.
20. Terakhir, terima kasih untuk Salma Az-Zahra, diri saya sendiri yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih untuk tidak menyerah sesulit apa pun rintangan dan masalah yang dihadapi.

Semoga seluruh pihak yang telah berperan serta memberikan bantuan dalam penyusunan tugas akhir magang ini senantiasa mendapatkan balasan kebaikan yang berlimpah dari Allah *Subhanahu Wata'ala*. Penulis berharap agar tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, para pembaca, peneliti lainnya, serta masyarakat secara umum.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan mungkin terdapat kekurangan maupun kesalahan dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis dengan tulus memohon maaf yang sebesar-besarnya dan mengharapkan adanya kritik serta saran yang membangun demi perbaikan karya tulis ilmiah ini.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Penulis



(Salma Az-Zahra)

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Magang.....	i
Halaman Judul Magang.....	ii
Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Magang	iv
Berita Acara Ujian Tugas Akhir	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.2 Latar Belakang.....	4
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Implikasi Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	11
2.3 Kerangka Kerja (Konseptual).....	24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Pendekatan.....	25
3.2 Unit Analisis.....	25
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	26
3.4 Teknik Analisis Data	26
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data	28
4.2 Analisis Data	28
4.3 Pembahasan Hasil.....	42
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	

5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian-penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2 Prinsip Pengendalian Internal	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Kerja	24
----------------------------------	----

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

Rumah Sakit JIH adalah salah satu rumah sakit swasta besar di Daerah Istimewa Yogyakarta. Rumah Sakit ini didirikan oleh Yayasan Badan Wakaf Universitas Islam Indonesia (YBW UII) yang kemudian dikelola oleh PT Unisia Medika Farma (PT UMF). Pada awalnya Rumah Sakit JIH bernama Jogja International Hospital yang didirikan pada tanggal 24 Februari 2005 dan disahkan pada tanggal 22 Juni 2005. Akan tetapi, berdasarkan surat dari Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan RI No: YM.02.10/III/2743/10 dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 659/Menkes/Per/VIII/2009, tanggal 14 Agustus 2009, tentang Rumah Sakit Indonesia Kelas Dunia, pasal 15, maka per tanggal 1 Agustus 2010 nama Jogja International Hospital diganti menjadi Rumah Sakit "JIH".

Rumah Sakit JIH sendiri mulai beroperasi pada tanggal 5 Februari 2007, berdasarkan Surat Izin Penyelenggaraan Sementara Rumah Sakit No: 503/0393/DKS/2007, dan memperoleh izin operasional tetap dari Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 28 April 2008, yang tercantum dalam Surat izin Penyelenggaraan Rumah Sakit No: 445/3282/IV.2. Rumah Sakit JIH secara konsisten mengembangkan standar mutu mereka dari waktu ke waktu. Upaya berkesinambungan ini telah menghasilkan pencapaian yang signifikan, yaitu diperolehnya sertifikat ISO 9001:2008 pada tanggal 20 Mei 2010.

Rumah Sakit JIH memiliki sejumlah visi dan misi yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan berstandar internasional dengan berlandaskan pada nilai-nilai Islami. Berikut Visi dan Misi Rumah Sakit JIH :

Visi:

Terwujudnya "JIH" Yogyakarta sebagai rumah sakit swasta premium terkemuka melalui pertumbuhan pelayanan berkelanjutan berdasarkan nilai-nilai Islami, menuju pelayanan berstandar internasional pada tahun 2025 dengan

mengutamakan keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan.

Misi:

- a. Mengembangkan institusi rumah sakit swasta premium dengan memberikan pelayanan *excellence*.
- b. Mengembangkan pelayanan klinis dan pelayanan perumahsakitannya berstandar internasional dengan mengutamakan keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan.
- c. Membangun modal insani yang amanah, terampil, profesional, unggul dan kompeten berdasar nilai-nilai Islami.
- d. Pertumbuhan kinerja rumah sakit yang tinggi didukung sistem pengendalian dan pengawasan yang efektif.

Rumah Sakit JIH memiliki sejumlah pedoman yang menjadi acuan dalam menjalankan operasionalnya. Pedoman utama yang digunakan adalah nilai-nilai Islami, yaitu *rahmatan lil 'alamin*. Bambang Pediantoro, CEO PT Unisia Medika Farma dalam (Pramono, 2024) menjelaskan bahwa Rumah Sakit JIH mengusung karakteristik yang didasarkan pada nilai Islam *rahmatan lil 'alamin*, yang berarti kehadiran Rumah Sakit JIH memberikan manfaat kepada masyarakat melalui tindakan dalam melayani pasien. Selain itu, Rumah Sakit JIH juga memiliki pedoman atau budaya yang mereka usung dalam pelayanan, yaitu Amanah dalam Melayani pasien secara Profesional dengan keahlian dan peralatan yang Unggul dibidang medis dalam suasana kerja yang Harmonis, yang biasa disebut sebagai *core value* AMPUH. Bambang Pediantoro dalam (Pramono, 2024) menjelaskan bahwa nilai-nilai dan *core value* yang Rumah Sakit JIH usung telah terbukti efektif, dibuktikan dengan peningkatan aset sebesar 1.000% dalam 10 tahun terakhir, dari Rp 55 miliar menjadi sekitar Rp 600 miliar.

Rumah Sakit JIH menawarkan berbagai produk dan layanan yang berorientasi pada kesehatan dan kesejahteraan pasien. Dengan komitmen yang kuat untuk terus menghadirkan inovasi dalam layanan kesehatan, Rumah Sakit JIH didukung oleh tim yang terdiri dari dokter, perawat, paramedis, dan staf

profesional yang selalu siap memberikan pelayanan ramah dan berkualitas. Selain itu, rumah sakit ini juga dilengkapi dengan peralatan medis yang modern dan terkini, memastikan setiap pasien mendapatkan perawatan yang terbaik dan sesuai dengan standar medis terbaru.

Rumah Sakit JIH menyediakan berbagai layanan khusus, salah satunya adalah layanan yang tidak dimiliki oleh semua rumah sakit di Kota Yogyakarta, yaitu Klinik Bayi Tabung JIH (Morula IVF). Morula IVF JIH merupakan salah satu klinik fertilitas terkemuka di Indonesia yang menawarkan layanan *In Vitro Fertilization* (IVF) atau bayi tabung. Program bayi tabung ini adalah teknologi reproduksi canggih yang dirancang untuk membantu pasangan yang menghadapi masalah infertilitas atau kesulitan dalam memperoleh keturunan, sehingga mereka dapat mewujudkan impian memiliki anak.

Selain layanan khusus, Rumah Sakit JIH juga menawarkan berbagai layanan tambahan yang mendukung kesehatan dan kesejahteraan pasien, termasuk layanan unggulan, layanan umum, layanan gizi, layanan penunjang medis, tindakan medis, layanan gawat darurat, perawatan rawat inap, dan perawatan rawat jalan. Rumah sakit ini secara terus-menerus mengembangkan layanan dan sistem mereka untuk memaksimalkan kepuasan pasien.

Rumah Sakit JIH termasuk rumah sakit dengan tipe B, atau tipe II. Menurut (Listiyono, 2015) rumah sakit tipe B tergolong sebagai pelayanan kesehatan tingkat tersier yang berfokus pada penyediaan layanan sub spesialis dan menjadi rujukan lanjutan bagi rumah sakit tipe C. Dengan fasilitas dan layanan yang tersedia, Rumah Sakit JIH berperan sebagai rumah sakit rujukan yang menyediakan pelayanan kesehatan komprehensif, khususnya dalam bidang sub spesialis, untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan kasus medis yang lebih kompleks.

Rumah Sakit JIH memiliki kurang lebih 850 karyawan tetap dan 1.200 karyawan *outsourcing* yang berasal dari berbagai perusahaan mitra. Rumah sakit ini bertempat di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Rumah sakit ini terdiri dari empat departemen utama, yaitu departemen pemasaran dan penjualan, keuangan, SDM dan hukum, serta pelayanan medik. Masing-masing

departemen dibagi lagi menjadi beberapa unit, agar deskripsi pekerjaan tidak saling tumpang tindih dan terspesialisasi.

Kantor pusat Rumah Sakit JIH bertempat di Yogyakarta, dan memiliki dua cabang di Kota Solo dan Kota Purwokerto. Rumah sakit ini berencana menambah dua cabang lagi dalam lima tahun ke depan, yaitu di daerah Balikpapan dan DKI Jakarta. Bambang Pediautoro dalam (Pramono, 2024) menyebutkan bahwa “Kami memiliki strategi bisnis dari pinggiran dulu, baru ke tengah seperti makan bubur ayam panas. Setelah kami mantap dan matangkan di daerah pinggiran, baru kami ekspansi ke Jakarta”.

Rumah Sakit JIH membagi sasaran pasar mereka ke dalam beberapa segmen. Salah satu pendekatan yang digunakan adalah segmentasi pasar berdasarkan demografi ekonomi, yaitu menasar kelompok masyarakat dengan status ekonomi menengah ke atas. Berdasarkan hasil penelitian (Mughofir, 2012), strategi promosi yang diterapkan oleh Rumah Sakit JIH tampak lebih berfokus pada kalangan menengah ke atas, terlihat dari pilihan media serta konten pesan yang disampaikan.

1.2 Latar Belakang

Perusahaan adalah organisasi yang didirikan untuk memproduksi barang atau menyediakan jasa demi memenuhi kebutuhan pasar. Berdasarkan cara operasionalnya, perusahaan dapat dibagi menjadi tiga kategori utama, yaitu perusahaan manufaktur, perusahaan dagang, dan perusahaan jasa. Semua jenis perusahaan ini memiliki tujuan yang sama, yaitu meningkatkan volume penjualan untuk meraih keuntungan atau laba. Keberhasilan meraih laba yang optimal merupakan kunci keberlangsungan dan pertumbuhan suatu perusahaan. Laba yang diperoleh dapat dimanfaatkan sebagai modal untuk berinvestasi, memperluas operasi, dan meningkatkan kualitas produk atau layanan, sehingga perusahaan mampu bertahan dan tumbuh secara berkelanjutan dalam menghadapi dinamika pasar yang kompetitif.

Perusahaan harus terus berinovasi dan mencari cara-cara baru untuk meningkatkan penjualan. Strategi yang dapat diterapkan meliputi metode tradisional seperti diversifikasi produk dan promosi, serta memberikan berbagai

pilihan pembayaran sebagai salah satu alternatif. Dalam era digital saat ini, sistem pembayaran telah berkembang pesat, tidak hanya menggunakan sistem pembayaran tunai, tetapi juga non-tunai. Oleh karena itu, perusahaan perlu beradaptasi dengan kebiasaan ini. Begitu pula, rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan perlu menyesuaikan diri untuk tetap dapat bersaing secara kompetitif. Saat ini, rumah sakit harus menyediakan berbagai pilihan pembayaran, yaitu pembayaran tunai dan juga pembayaran non-tunai atau kredit untuk layanannya, termasuk melalui pihak ketiga seperti asuransi, guna memenuhi kebutuhan dan preferensi masyarakat yang semakin beragam.

Rumah Sakit JIH merupakan salah satu perusahaan yang menerima pembayaran melalui pihak ketiga, yaitu perusahaan asuransi. Metode pembayaran melalui asuransi ini mengakibatkan munculnya piutang usaha, di mana pembayaran dari pihak asuransi dilakukan dalam jangka waktu tertentu setelah layanan diberikan. Menurut (Munandar, 2017), piutang merupakan tagihan perusahaan kepada pihak lain yang nantinya akan diminta melakukan pembayaran jika sudah jatuh tempo.

Piutang usaha merupakan aspek krusial dalam pengelolaan keuangan yang harus diperhatikan untuk memastikan pembayaran dapat diterima tepat waktu. Tanpa manajemen yang baik, piutang usaha berpotensi menimbulkan risiko piutang tak tertagih, yang bisa berdampak negatif pada kelancaran arus kas perusahaan. Oleh karena itu, penerapan pengendalian internal terhadap piutang usaha sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya piutang yang tidak tertagih dan menjaga stabilitas keuangan perusahaan.

Menurut (Aimbu et al., 2021), pengendalian internal piutang penting untuk meminimalkan terjadinya piutang dibayarkan melebihi jatuh tempo. Dalam pandangan Rumah Sakit JIH, piutang dari klaim asuransi membutuhkan pemantauan yang berkesinambungan agar risiko piutang tak tertagih dapat diminimalkan. Selama masa magang, ditemukan sejumlah permasalahan dalam proses pemantauan piutang, terutama pada piutang berumur 121–150 hari, beberapa piutang bahkan telah melewati 151 hari dengan nominal yang cukup besar. Piutang yang memiliki umur lebih dari 151 hari, rata-rata berasal dari

piutang tahun 2019-2021. Kondisi ini meningkatkan kemungkinan munculnya piutang tak tertagih, yang pada akhirnya memaksa rumah sakit untuk melakukan penghapusan piutang, dan berpotensi mengganggu stabilitas keuangan secara keseluruhan.

Menurut (Pradinata, 2017), pengendalian internal perlu dilakukan untuk memastikan bahwa perusahaan telah mengurangi kemungkinan terjadinya kecurangan dan mengelola risiko yang ada secara efektif. Namun, saat ini Rumah Sakit JIH belum menerapkan pengendalian internal yang optimal terhadap piutang usaha. Akibatnya, terdapat risiko yang cukup signifikan terkait piutang tak tertagih, yang berpotensi mengakibatkan kebutuhan untuk melakukan penghapusan piutang. Kurangnya pengelolaan yang efektif ini dapat berdampak negatif pada arus kas dan kesehatan finansial rumah sakit secara keseluruhan, sehingga perlunya peningkatan dalam strategi pengendalian internal menjadi sangat penting.

Penelitian ini relevan dalam bidang manajemen, khususnya dalam manajemen keuangan. Dalam konteks manajemen keuangan, penting untuk memahami bagaimana cara mengelola piutang secara efektif untuk mengurangi piutang tak tertagih yang dapat menimbulkan kerugian dan meningkatkan likuiditas perusahaan. Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Rumah Sakit JIH dalam beberapa hal. Pertama, membantu mengidentifikasi masalah dalam proses penagihan meskipun kontrol internal telah diterapkan. Kedua, mendukung manajemen dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik berdasarkan data konkret. Ketiga, memberikan pemahaman tentang efisiensi pengelolaan piutang usaha. Terakhir, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Konsep pengendalian internal menurut COSO (*Committe of Sponsoring Organization of the Treadway Commission*), relevan dalam penelitian ini. Konsep tersebut termasuk lingkungan pengendalian, penaksiran risiko, aktivitas pengendalian, pengawasan, serta komunikasi dan informasi. Pengendalian internal menurut COSO membantu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang, mengurangi risiko piutang tak tertagih, serta mengelola

lingkungan yang memungkinkan pengelolaan piutang yang lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan literatur relevan dan hasil pengamatan selama magang, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengendalian internal piutang yang telah diterapkan oleh Rumah Sakit JIH dalam meminimalkan piutang tak tertagih, serta menganalisis kualitas penagihan menggunakan rasio keuangan.

1.3 Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengendalian internal yang sudah dilakukan oleh Rumah Sakit JIH dalam meminimalkan terjadinya piutang tak tertagih?
2. Bagaimana kualitas penagihan piutang Rumah Sakit JIH?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang nyata bagi Rumah Sakit JIH dalam meminimalkan piutang yang tidak tertagih. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengetahui bagaimana pengendalian internal piutang usaha dan kualitas penagihan yang sudah diterapkan selama ini, melalui penggunaan konsep COSO. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengendalian internal yang sudah dilakukan oleh Rumah Sakit JIH dalam meminimalkan terjadinya piutang tak tertagih.
2. Mengetahui kualitas penagihan piutang Rumah Sakit JIH.

1.5 Implikasi Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memperluas pemahaman tentang pentingnya penerapan pengendalian internal yang efektif dalam mengurangi risiko piutang tak tertagih. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi berharga bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sejenis. Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar yang kokoh bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik yang lebih baik di masa mendatang.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak signifikan bagi perusahaan dengan mengurangi jumlah piutang yang sulit tertagih sekaligus

memperbaiki efektivitas proses penagihan piutang di Rumah Sakit JIH. Melalui penerapan temuan dari penelitian ini, perusahaan diharapkan dapat mengoptimalkan pengelolaan piutang, sehingga dapat meminimalkan risiko piutang yang tidak tertagih. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi perusahaan dalam menciptakan sistem penagihan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi Rumah Sakit JIH dalam meningkatkan manajemen piutang. Melalui perbaikan ini, kepercayaan para pemangku kepentingan terhadap kinerja keuangan Rumah Sakit JIH diharapkan akan meningkat, mengingat pengelolaan piutang yang lebih baik dapat menciptakan transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, hasil penelitian ini juga akan memberikan dukungan kepada manajemen dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif, berdasarkan data konkret mengenai pengendalian piutang. Dengan analisis yang mendalam, perusahaan dapat mengidentifikasi pola dan permasalahan dalam proses penagihan, sehingga dapat merancang strategi yang lebih tepat untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih di masa mendatang. Upaya ini tidak hanya akan memperkuat posisi keuangan rumah sakit, tetapi juga mendukung keberlanjutan layanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian-penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti/ Tahun	Judul	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Saifudin, Miftachus Sa'adah/ 2019	<i>The Evaluation Of Business Receivables Using COSO, Receivable Turnover (RTO), Average Collection Period (ACP), and Aging of Account Receivable (AAR) Internal Control Approach Models (Case Study at PT Voltech Pratama Semarang)</i>	Untuk mengetahui sistem pengendalian internal piutang usaha dan menilai piutang tak tertagih menggunakan rasio keuangan pada PT Voltech Pratama	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal piutang yang dilakukan oleh PT Voltech Pratama menunjukkan kemajuan yang baik dari tahun ke tahun.	Meneliti pengendalian internal	Objek penelitian dan metode penelitian

2.	Gitania Aimbu, Herman Karamo, Steven J. Tangkuman/ 2021	Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada PT Samudera Mandiri Sentosa	Untuk mengetahui bagaimana pengendalian piutang dapat meminimalkan risiko piutang tak tertagih pada PT Samudera Mandiri Sentosa	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab piutang tak tertagih karena adanya eror dalam menganalisis pemberian kredit kepada pelanggan baru, memberikan pembukaan pesanan kembali kepada pelanggan yang pernah menunggak untuk mencapai target penjualan, dan tidak ada pemisahan pengontrolan piutang dan utang perusahaan.	Meneliti pengendalian internal	Objek penelitian dan metode penelitian
----	---	---	---	-----------------------	--	--------------------------------	--

3.		Pengaruh Sistem Akuntansi Penjualan Kredit Dan Penagihan Piutang Terhadap Pengendalian Internal Piutang Tak Tertagih Pada Grup Semangat Karya Sentosa Tanjungpinang	Untuk mengetahui pengaruh sistem akuntansi penjualan kredit dan penagihan piutang terhadap pengendalian internal piutang tak tertagih Pada Grup Semangat Karya Sentosa Tanjungpinang	Asosiatif Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem akuntansi penjualan kredit dan penagihan piutang berpengaruh terhadap pengendalian internal piutang tak tertagih.	Meneliti pengendalian internal	Objek penelitian dan metode penelitian
----	--	---	--	-----------------------	---	--------------------------------	--

2.2 Landasan Teori

Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan sebuah mekanisme yang digunakan oleh perusahaan untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya. Menurut IFAC (*International Federation of Accountants*), sistem pengendalian internal adalah sistem yang dimiliki oleh suatu organisasi untuk mengelola risiko, yang kemudian diterapkan, dipahami, dan diawasi oleh pimpinan, manajemen, hingga karyawan, yang bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan dan mencegah kerugian, sehingga organisasi dapat mencapai tujuannya dengan lebih efektif dan efisien.

Menurut (Mulyadi, 2016), sistem pengendalian internal mencakup struktur organisasi dan berbagai metode yang terintegrasi guna melindungi aset-aset organisasi, menjamin keakuratan dan kredibilitas data akuntansi, meningkatkan kinerja perusahaan, serta memungkinkan kepatuhan terhadap aturan yang telah ditetapkan oleh pimpinan.

Menurut (Arens et al., 2020), pengendalian internal dapat dimaknai sebagai:

1. Reabilitas laporan keuangan (*Reability of financial reporting*)

2. Efektivitas dan efisiensi operasional (*Effectiveness and efficiency of operation*)
3. Kepatuhan pada hukum dan peraturan yang berlaku (*Compliance with applicable laws and regulation*)

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal merupakan suatu sistem atau mekanisme yang diterapkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Sistem ini melibatkan seluruh tingkatan dalam organisasi, mulai dari pimpinan, manajer, hingga karyawan. Selain itu, pengendalian internal mencakup struktur organisasi dan metode yang terintegrasi untuk melindungi aset, menjamin keakuratan data akuntansi, serta meningkatkan kinerja perusahaan. Tujuan utama dari pengendalian internal meliputi menjaga keandalan laporan keuangan, efektivitas operasional, dan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku. Dengan demikian, pengendalian internal berfungsi sebagai alat penting dalam memastikan bahwa perusahaan dapat beroperasi sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dan menghindari penyimpangan yang dapat merugikan.

Teori akuntansi dan organisasi menjelaskan bahwa efektivitas pengendalian internal dipengaruhi secara signifikan oleh dua faktor utama, yaitu sumber daya manusia dan sistem teknologi informasi. Sumber daya manusia, yang mencakup pimpinan, manajemen, dan karyawan, berperan dalam menerapkan, memahami, dan mengawasi prosedur pengendalian (Safitri et al., 2023). Sementara itu, sistem teknologi informasi mendukung proses ini dengan menyediakan alat dan infrastruktur yang diperlukan untuk memantau dan mengelola risiko secara efektif (Kumala et al., 2023). Kombinasi dari kedua elemen ini memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuannya dengan lebih efisien dan mencegah terjadinya kesalahan atau penyimpangan.

Implementasi dari pengendalian internal memiliki fungsi yang bermanfaat bagi suatu perusahaan. Menurut (Romney et al., 2022), terdapat beberapa fungsi pengendalian internal bagi suatu perusahaan, yaitu :

1. *Preventif control* (Pengendalian preventif)

Pengendalian preventif merupakan sistem pengendalian yang

dilaksanakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi atau mencegah timbulnya permasalahan sebelum permasalahan tersebut muncul. Contohnya adalah penyusunan serangkaian peraturan yang mengatur tata cara pelaksanaan setiap aktivitas.

2. *Detective control* (Pengendalian detektif)

Pengendalian detektif merupakan sistem pengendalian untuk mengidentifikasi masalah yang timbul selama operasional perusahaan berlangsung. Contohnya adalah pelaksanaan kegiatan audit secara berkala.

3. *Corrective control* (Pengendalian korektif)

Pengendalian korektif merupakan sistem pengendalian yang berfungsi untuk mengidentifikasi, memperbaiki, dan memulihkan berbagai permasalahan yang terjadi dalam perusahaan. Contohnya adalah melakukan perbaikan terhadap kerusakan pada sistem operasional perusahaan atau menangani permasalahan yang muncul.

Pengendalian Internal COSO

Organisasi COSO, merupakan sebuah organisasi di Amerika yang mensponsori praktik mengenai sistem pengendalian internal, sehingga sering menjadi alat atau model untuk rujukan sistem pengendalian internal di seluruh dunia (Hastuti et al., 2021). Pada tahun 1992, COSO merilis *Internal Control—Integrated Framework* yang dinyatakan sebagai kerangka atau model utama untuk merancang, menerapkan, dan melaksanakan pengendalian internal serta menilai efektivitas pengendalian internal. Namun, pada tahun 2013, COSO menerbitkan versi terbaru dari kerangka kerja pengendalian internal guna mempertahankan relevansinya dengan perkembangan terkini. Salah satu perbedaannya adalah kerangka kerja COSO mengintegrasikan pengendalian internal dengan tujuan organisasi melalui model yang lebih terstruktur.

Menurut COSO, sistem pengendalian internal adalah suatu proses yang dijalankan oleh berbagai pihak dalam organisasi, mulai dari dewan direksi, manajemen, hingga seluruh karyawan yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai atas tercapainya tujuan organisasi, seperti efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan laporan keuangan, dan kepatuhan terhadap

hukum dan peraturan. Dengan pengendalian internal yang baik, memungkinkan perusahaan untuk mencegah atau meminimalkan terjadinya piutang yang tidak tertagih, membantu perusahaan dalam bekerja secara efektif dan efisien, serta dapat mengidentifikasi kesalahan atau tidak teraturnya aktivitas operasi yang dijalankan.

Kerangka ini merupakan salah satu model pengendalian internal yang paling sering digunakan untuk mengevaluasi dan mengembangkan pengendalian internal. Sebagai contoh, di Indonesia, model COSO digunakan untuk sektor publik, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2008, mengenai Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).

Menurut COSO dalam *Internal Control—Integrated Framework*, pengendalian internal terdiri dari 5 komponen yang terintegrasi, yaitu :

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Lingkungan pengendali merupakan komponen fundamental dari kerangka kerja pengendalian internal, yang menciptakan dasar bagi pelaksanaan kontrol di seluruh organisasi. Lingkungan ini mencerminkan budaya, nilai-nilai, serta sikap manajemen dan karyawan terhadap pentingnya pengendalian internal dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Penilaian risiko adalah proses dinamis dan berulang yang dilakukan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Setelah risiko teridentifikasi, manajemen harus dapat menentukan bagaimana mengendalikannya.

3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Aktivitas pengendali merupakan tindakan yang ditetapkan melalui kebijakan dan prosedur untuk memastikan bahwa arahan manajemen untuk mengurangi risiko terhadap pencapaian tujuan dapat terlaksana dengan baik.

4. Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

Informasi dan komunikasi yang efektif dalam proses operasi sangat penting untuk mendukung aktivitas pengendalian internal dan mencapai

tujuan organisasi. Manajemen harus mengelola informasi berkualitas dari sumber internal dan eksternal serta memastikan komunikasi yang baik, baik secara internal maupun eksternal, untuk mendukung fungsi pengendalian internal.

5. Pemantauan (*Monitoring*)

Aktivitas pemantauan merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa semua komponen pengendalian internal tersedia dan beroperasi dengan efektif. Selain itu, proses ini juga mencakup evaluasi terhadap kinerja sistem pengendalian yang ada, sehingga jika ditemukan kekurangan atau masalah, dapat dilakukan perbaikan secara tepat waktu.

Salah satu manfaat utama dari penerapan pengendalian internal menurut kerangka kerja COSO adalah dapat membantu perusahaan dalam memahami dan mengevaluasi efektivitas sistem pengendalian atas proses pengumpulan dan penagihan piutang. Dengan adanya pengendalian yang baik, perusahaan dapat memastikan bahwa penagihan dilakukan secara efisien dan risiko piutang tak tertagih dapat diminimalkan, sehingga mendukung kesehatan keuangan dan operasional perusahaan secara keseluruhan.

Kerangka kerja COSO juga dapat memberikan pendekatan yang komprehensif dalam mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Kerangka ini menekankan pentingnya keterkaitan antara pengendalian internal dengan strategi bisnis serta operasional perusahaan, sehingga implementasi pengendalian internal tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme kepatuhan, tetapi juga sebagai alat yang mendukung efisiensi dan efektivitas operasional. Dalam aspek pengelolaan keuangan, khususnya terkait proses pengumpulan dan penagihan piutang, penerapan kerangka kerja COSO dapat membantu organisasi dalam meminimalkan ketidakpastian serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan aset keuangan.

Kerangka kerja COSO menetapkan prinsip-prinsip utama yang harus diterapkan untuk memastikan efektivitas sistem pengendalian internal dalam

suatu perusahaan. Prinsip-prinsip ini tidak hanya berfungsi sebagai pedoman dalam merancang dan menerapkan pengendalian internal, tetapi juga sebagai standar dalam mengevaluasi sejauh mana pengendalian internal telah diterapkan secara optimal oleh perusahaan tersebut. Setiap prinsip dirancang untuk memastikan bahwa sistem pengendalian internal berjalan secara sistematis, terstruktur, serta selaras dengan tujuan organisasi. Berikut adalah 17 prinsip utama dalam kerangka kerja pengendalian internal COSO, yang dikelompokkan ke dalam lima komponen utama dan disajikan pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Prinsip Pengendalian Internal

No.	<i>Components</i>	<i>Principles</i>
1.	Lingkungan Pengendalian	4. Menunjukkan komitmen integritas dan nilai-nilai etika. 5. Menjalankan tanggung jawab pengawasan. 6. Menetapkan struktur, wewenang, dan tanggung jawab. 7. Menunjukkan komitmen terhadap kompetensi. 8. Menegakkan akuntabilitas.
2.	Penilaian Risiko	9. Menentukan tujuan yang cocok. 10. Mengidentifikasi dan menganalisis risiko. 11. Menilai risiko penipuan. 12. Mengidentifikasi dan menganalisis perubahan yang signifikan.
3.	Aktivitas Pengendalian	13. Memilih dan mengembangkan kegiatan pengendalian. 14. Memilih dan mengembangkan kontrol umum atas teknologi. 15. Diterapkan melalui kebijakan dan prosedur.
4.	Informasi dan Komunikasi	16. Menggunakan informasi yang relevan. 17. Berkomunikasi secara internal. 18. Berkomunikasi secara eksternal.

5.	Pemantauan	19. Melakukan evaluasi berkelanjutan dan / atau terpisah. 20. Mengevaluasi dan mengomunikasikan kekurangan.
----	------------	--

Asuransi Kesehatan

Asuransi kesehatan adalah suatu bentuk perlindungan finansial yang memberikan jaminan terhadap biaya perawatan medis yang diperlukan oleh individu yang diasuransikan. Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, asuransi didefinisikan sebagai suatu perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi yang bertindak sebagai penanggung dan pemegang polis (perjanjian asuransi) yang berperan sebagai tertanggung. Dalam perjanjian ini, tertanggung diwajibkan untuk membayar premi sebagai imbalan atas perlindungan yang diberikan terhadap risiko kesehatan yang mungkin terjadi di masa depan.

Menurut (Vaughan & Vaughan, 2018), asuransi kesehatan berfungsi sebagai perlindungan yang membantu individu atau kelompok dalam menanggung biaya perawatan medis yang timbul akibat penyakit atau kecelakaan. Di sisi lain, (Rejda & McNamara, 2017) menambahkan bahwa asuransi kesehatan memberikan kesempatan bagi individu untuk mengakses layanan kesehatan tanpa harus menanggung seluruh biaya perawatan secara langsung, sehingga meringankan beban finansial yang mungkin mereka hadapi.

Dalam konteks operasional rumah sakit, asuransi kesehatan memiliki peran yang sangat penting. Sebagian besar pasien memanfaatkan fasilitas asuransi untuk membiayai perawatan medis yang mereka terima. Dengan adanya asuransi, rumah sakit dapat meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi pasien, sekaligus memastikan bahwa pembayaran untuk layanan yang telah diberikan dapat dilakukan, meskipun dalam bentuk piutang yang harus ditagihkan kepada perusahaan asuransi.

Piutang

Piutang merupakan klaim yang dimiliki oleh perusahaan dari pihak lain, yang timbul akibat transaksi penjualan barang atau jasa secara kredit. Menurut (Hery, 2021), piutang merujuk pada sejumlah tagihan yang akan diterima oleh

perusahaan, umumnya dalam bentuk kas, sebagai akibat dari penyerahan barang dan jasa secara kredit. Piutang dapat dianggap sebagai hak perusahaan untuk menerima pembayaran di masa depan setelah memenuhi kewajibannya terhadap pelanggan. Dalam laporan keuangan, piutang termasuk dalam aset perusahaan, karena perusahaan memiliki hak untuk menerima pembayaran di masa mendatang. Menurut (Kieso et al., 2019), piutang termasuk dalam kategori aset lancar yang diharapkan dapat dikonversi menjadi kas dalam waktu satu tahun atau dalam siklus operasi normal perusahaan.

(Syamsuddin, 2016) menjelaskan bahwa piutang mencakup semua transaksi pembelian yang dilakukan secara kredit tanpa memerlukan dokumen resmi atau perjanjian tertulis yang ditandatangani untuk menetapkan kewajiban pembeli kepada penjual. Munculnya piutang dagang (*account receivable*) menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan strategi penjualan secara kredit untuk memberikan kemudahan pembayaran kepada pelanggan. Dengan menawarkan opsi pembayaran kredit, perusahaan tidak hanya meningkatkan aksesibilitas produk atau layanan bagi konsumen, tetapi juga berpotensi meningkatkan volume penjualan. Penjualan kredit ini memungkinkan pelanggan untuk memperoleh barang atau jasa tanpa harus membayar secara tunai, sehingga mereka dapat mengelola arus kas mereka dengan lebih baik. Selain itu, kebijakan ini dapat membangun hubungan jangka panjang yang lebih baik antara perusahaan dan pelanggan, karena memberikan fleksibilitas dalam pembayaran. Namun, penting bagi perusahaan untuk mengelola piutang dagang dengan hati-hati untuk menghindari risiko piutang tak tertagih yang dapat mempengaruhi kesehatan keuangan perusahaan.

Kebijakan transaksi penjualan secara kredit merupakan strategi yang diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan fleksibilitas pembayaran bagi pelanggan, yang pada akhirnya menghasilkan piutang. Dalam laporan neraca, piutang tercatat sebagai bagian dari aktiva lancar, sehingga pengelolaan piutang harus dilakukan dengan cermat dan efisien untuk menjaga kesehatan keuangan perusahaan. Pengelolaan yang baik terhadap piutang tidak hanya membantu memastikan arus kas yang stabil, tetapi juga mengurangi risiko piutang tak

tertagih.

Persyaratan atau ketentuan kredit (*credit terms*) yang ditetapkan dalam pemberian kredit kepada pelanggan seringkali serupa, terutama jika pelanggan tersebut berasal dari sektor usaha yang sama. Situasi ini mencakup berbagai aspek penting, seperti jangka waktu pembayaran, tingkat bunga, dan syarat-syarat lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan pemberian kredit. Dengan menetapkan kebijakan kredit yang konsisten, perusahaan tidak hanya menciptakan standar yang jelas, tetapi juga mempermudah proses dalam penilaian risiko serta pengendalian kredit yang lebih efektif. Namun, perusahaan tetap perlu mempertimbangkan faktor spesifik pada setiap konsumen, seperti kemampuan membayar dan riwayat kredit, guna memastikan kebijakan kredit yang diterapkan tetap kompetitif di pasar dan dapat mendukung pencapaian tujuan finansial.

Menurut (Hery, 2017), pada umumnya piutang digolongkan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Piutang Usaha (*Account Receivable*)

Piutang usaha merupakan jumlah yang harus ditagih dari pelanggan sebagai akibat dari penjualan barang atau jasa secara kredit. Piutang ini menggambarkan klaim perusahaan terhadap pelanggan atas pembayaran yang akan diterima di masa depan. Umumnya, piutang usaha diasumsikan dapat ditagih dalam jangka waktu antara 30 hingga 60 hari.

2. Piutang Wesel (*Notes Receivable*)

Piutang wesel merupakan piutang yang timbul akibat penjualan barang atau jasa yang dibayar menggunakan wesel, yaitu surat berharga yang berisi janji tertulis untuk membayar sejumlah uang tertentu pada tanggal yang telah disepakati. Wesel ini memberikan jaminan yang lebih kuat atas pembayaran dibandingkan dengan transaksi kredit biasa karena memiliki karakteristik sebagai instrumen keuangan yang dapat dipindahtangankan atau dijadikan jaminan.

3. Piutang lain-lain (*Other Receivable*)

Piutang Lain-lain merupakan klaim yang dimiliki oleh perusahaan

terhadap pihak lain, yang tidak terkait langsung dengan aktivitas operasional perusahaan. Piutang ini muncul karena transaksi atau kejadian yang bersifat non-operasional, seperti pinjaman yang diberikan kepada karyawan, pengembalian biaya yang dibayar di muka, atau pergantian kerugian yang belum diterima. Piutang ini bersifat tidak teratur dan lebih sulit untuk diprediksi waktu pembayarannya dibandingkan dengan piutang usaha, sehingga memerlukan pengelolaan yang lebih hati-hati.

Dalam sektor industri kesehatan, piutang sering kali timbul dari transaksi dengan pihak ketiga, seperti perusahaan asuransi yang menjalin kemitraan dengan rumah sakit. Pada situasi ini, rumah sakit bertindak sebagai penyedia layanan kesehatan yang memberikan fasilitas perawatan kepada pasien, sedangkan perusahaan asuransi berperan sebagai penanggung biaya pengobatan tersebut. Kehadiran piutang yang berasal dari klaim asuransi menjadikan pengelolaan piutang lebih rumit karena melibatkan serangkaian proses, mulai dari verifikasi klaim, persetujuan, hingga pembayaran, yang umumnya memerlukan waktu lebih lama dibandingkan dengan transaksi kredit konvensional.

Namun, dalam praktiknya, seringkali terjadi keterlambatan atau penolakan klaim yang disebabkan oleh berbagai faktor, seperti ketidaksesuaian dokumen, kesalahan administrasi, atau ketentuan polis yang tidak mencakup layanan tertentu. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memiliki sistem pengendalian internal yang efektif guna memastikan bahwa klaim dapat diproses dengan cepat dan pembayaran dapat diterima sesuai jadwal.

Piutang Tak Tertagih

Piutang dari penjualan kredit yang tidak dapat dipulihkan oleh perusahaan meskipun telah dilakukan penagihan kepada pelanggan, disebut sebagai piutang tak tertagih (*bad debts*). Menurut (Rahardjo, 2020), piutang tidak tertagih adalah piutang yang sudah dipastikan tidak dapat dilunasi oleh pelanggan karena berbagai alasan, seperti kebangkrutan perusahaan pelanggan atau pelanggan melarikan diri dan tidak dapat dihubungi. Dalam konteks akuntansi, piutang tak tertagih biasanya dianggap sebagai kerugian dan dicatat

dalam laporan laba rugi, karena jumlah tersebut tidak lagi memiliki nilai ekonomis bagi perusahaan.

Penyebab terjadinya piutang tak tertagih dapat dikaitkan dengan berbagai faktor, baik dari sisi internal perusahaan maupun kondisi eksternal yang mempengaruhi kemampuan debitur untuk memenuhi kewajibannya. (Ziebiua dkk dalam Ayu, 2023) menjelaskan bahwa piutang tak tertagih atau macet dapat disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya adalah:

1. Faktor Internal

Faktor ini berasal dari pihak kreditur. Beberapa faktor internal yang relevan termasuk ketidakdisiplinan kreditur dalam memantau persetujuan pemberian piutang yang telah ditentukan, serta kecenderungan untuk memberikan piutang tanpa adanya pedoman yang jelas terkait standar kekayaan penerima piutang.

2. Faktor Eksternal

Faktor ini berasal dari pihak debitur. Beberapa faktor eksternal yang relevan mencakup penurunan kondisi ekonomi secara umum atau dalam sektor industri tempat mereka beroperasi, masalah dalam manajemen operasional perusahaan, atau kurangnya pengalaman dalam bidang industri yang dijalani.

Pada pelaksanaan pengendalian piutang, tidak terdapat jaminan bahwa seluruh piutang akan dapat tertagih dengan efektif. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang telah mengambil langkah proaktif dengan menetapkan jumlah piutang yang diperkirakan tidak akan tertagih sebagai bagian dari beban operasional mereka. (Bahari, 2022) mengatakan bahwa beban operasional yang timbul akibat piutang yang tidak dapat ditagih seringkali disebut sebagai *bad debts expense* (beban piutang macet), *uncollectible account expense* (beban akun tak tertagih), atau juga dikenal sebagai *doubtful account expense* (beban piutang ragu-ragu). Tindakan ini sangat penting untuk menjaga stabilitas keuangan perusahaan, karena dengan mengakui potensi kerugian dari piutang yang tidak tertagih, perusahaan dapat merencanakan dan mengelola sumber daya mereka dengan lebih efisien. Selain itu, langkah ini juga berkontribusi pada penyajian

gambaran yang lebih akurat mengenai profitabilitas dan kinerja keuangan perusahaan secara keseluruhan.

Menurut (Hery, 2021), terdapat dua metode yang dapat digunakan untuk menilai, mencatat, atau menghapus langsung piutang usaha yang tidak dapat ditagih. Metode tersebut mencakup:

1. Metode Penghapusan Langsung (*Direct Write off Method*)

Metode penghapusan langsung diterapkan oleh perusahaan dengan jumlah piutang yang kecil atau sulit untuk diprediksi. Dalam metode ini, beban piutang tak tertagih hanya diakui ketika pelanggan tidak mampu membayar, meskipun ini bertentangan dengan konsep penandingan (*matching concept*) karena beban dicatat di periode berbeda. Penggunaan metode ini dapat mengurangi transparansi laporan keuangan, karena piutang tercatat dalam jumlah bruto. Secara umum, metode ini hanya disarankan untuk tujuan pembukuan (*book purpose*) jika piutang kecil, namun diwajibkan untuk perhitungan pajak penghasilan (*income tax purposes*).

2. Metode Pencadangan (*Allowance Method*)

Metode pencadangan diterapkan selama periode penjualan kredit untuk mengestimasi jumlah piutang usaha yang berpotensi tidak tertagih. Langkah ini diambil karena pada saat itu perusahaan belum dapat mengidentifikasi secara pasti pelanggan yang tidak mampu membayar, sehingga piutang usaha tidak akan dihapuskan secara langsung. Sebagai gantinya, perusahaan akan mencatat estimasi kerugian tersebut dalam bentuk cadangan yang diperuntukkan bagi piutang yang kemungkinan tidak tertagih.

Risiko Piutang Asuransi

Piutang asuransi di rumah sakit seringkali menghadapi berbagai risiko yang dapat mempengaruhi stabilitas keuangan dan berpotensi menimbulkan piutang tidak dapat ditagih. Menurut Hery (2021), beberapa risiko utama dalam piutang asuransi meliputi:

1. Keterlambatan Pembayaran oleh Perusahaan Asuransi

Proses klaim yang panjang dan kompleks seringkali menyebabkan pembayaran dari perusahaan asuransi tertunda, sehingga rumah sakit mengalami masalah likuiditas.

2. Penolakan Klaim

Beberapa klaim dapat ditolak oleh perusahaan asuransi jika ditemukan ketidaksesuaian antara layanan yang diberikan dan ketentuan dalam polis asuransi.

3. Kesalahan Administrasi

Kesalahan dalam pengisian data pasien, kode diagnosis, atau rincian biaya dapat menyebabkan klaim dikembalikan untuk revisi, yang memperpanjang waktu pencairan dana.

4. Ketidakmampuan Perusahaan Asuransi Membayar Klaim

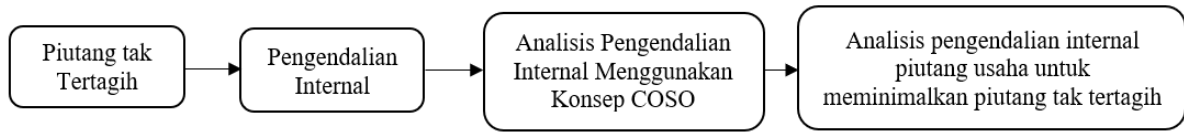
Dalam beberapa kasus, perusahaan asuransi mengalami kesulitan keuangan yang berdampak pada ketidakmampuan mereka dalam membayar tagihan rumah sakit tepat waktu.

5. *Fraud* atau Penyalahgunaan Klaim

Adanya potensi kecurangan dalam klaim, baik dari pihak pasien, rumah sakit, maupun perusahaan asuransi, dapat menyebabkan masalah dalam pencairan dana.

Risiko-risiko tersebut dapat memberikan dampak besar terhadap kondisi keuangan rumah sakit jika tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memiliki sistem pengendalian internal yang kuat dan efektif. Sistem ini berfungsi untuk memastikan bahwa semua transaksi piutang asuransi tercatat dengan akurat, proses penagihan berjalan sesuai prosedur, dan pembayaran dilakukan tepat waktu. Dengan adanya pengendalian yang ketat, rumah sakit dapat meminimalkan kemungkinan terjadinya piutang tak tertagih dan menjaga kestabilan arus kas. Pengendalian internal yang baik juga memungkinkan identifikasi dini terhadap masalah yang muncul dan memberikan dasar yang kuat bagi pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam mengelola risiko keuangan.

2.3 Kerangka Kerja (Konseptual)



Gambar 2. 1 Kerangka Kerja

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengendalian internal dalam pengelolaan piutang tak tertagih di Rumah Sakit JIH Yogyakarta. Penerapan sistem pengendalian internal yang efektif dan efisien diharapkan dapat meminimalkan risiko piutang tak tertagih. Untuk itu, penelitian ini menggunakan kerangka kerja COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), yang mencakup komponen lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diidentifikasi kelemahan potensial yang dapat meningkatkan risiko piutang tak tertagih, sehingga memberikan gambaran komprehensif mengenai upaya yang dilakukan Rumah Sakit JIH dalam mengoptimalkan pengelolaan piutang.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut (Creswell & Creswell, 2018), metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami pengalaman subjektif individu melalui pengumpulan dan analisis data non-numerik, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Metode ini menggunakan pendekatan induktif untuk mengembangkan teori berdasarkan data yang diperoleh, dengan penekanan pada konteks sosial dan budaya. Penelitian kualitatif juga bersifat fleksibel, memungkinkan penyesuaian dalam proses penelitian sesuai dengan kebutuhan lapangan. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam mengenai pengendalian internal yang selama ini sudah dilakukan oleh Rumah Sakit JIH.

Penelitian ini menerapkan metode wawancara untuk mengkaji permasalahan di Rumah Sakit JIH secara mendalam. Melalui wawancara, peneliti dapat mengumpulkan data langsung dari sumbernya, yang memungkinkan pemahaman yang lebih rinci tentang fenomena yang diteliti (Rachmawati, 2007). Pendekatan wawancara dipilih sebagai metode yang tepat untuk mencapai tujuan penelitian yang telah dirumuskan, karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh wawasan yang mendalam mengenai kondisi pengendalian internal piutang secara langsung dari para pelaku di lapangan.

3.2 Unit Analisis

Unit analisis pada penelitian ini terdiri dari individu yang terlibat secara langsung dalam proses penagihan di Rumah Sakit JIH. Pemilihan subjek ini didasarkan pada relevansi tinggi individu dalam memahami pengendalian internal piutang yang diterapkan oleh perusahaan. Dengan pengalaman langsung serta keterlibatan aktif dan berkelanjutan dalam pekerjaan sehari-hari, individu ini memiliki pemahaman mendalam mengenai kondisi lapangan dan efektivitas

sistem pengendalian yang ada (Haidi & Abdullah, 2020).

Subjek yang akan dianalisis mencakup kepala unit penagihan yang sudah cukup lama terlibat dalam proses penagihan. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai kondisi dan pandangan mereka terhadap pengendalian internal piutang di Rumah Sakit JIH.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data primer adalah data yang diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan, seperti wawancara dan observasi (Indrawan & Yaniawati, 2016). Dalam konteks penelitian ini, data primer akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan individu yang terlibat langsung dalam proses penagihan, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi dan pandangan terhadap pengendalian internal piutang di Rumah Sakit JIH.

3.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan teknik analisis deskriptif, yang bertujuan untuk menyajikan data secara sistematis dan akurat mengenai karakteristik atau kondisi tertentu berdasarkan informasi yang diperoleh dari objek penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan fenomena yang sedang diteliti dengan lebih jelas dan terperinci. Menurut (Creswell & Creswell, 2018), analisis data deskriptif merupakan suatu metode yang berfokus pada penggambaran fenomena yang diteliti dengan cara yang lebih naratif dan mendalam. Oleh karena itu, teknik ini sangat relevan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pengendalian internal dalam pengelolaan piutang dan kualitas penagihan yang telah dilakukan oleh Rumah Sakit JIH selama ini.

Teknik analisis deskriptif memiliki manfaat yang signifikan dalam penelitian kualitatif, karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan memahami data secara lebih mendalam. Dengan teknik ini, data yang diperoleh tidak hanya disajikan secara deskriptif, tetapi juga dianalisis untuk mengungkap makna yang lebih luas serta implikasi yang dapat ditarik dari temuan penelitian.

Selain itu, metode ini membantu dalam menginterpretasikan pola, hubungan, dan konteks yang melatarbelakangi suatu fenomena, sehingga menghasilkan wawasan yang lebih komprehensif dan mendalam terhadap objek yang dikaji.

Dalam penelitian ini, pengukuran pengendalian internal dilakukan dengan menggunakan kerangka COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) melalui metode wawancara. Analisis efektivitas pengendalian internal mengacu pada lima komponen utama COSO, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Selain itu, penelitian ini juga merujuk pada 17 prinsip yang terbagi ke dalam lima komponen utama COSO, sebagaimana tercantum dalam tabel 2.2, yang digunakan sebagai pedoman dalam menyusun instrumen wawancara.

Pertanyaan wawancara disusun berdasarkan 17 prinsip COSO untuk memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai penerapan pengendalian internal di Rumah Sakit JIH. Prinsip-prinsip tersebut mencakup aspek-aspek seperti keterlibatan manajemen dalam sistem pengendalian, efektivitas pemantauan internal, serta keandalan informasi yang digunakan dalam proses penagihan. Dengan mengacu pada prinsip-prinsip ini, wawancara bertujuan untuk memahami bagaimana sistem pengendalian internal diterapkan dan mengidentifikasi potensi kelemahan dalam sistem yang dapat berdampak pada efektivitas pengelolaan piutang rumah sakit.

Hasil wawancara kemudian dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis efektivitas sistem pengendalian internal dan kualitas penagihan dalam mengurangi risiko piutang tak tertagih. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih spesifik berdasarkan data empiris untuk meningkatkan sistem pengendalian internal Rumah Sakit JIH dalam mengelola piutang dan meminimalkan terjadinya piutang tak tertagih.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Responden utama dalam penelitian ini adalah Ibu Nur Azizah, yang saat ini menjabat sebagai Kepala Unit Penagihan di Rumah Sakit JIH Yogyakarta. Proses wawancara dilakukan secara langsung di sebuah rumah yang tenang dan nyaman di Kota Yogyakarta. Lokasi ini dipilih untuk menciptakan suasana yang kondusif sehingga memungkinkan diskusi berlangsung secara mendalam dan produktif. Waktu yang disediakan untuk wawancara relatif cukup panjang, yaitu selama 150 menit. Dalam wawancara, peneliti menggali secara mendalam dan rinci terkait berbagai aspek pengendalian internal yang diterapkan oleh Rumah Sakit JIH Yogyakarta, khususnya dalam pengelolaan piutang usaha.

4.2 Analisis Data

Dengan menerapkan teknik analisis data deskriptif, penelitian ini mengungkap bahwa pengelolaan piutang usaha di Rumah Sakit JIH telah dilakukan secara sistematis. Berdasarkan hasil wawancara yang ditranskripsikan dan dikodekan, ditemukan lima tema utama yang secara konsisten muncul dalam jawaban responden. Tema-tema tersebut selaras dengan kerangka kerja COSO dan mencerminkan aspek-aspek penting dalam pengendalian internal yang diterapkan oleh Rumah Sakit JIH. Berikut adalah temuan yang diperoleh melalui analisis deskriptif.

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Dalam pengendalian internal piutang asuransi, aspek lingkungan pengendalian memegang peran yang sangat penting sebagai landasan utama untuk memastikan penerapan kontrol yang efektif di seluruh tingkatan perusahaan, agar pelaksanaannya dapat sejalan dengan kebijakan Rumah Sakit JIH. Menurut informasi yang diperoleh dari wawancara, sistem pengendalian lingkungan telah dibangun dengan baik untuk menciptakan budaya kerja yang mendukung pengelolaan piutang secara lebih terstruktur, sekaligus meminimalkan risiko terjadinya piutang yang tidak tertagih.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, secara umum ditemukan beberapa poin yang berkaitan dengan lingkungan pengendalian dalam perusahaan. Narasumber menyampaikan sejumlah pernyataan yang relevan dengan aspek-aspek lingkungan pengendalian, di antaranya sebagai berikut:

“Dari awal masuk, seluruh staf Rumah Sakit JIH diwajibkan untuk memahami budaya AMPUH. Budaya ini terus ditanamkan dan dipraktikkan setiap hari pada area kerja.”

“Pembagian wewenang dan tanggung jawab dalam pengendalian internal piutang sudah sangat jelas. Piutang yang berumur 30,60, dan 90 dipegang oleh staf pelaksana, sedangkan piutang yang sudah berumur 120 akan dilakukan tindak lanjut oleh kepala unit penagihan.”

“Setiap enam bulan sekali akan dilakukan evaluasi. Salah satunya terkait penerapan budaya AMPUH selama beraktivitas sehari-hari.”

“Dalam setahun semua staf, SPV, dan manajer mendapatkan pelatihan berdurasi 25 jam. Saat ini unit SDM sudah membuat pelatihan yang lebih spesifik. Namun untuk staf pelaksana variasi pelatihan masih kurang beragam.”

Manajemen Rumah Sakit JIH Yogyakarta secara aktif membangun budaya kerja yang berlandaskan nilai-nilai integritas dan profesionalisme. Sejak awal bergabung, seluruh karyawan diwajibkan untuk memahami serta menerapkan prinsip kerja yang terangkum dalam budaya AMPUH (Amanah, Melayani, Profesional, Unggul, Harmonis) yang kemudian dijabarkan ke dalam sepuluh nilai budaya yang menjadi pedoman dalam aktivitas sehari-hari, termasuk dalam pengelolaan piutang. Nilai-nilai tersebut mencakup *commitment* (komitmen), *trusted* (kepercayaan), *care and concern* (peduli dan perhatian), *fast and easy* (cepat dan mudah), *discipline* (disiplin), *competence and responsible* (kompeten dan bertanggung jawab), *passion to the best* (semangat untuk menjadi yang terbaik), *creative and innovative* (kreatif dan inovatif), *collaboration* (kerja sama), serta *friendly* (ramah).

Selain itu, Rumah Sakit JIH juga berkomitmen untuk mendukung peningkatan keimanan dan ketakwaan karyawan dengan mengadakan kegiatan pengajian mingguan serta kelas Iqro', yang diwajibkan bagi seluruh staf.

Penerapan nilai-nilai ini membentuk karakter profesional karyawan serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan etis dalam interaksi dengan rekan kerja, mitra, pasien, serta sebagai bentuk pengabdian kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Untuk memastikan bahwa nilai-nilai budaya yang ditanamkan oleh manajemen puncak dapat diimplementasikan dengan baik, Rumah Sakit JIH Yogyakarta melaksanakan evaluasi secara berkala setiap enam bulan. Proses evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana budaya organisasi telah diterapkan dalam praktik sehari-hari oleh seluruh karyawan. Selain itu, evaluasi ini juga memberikan kesempatan bagi manajemen untuk mengidentifikasi tantangan yang mungkin dihadapi dalam penerapan budaya tersebut serta untuk merumuskan strategi perbaikan yang diperlukan. Dengan demikian, evaluasi yang dilakukan secara rutin tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkuat komitmen seluruh anggota organisasi terhadap nilai-nilai yang telah ditetapkan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis.

Rumah Sakit JIH Yogyakarta memiliki struktur organisasi yang terstruktur dengan baik, di mana setiap peran dan tanggung jawab dalam pengelolaan piutang asuransi ditetapkan dengan jelas. Proses ini dimulai dengan verifikasi data, penginputan klaim, dan berlanjut hingga pengiriman dokumen tagihan kepada pihak asuransi. Setelah tagihan dikirim, apabila pihak asuransi belum melakukan pembayaran, staf penagihan akan melakukan tindak lanjut secara berkala. Proses tindak lanjut dilakukan jika tagihan telah mencapai batas waktu yang ditetapkan, seperti pada usia piutang 30 hari, 60 hari, dan 90 hari, melalui komunikasi email. Apabila sudah memasuki usia 120 hari, tetapi tagihan tetap belum terbayarkan, maka kepala unit penagihan akan mengambil langkah lebih lanjut dengan melakukan *follow-up* langsung kepada pihak yang bertanggung jawab (PIC) di perusahaan asuransi yang bersangkutan.

Rumah Sakit JIH menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap pengembangan karyawannya, yang tercermin dari program pelatihan yang

dilaksanakan setiap tahun dengan total durasi sekitar 25 jam. Pelatihan yang diberikan tidak hanya berfokus pada aspek teknis pekerjaan, tetapi juga mencakup keterampilan *interpersonal* yang penting, seperti manajemen stres, kerja sama tim, dan pemecahan masalah. Meskipun demikian, untuk staf pelaksana, variasi jenis pelatihan yang tersedia masih terbatas.

Dalam upaya membangun budaya kerja yang kuat, Rumah Sakit JIH Yogyakarta secara konsisten menekankan nilai-nilai integritas dan profesionalisme yang tercermin dalam penerapan budaya AMPUH. Rumah Sakit JIH secara konsisten menunjukkan komitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis dengan melakukan pengembangan keimanan karyawan, evaluasi rutin atas penerapan budaya organisasi, serta pengelolaan piutang yang terstruktur dengan jelas. Selain itu, Rumah Sakit JIH juga menyelenggarakan program pelatihan tahunan yang terperinci, dengan tujuan untuk terus meningkatkan keterampilan teknis dan *interpersonal* karyawan, yang dapat mendukung pengelolaan piutang yang lebih efisien serta memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pasien dan mitra kerja.

2. Penilaian Risiko (*Risk Assesment*)

Dalam pengendalian internal piutang asuransi, aspek penilaian risiko memiliki peran yang sangat penting dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi potensi risiko yang dapat mempengaruhi pengelolaan piutang, serta untuk meminimalkan risiko terkait piutang asuransi. Menurut informasi yang diperoleh melalui wawancara, Rumah Sakit JIH telah mengimplementasikan berbagai langkah efektif untuk mengelola risiko secara proaktif, yang dapat mendukung kelancaran pengelolaan piutang.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, secara umum ditemukan beberapa poin yang berkaitan dengan penilaian risiko dalam perusahaan. Narasumber menyampaikan sejumlah pernyataan yang relevan dengan aspek-aspek penilaian risiko, di antaranya sebagai berikut:

“Risiko utama yang dihadapi oleh Rumah Sakit JIH adalah tagihan tidak terbayar atau pembayaran yang dilakukan pihak asuransi tidak sesuai PKS.”

“Rumah Sakit JIH selalu menjaga hubungan baik dengan pihak asuransi. Jika diperlukan, Rumah Sakit JIH akan melakukan kunjungan langsung ke kantor pusat pihak asuransi yang bersangkutan.”

“Rumah Sakit JIH selalu berpedoman pada SOP dan PKS yang berlaku, tetapi juga bersikap fleksibel untuk beberapa kasus tertentu.”

Beberapa risiko utama yang dihadapi oleh Rumah Sakit JIH dalam mekanisme pembayaran melalui asuransi adalah terjadinya keterlambatan pembayaran, tagihan tidak terbayar, serta pembayaran yang tidak sesuai dengan ketentuan dalam Perjanjian Kerja Sama (PKS). Dalam sebagian besar PKS yang berlaku, terdapat ketentuan yang menyatakan bahwa pembayaran harus dilakukan dalam jangka waktu 30 hari sejak tagihan dikirim. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kasus di mana pembayaran mengalami keterlambatan hingga 120 hari.

Untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko piutang yang belum tertagih, Rumah Sakit JIH menerapkan sistem pengelompokan piutang berdasarkan umur jatuh tempo. Piutang diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, yaitu 30 hari, 60 hari, 90 hari, 120 hari, 150 hari, dan lebih dari 150 hari. Dengan sistem ini, rumah sakit dapat melakukan pemantauan terhadap piutang secara lebih terstruktur serta menentukan strategi penagihan yang efektif guna meminimalkan risiko piutang bermasalah.

Rumah Sakit JIH secara aktif berupaya menjaga hubungan yang harmonis dengan mitra asuransi, untuk menghindari terjadinya piutang tak tertagih. Upaya ini tidak hanya dilakukan melalui diskusi terkait pekerjaan dan proses klaim, tetapi juga dengan menjalin komunikasi yang lebih personal, seperti menanyakan kabar dan perkembangan terkini dari mitra. Dengan membangun hubungan yang baik dan saling percaya, Rumah Sakit JIH berharap dapat memperlancar proses pembayaran dan meminimalkan risiko keterlambatan atau ketidakpastian dalam pembayaran. Selain itu, interaksi yang positif ini juga memungkinkan kedua belah pihak untuk lebih mudah berkolaborasi dalam menyelesaikan masalah yang mungkin timbul, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan saling

menguntungkan.

Apabila terdapat perusahaan asuransi yang telah dihubungi melalui email berkali-kali dan telah berkomunikasi dengan PIC, namun pembayaran piutang masih mengalami kendala atau belum ada tanggapan yang memadai terkait tagihan, maka Rumah Sakit JIH akan mengambil langkah proaktif dengan melakukan kunjungan langsung ke kantor pusat asuransi tersebut. Tindakan ini seringkali memberikan dampak positif, karena pihak asuransi menjadi lebih responsif terhadap penyelesaian pembayaran. Meskipun pembayaran mungkin tidak dapat langsung diselesaikan secara penuh, kunjungan langsung ini seringkali mempercepat proses pencairan dana dan memastikan adanya komitmen dari pihak asuransi untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Risiko atau kasus baru mengenai piutang kerap terjadi. Jika muncul risiko atau kasus baru, Rumah Sakit JIH akan merujuk pada Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Namun, selain mengikuti pedoman tersebut, Rumah Sakit JIH juga akan bersikap fleksibel dalam mempertimbangkan langkah-langkah yang perlu diambil. Ini menunjukkan bahwa manajemen akan melakukan analisis situasi secara menyeluruh dan mempertimbangkan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan. Dengan pendekatan ini, Rumah Sakit JIH tidak hanya berpegang pada prosedur yang ada, tetapi juga siap untuk beradaptasi dengan kondisi yang berubah dan mencari solusi yang paling efektif. Fleksibilitas ini penting untuk memastikan bahwa tindakan yang diambil dapat mengatasi risiko dengan cara yang paling tepat dan efisien, serta mendukung keberlanjutan operasional rumah sakit dalam menghadapi tantangan yang mungkin timbul.

Dalam mengatasi risiko keterlambatan pembayaran dan ketidaksesuaian tagihan dengan ketentuan PKS, Rumah Sakit JIH menerapkan pengelompokan piutang berdasarkan umur jatuh tempo dan menjaga hubungan yang baik dengan mitra asuransi melalui komunikasi yang efektif. Apabila terjadi hambatan dalam pembayaran, rumah sakit mengambil langkah proaktif

dengan mendatangi kantor pusat asuransi untuk memperlancar pembayaran tagihan piutang. Dengan berpedoman pada PKS dan SOP, Rumah Sakit JIH berusaha untuk menyesuaikan diri dengan risiko-risiko baru yang muncul, serta memastikan kelancaran proses pengelolaan piutang.

3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Dalam pengendalian internal piutang asuransi, aspek aktivitas pengendalian memiliki peran penting untuk memastikan bahwa kebijakan dan prosedur yang ditetapkan untuk meminimalkan risiko piutang dapat berjalan dengan baik. Menurut informasi yang diperoleh melalui wawancara, Rumah Sakit JIH telah mengimplementasikan aktivitas pengendalian secara efektif dan efisien, sehingga dapat mendukung kelancaran pengelolaan piutang serta meminimalkan risiko piutang tak tertagih.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, secara umum ditemukan beberapa poin yang berkaitan dengan aktivitas pengendalian dalam perusahaan. Narasumber menyampaikan sejumlah pernyataan yang relevan dengan aspek-aspek aktivitas pengendalian, di antaranya sebagai berikut:

“Seluruh anggota tim penagihan sudah paham dengan SOP dan tanggung jawabnya masing-masing, sehingga kepala unit penagihan cukup melakukan pengawasan dengan ketat.”

“Hampir setiap hari, tim penagihan membuka rekening koran dan melakukan konfirmasi, kemudian melakukan pengecekan tagihan-tagihan.”

“Jika ada piutang yang sudah tidak berpotensi untuk ditagih, maka penghapusan piutang dapat diajukan, karena setiap tahun terdapat anggaran mengenai penghapusan piutang, tetapi harus sesuai dengan SOP yang berlaku.”

“Muncul tantangan ketika terdapat karyawan yang memiliki usaha sampingan, yang dapat mengurangi fokus mereka terhadap pekerjaan utama.”

“Jika terdapat piutang jatuh tempo dan sudah dikirim email resmi, tetapi belum menunjukkan jawaban yang positif atau membayar kurang dari 30%, maka Rumah Sakit JIH akan menutup layanan sementara. Prosedur yang dilakukan sesuai SOP yang berlaku.”

Rumah Sakit JIH menerapkan mekanisme pengawasan yang terstruktur untuk memastikan bahwa semua transaksi piutang tercatat dengan benar. Setiap anggota tim memiliki tanggung jawab yang jelas sesuai dengan tugas dan peran yang ditetapkan dalam SOP. Kepala unit bertugas mengawasi jalannya prosedur pengelolaan piutang dan memastikan bahwa setiap langkah operasional dilakukan dengan disiplin, tanpa harus terlibat langsung dalam setiap tahapan. Pengawasan ini didukung oleh komunikasi yang terbuka dan pembagian tugas yang fleksibel antar anggota tim penagihan, yang memungkinkan pergantian peran jika diperlukan.

Secara rutin, tim penagihan melakukan rekonsiliasi data setiap harinya untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data. Langkah ini dilakukan untuk mencegah kesalahan pencatatan, mengidentifikasi potensi kendala sejak dini, dan memastikan bahwa seluruh proses penagihan berjalan secara efisien dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain itu, Rumah Sakit JIH telah mengalokasikan anggaran khusus setiap tahunnya untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya piutang tak tertagih. Hal ini menjadi salah satu strategi yang dilakukan oleh rumah sakit dalam pengelolaan risiko keuangan. Namun, proses penghapusan piutang harus mengikuti SOP yang telah ditetapkan untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaannya.

Proses ini diawali dengan pengajuan permohonan penghapusan piutang oleh kepala unit penagihan yang kemudian akan diverifikasi oleh Manajer Keuangan untuk menilai kelayakan dan validitas penghapusan piutang. Setelah melalui tahap verifikasi, permohonan tersebut akan diajukan kepada Direktur Operasional dan Keuangan untuk mendapatkan persetujuan lebih lanjut. Keputusan akhir berada di tangan Presiden Direktur (Presdir) Rumah Sakit JIH Yogyakarta, sebagai pemegang otoritas tertinggi dalam proses ini. Jika permohonan disetujui, maka pemutihan piutang akan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, apabila tidak disetujui, piutang tersebut akan tetap tercatat dalam pembukuan dan tidak dapat dihapus.

Dengan adanya prosedur yang jelas dan berlapis ini, Rumah Sakit JIH

berupaya untuk menjaga integritas dan akuntabilitas dalam pengelolaan piutang, serta memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil terkait penghapusan piutang didasarkan pada pertimbangan yang matang dan transparan. Hal ini diharapkan dapat meminimalkan risiko kerugian finansial dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan keuangan rumah sakit.

Tim penagihan memiliki *Key Performance Indicator* (KPI) yang berfungsi sebagai standar kinerja yang harus dipenuhi untuk memastikan bahwa pengelolaan piutang sudah berjalan dengan optimal. Salah satunya adalah batas waktu maksimal penginputan tagihan untuk layanan rawat inap dan rawat jalan yang tidak boleh melebihi 4 hari, serta pengiriman tagihan yang harus dilakukan dalam waktu maksimal 14 hari sejak tagihan diterima oleh tim penagihan. Namun, untuk beberapa kasus tertentu dapat diberikan pengecualian, seperti pemeriksaan medis yang memerlukan waktu lebih lama dalam mendapatkan hasil. Dengan adanya KPI yang jelas, setiap anggota tim dapat memahami target yang harus dicapai dan mengevaluasi kinerjanya secara berkala, sehingga dapat membantu tim penagihan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan melakukan tindakan yang diperlukan untuk meminimalkan risiko dan mengoptimalkan arus kas rumah sakit.

Rumah Sakit JIH memiliki prosedur yang terstruktur dalam menangani piutang yang telah lama jatuh tempo namun belum juga dibayarkan oleh pihak asuransi. Apabila tim penagihan telah mengirimkan pemberitahuan resmi melalui email sebagai pengingat pembayaran, tetapi tidak mendapatkan respons yang positif, atau jika pihak asuransi hanya melakukan pembayaran kurang dari 30% dari total tagihan, maka rumah sakit akan mengambil langkah tegas dengan melakukan penutupan sementara hingga kewajiban pembayaran diselesaikan. Namun, setiap tindakan yang diambil tetap berlandaskan pada SOP yang berlaku, sehingga seluruh keputusan dilakukan secara profesional, terukur, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan pendekatan ini, Rumah Sakit JIH berupaya untuk menjaga arus kas yang sehat sambil tetap mematuhi prinsip-prinsip pengelolaan keuangan yang baik.

Penerapan aktivitas pengendalian yang terstruktur di Rumah Sakit JIH

telah menghasilkan penurunan signifikan dalam waktu penagihan piutang. Penurunan tersebut mencerminkan adanya perbaikan yang signifikan dalam prosedur penagihan yang diterapkan oleh rumah sakit. Pada tahun 2023, rata-rata waktu penagihan tercatat sebesar 59 hari, sementara pada tahun 2024 angka tersebut berhasil turun menjadi 38 hari. Perubahan ini menunjukkan adanya peningkatan dalam sistem pengelolaan piutang, yang meliputi perbaikan dalam proses verifikasi data, pengiriman tagihan yang lebih tepat waktu, serta pelaksanaan tindak lanjut tagihan secara berkala. Selain itu, pemanfaatan teknologi yang mendukung percepatan proses penagihan turut berperan dalam pencapaian efisiensi tersebut. Dengan demikian, penerapan pengendalian internal yang efektif memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan piutang di Rumah Sakit JIH.

Rumah Sakit JIH menilai bahwa pemberian apresiasi merupakan langkah penting dalam memotivasi karyawan, salah satunya melalui penghargaan berupa hadiah Umroh bagi karyawan tetap yang telah bekerja selama kurang lebih 10 tahun. Penghargaan ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja serta rasa kepemilikan karyawan terhadap rumah sakit. Namun, dalam praktiknya, terdapat kendala ketika beberapa karyawan memiliki pekerjaan sampingan yang dapat mengurangi fokus dan tanggung jawab mereka terhadap tugas utama. Oleh karena itu, Rumah Sakit JIH terus berupaya menciptakan budaya kerja yang mendorong kepatuhan dan tanggung jawab di antara seluruh karyawan.

Dalam mengantisipasi risiko terkait piutang asuransi, Rumah Sakit JIH terus meningkatkan pengendalian dengan langkah-langkah yang terstruktur, seperti pemisahan tugas, rekonsiliasi data secara rutin, serta pengalokasian dana khusus untuk mengatasi piutang tak tertagih. Prosedur yang sesuai dengan SOP diterapkan di setiap tahapan, termasuk dalam penanganan piutang besar dari pihak asuransi yang tidak memberikan respons positif atau melakukan pembayaran kurang dari 30%. Dengan penerapan prosedur yang tepat, Rumah Sakit JIH berkomitmen untuk meminimalkan risiko keuangan dan menjaga integritas pengelolaan piutang.

4. Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

Dalam pengendalian internal piutang asuransi, aspek informasi dan komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan efektivitas proses administrasi keuangan di Rumah Sakit JIH. Menurut informasi yang diperoleh melalui wawancara, sistem komunikasi internal dan eksternal telah dibangun dengan baik untuk mendukung kelancaran proses penagihan serta mitigasi risiko yang terkait dengan piutang tak tertagih.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, secara umum ditemukan beberapa poin yang berkaitan dengan aktivitas pengendalian dalam perusahaan. Narasumber menyampaikan sejumlah pernyataan yang relevan dengan aspek-aspek aktivitas pengendalian, di antaranya sebagai berikut:

“Tim penagihan membuat laporan rutin yang dikelompokkan berdasarkan umur tagihan, tagihan bermasalah, dan pembayarannya cepat.”

“Laporan mengenai tagihan yang dikirim melalui JNE dapat dipantau langsung melalui sistem. Ketika mengeklik *invoice*, tanggal pengiriman akan tercatat, dan sistem secara otomatis menghitung kapan jatuh tempo 30 hari dari tanggal tersebut.”

“Untuk mengakses *dashboard*, diperlukan koneksi internet yang stabil. Namun, di beberapa area seperti basemen, akses menjadi sulit.”

“Kalau asuransinya besar, volume tagihan yang masuk banyak, tidak mungkin kita tidak menerima kerja sama.”

“Biasanya, satu bulan atau tiga bulan sebelum kenaikan tarif ada konfirmasi. Pemberitahuan perubahan tarif dengan mengirimkan buku tarif satu-satu per asuransi.”

Dalam pengelolaan piutang asuransi di Rumah Sakit JIH, penyampaian informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan, seperti manajer keuangan, dilakukan secara sistematis melalui laporan rutin yang terstruktur. Laporan ini membantu dalam memilah piutang berdasarkan kategori tertentu, seperti usia piutang dan tingkat kesulitannya dalam proses penagihan.

Sistem informasi yang digunakan dalam pengelolaan piutang cukup canggih dan mendukung efisiensi dalam pelacakan serta pengambilan

keputusan terkait piutang. Dengan sistem ini, rumah sakit dapat secara otomatis mengidentifikasi umur piutang (30 hari, 60 hari, 90 hari, hingga 150 hari), sehingga dapat memonitor jatuh tempo pembayaran dan menentukan langkah yang perlu diambil. Kemampuan ini memungkinkan tim penagihan untuk lebih mudah mengidentifikasi mitra asuransi yang memiliki rekam jejak pembayaran yang lancar maupun yang mengalami kendala dalam proses pembayaran.

Meskipun sistem informasi telah mendukung efisiensi dalam pengelolaan piutang, terdapat beberapa kendala dalam menggunakan sistem tersebut. Salah satu permasalahan yang dihadapi adalah keterbatasan jaringan internet di beberapa area rumah sakit, seperti basement, yang menghambat akses ke *dashboard* informasi.

Rumah sakit JIH menerapkan kebijakan strategis dalam menjaga hubungan dengan mitra asuransi, terutama dengan perusahaan asuransi yang memiliki volume transaksi tinggi. Meskipun beberapa asuransi memiliki keterlambatan dalam pembayaran, rumah sakit tetap menjalin kerja sama dengan pertimbangan kontribusi yang mereka berikan. Hal ini menunjukkan bahwa pengambilan keputusan dalam pengelolaan piutang tidak hanya mempertimbangkan aspek keuangan jangka pendek, tetapi juga strategi bisnis jangka panjang.

Selain itu, komunikasi yang efektif antara pihak rumah sakit dengan mitra asuransi juga menjadi bagian penting dalam proses pengelolaan piutang. Rumah Sakit JIH secara rutin mengadakan koordinasi dan pertemuan untuk mengevaluasi kerja sama serta membahas perubahan kebijakan, seperti pembaruan kontrak dan penyesuaian tarif. Namun, demi menjaga kerahasiaan data dan menghindari kemungkinan penyalahgunaan informasi, rumah sakit tidak mengirimkan data tarif dalam format yang dapat diedit, melainkan dalam bentuk buku atau file PDF.

Dalam menghadapi tantangan yang ada, rumah sakit terus melakukan inovasi dalam sistem informasi dan komunikasi guna memastikan efektivitas pengelolaan piutang. Dengan adanya sistem yang mendukung, koordinasi yang baik, serta strategi kemitraan yang matang, Rumah Sakit JIH berupaya untuk

menjaga stabilitas keuangan sekaligus meningkatkan kualitas layanan bagi pasien dan mitra kerja.

5. Pemantauan (*Monitoring*)

Dalam pengendalian internal piutang asuransi, aspek pemantauan berperan penting dalam memastikan efektivitas sistem pengendalian internal yang diterapkan oleh Rumah Sakit JIH. Pemantauan ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa langkah-langkah penyelesaian masalah telah dilaksanakan secara efisien dan efektif. Menurut informasi yang diperoleh melalui wawancara, sistem pemantauan di rumah sakit ini dirancang untuk secara berkelanjutan meningkatkan kualitas sistem dan memperkuat efektivitas pengawasan terhadap seluruh aktivitas keuangan.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, secara umum ditemukan beberapa poin yang berkaitan dengan aktivitas pengendalian dalam perusahaan. Narasumber menyampaikan sejumlah pernyataan yang relevan dengan aspek-aspek aktivitas pengendalian, di antaranya sebagai berikut:

“Selain dari unit penagihan, pemantauan juga dilakukan oleh unit lain. Jadi pemantauannya itu langsung ke unit penagihan, kemudian akan ada tindak lanjut.”

“Sistem di Rumah Sakit JIH menyajikan berbagai laporan keuangan yang secara langsung terhubung dengan laporan dari unit akuntansi.”

“Pada sistem dapat melihat mana saja tagihan yang belum dibuat *invoice* dan mana saja yang sudah”

"Tim penagihan berada di satu ruangan, sehingga kepala unit mudah melakukan pemantauan setiap hari."

"Jika anggota tim penagihan merasa tidak bisa mengerjakan tugas, kepala unit penagihan akan memberikan motivasi, karena ingin anggota tim penagihan terus belajar."

Rumah Sakit JIH melakukan pemantauan terhadap efektivitas sistem pengendalian internal dalam pengelolaan piutang melalui berbagai mekanisme, diantaranya adalah audit internal dan penerapan manajemen risiko. Pemantauan ini tidak hanya dilakukan oleh unit penagihan, tetapi juga

melibatkan unit lain untuk memastikan objektivitas dan akurasi dalam proses pengendalian piutang. Setelah pemantauan dilakukan, hasilnya akan ditindaklanjuti untuk memastikan bahwa permasalahan yang ditemukan dapat diselesaikan secara efektif.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pemantauan, rumah sakit telah memanfaatkan teknologi dalam pengelolaan keuangannya dengan menggunakan perangkat lunak manajemen keuangan dan aplikasi analitik. Sistem berbasis teknologi ini memungkinkan pemantauan secara *real-time* dan pembuatan laporan otomatis yang terintegrasi dengan sistem akuntansi. Dengan adanya integrasi tersebut, seluruh pencatatan keuangan dapat dilakukan secara akurat dan mudah diverifikasi, sehingga transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan piutang dapat terjaga.

Selain itu, sistem ini juga dapat mengidentifikasi tagihan yang belum diproses, sehingga membantu tim dalam mempercepat proses identifikasi permasalahan terkait pengelolaan tagihan. Namun, dalam penerapannya, sistem ini masih memerlukan perbaikan dan pengembangan fitur untuk mengoptimalkan pengelolaan piutang. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain kesulitan dalam membuka data asuransi yang memiliki banyak tagihan, serta adanya ketidakakuratan dalam sistem yang menyebabkan pihak asuransi melihat tagihan yang sama seperti sebelumnya, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam proses transfer pembayaran. Oleh karena itu, Rumah Sakit JIH terus mengevaluasi dan mengembangkan sistem teknologi agar lebih adaptif dan efektif dalam mengelola piutang.

Pemantauan terhadap sistem keuangan juga mencakup evaluasi terhadap mekanisme pelaporan, di mana laporan otomatis memiliki peran penting dalam memastikan setiap transaksi tercatat dengan baik. Namun, terdapat tantangan dalam perbedaan waktu penginputan data yang bisa mempengaruhi keakuratan laporan. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam terhadap mekanisme pelaporan agar data yang digunakan tetap relevan dan akurat sesuai dengan periode transaksi yang berlaku.

Selain pemantauan terhadap sistem keuangan, pemantauan juga

dilakukan terhadap kinerja tim dalam menjalankan tugasnya. Pemantauan kinerja tim penagihan dilakukan setiap hari, karena mereka berada di satu ruangan yang sama, sehingga kepala unit penagihan dapat secara langsung mengamati aktivitas mereka. Kepala unit penagihan melakukan berbagai upaya untuk mendorong anggota tim agar terus belajar dan meningkatkan kompetensinya. Hal ini menunjukkan bahwa pemantauan tidak hanya difokuskan pada evaluasi sistem, tetapi juga berfokus pada pengembangan sumber daya manusia untuk memastikan efektivitas kerja dalam jangka panjang.

Rumah Sakit JIH melaksanakan pemantauan pengendalian internal piutang melalui audit internal, manajemen risiko, dan pemanfaatan teknologi keuangan yang terintegrasi dengan sistem akuntansi untuk memastikan transparansi dan akurasi. Meskipun menghadapi kendala teknis, rumah sakit terus mengembangkan sistem dan melakukan pemantauan kinerja tim penagihan melalui pengawasan harian dan pengembangan kompetensi karyawan. Dengan pendekatan ini, Rumah Sakit JIH berupaya meningkatkan efektivitas pengendalian internal, menjaga stabilitas keuangan, dan memberikan pelayanan optimal bagi pasien dan mitra kerja.

4.3 Pembahasan Hasil

Berdasarkan analisis data, Rumah Sakit JIH telah menerapkan pengendalian internal yang komprehensif dalam mengelola piutang untuk meminimalkan terjadinya piutang tak tertagih. Pengendalian internal tersebut diterapkan sesuai dengan kerangka kerja COSO yang mencakup lima komponen utama, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Hal ini sejalan dengan temuan (Arens et al., 2020), yang menyatakan bahwa penerapan kerangka kerja COSO secara konsisten dapat meningkatkan efektivitas pengendalian internal dalam perusahaan, khususnya dalam hal pengelolaan piutang.

1. Lingkungan Pengendalian

Pada aspek lingkungan pengendalian, Rumah Sakit JIH telah

membangun budaya kerja yang kuat dengan menerapkan nilai-nilai AMPUH. Nilai-nilai ini diwujudkan dalam sepuluh nilai budaya, yang digunakan sebagai pedoman dalam aktivitas operasional, termasuk pengelolaan piutang. Penanaman budaya kerja ini dilakukan sejak awal karyawan bergabung dan dievaluasi secara berkala setiap enam bulan untuk memastikan konsistensi penerapannya. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dalam penerapan nilai-nilai budaya serta merumuskan strategi perbaikan yang diperlukan.

Selain itu, Rumah Sakit JIH memiliki struktur organisasi yang jelas, sehingga pembagian tugas dan tanggung jawab menjadi lebih spesifik dalam pengelolaan piutang, mulai dari verifikasi data hingga tindak lanjut penagihan. Dengan demikian, proses pengendalian internal dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa struktur organisasi yang jelas dan pembagian tugas yang tepat sangat berpengaruh dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang (Sitohang, 2024). Struktur organisasi yang terdefinisi dengan baik juga dapat meminimalkan risiko kesalahan dan potensi kecurangan dalam pengelolaan piutang, sehingga dapat memperkuat integritas pengendalian internal.

Namun, pelatihan yang diberikan kepada staf pelaksana di Rumah Sakit JIH masih cenderung kurang beragam. Oleh karena itu, Rumah Sakit JIH harus mempertimbangkan untuk melakukan pembaruan program pelatihan internal agar lebih beragam dan relevan dengan kebutuhan karyawan. Selain itu, diperlukan penguatan dalam aspek pengawasan untuk menjaga integritas sistem pengendalian serta memperkuat budaya organisasi yang mendukung profesionalisme dan etika kerja.

2. Penilaian Risiko

Rumah Sakit JIH secara proaktif mengidentifikasi risiko yang dapat menyebabkan piutang tak tertagih, terutama dalam pembayaran melalui asuransi yang sering mengalami keterlambatan hingga 120 hari. Untuk

mencegah terjadinya risiko ini, rumah sakit menggunakan sistem pengelompokan piutang berdasarkan umur jatuh tempo, yang terdiri dari kategori 30 hari, 60 hari, 90 hari, 120 hari, 150 hari, dan lebih dari 150 hari. Pengelompokan ini memungkinkan penerapan strategi penagihan yang lebih efektif untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian (Eka Putra & Mulyati, 2022), yang menunjukkan bahwa pengelompokan piutang berdasarkan umur jatuh tempo dapat meningkatkan efektivitas penagihan.

Selain itu, Rumah Sakit JIH menjaga hubungan yang baik dengan mitra asuransi melalui komunikasi yang intensif dan pendekatan personal untuk memperlancar proses pembayaran. Apabila piutang tetap tidak terbayar setelah dilakukan tindak lanjut melalui komunikasi elektronik, kunjungan langsung ke kantor pusat asuransi dilakukan untuk mendapatkan kepastian pembayaran.

Dalam mengelola risiko yang muncul dalam pengelolaan piutang, Rumah Sakit JIH berpedoman pada SOP dan PKS yang berlaku, dengan tetap menjaga fleksibilitas untuk disesuaikan dengan kondisi yang ada. Agar tetap relevan dengan dinamika bisnis yang berkembang, rumah sakit perlu secara berkala memperbarui kebijakan penagihan, serta menyesuaikannya dengan perubahan pasar, regulasi, dan teknologi yang terus berkembang.

3. Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian di Rumah Sakit JIH dilakukan secara terstruktur melalui penerapan SOP yang jelas dalam setiap tahap pengelolaan piutang. Setiap staf memiliki tanggung jawab spesifik sesuai dengan SOP yang berlaku. Selain itu, Rumah Sakit JIH juga menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI) sebagai standar kinerja dalam proses penginputan dan pengiriman tagihan. Implementasi pengendalian yang efektif ini berdampak pada penurunan waktu penagihan, di mana pada tahun 2023 rata-rata waktu penagihan tercatat 59 hari, dan menurun menjadi 38 hari pada tahun 2024. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Romney et al., 2022), yang menunjukkan bahwa penerapan SOP dan KPI

yang jelas dapat meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi dalam pengelolaan piutang.

Rumah Sakit JIH melakukan proses rekonsiliasi data secara berkala untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data. Selain itu, rumah sakit telah mengalokasikan anggaran khusus setiap tahun untuk mengantisipasi kemungkinan piutang tak tertagih dan menerapkan prosedur yang ketat dalam penghapusan piutang untuk menjaga transparansi serta akuntabilitas keuangan.

Dalam pelaksanaannya, Rumah Sakit JIH perlu terus mengoptimalkan penggunaan KPI dan melakukan evaluasi secara berkala terhadap SOP yang diterapkan. Evaluasi tersebut bertujuan untuk menyesuaikan dengan perubahan kebijakan serta dinamika yang terjadi dalam sektor bisnis kesehatan, agar sistem pengendalian internal tetap relevan dan efektif.

4. Informasi dan Komunikasi

Rumah Sakit JIH telah membangun sistem informasi dan komunikasi yang efisien dalam pengelolaan piutang asuransi. Sistem informasi yang digunakan memungkinkan pemantauan jatuh tempo secara otomatis dan membantu dalam mengidentifikasi mitra asuransi dengan rekam jejak pembayaran yang kurang baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi yang efektif dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan piutang (Gelinis et al., 2021).

Meskipun demikian, Rumah Sakit JIH menghadapi kendala dalam akses sistem di beberapa area yang memiliki keterbatasan jaringan internet. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan infrastruktur teknologi informasi untuk mengatasi masalah tersebut. Selain itu, Rumah Sakit JIH perlu memperkuat aspek keamanan data dalam pengelolaan piutang untuk melindungi integritas dan kerahasiaan informasi yang dikelola, sehingga dapat mendukung kelancaran operasional dan memastikan efektivitas sistem yang diterapkan. Peningkatan ini akan

mendukung pengelolaan piutang yang lebih efisien dan aman.

5. Pemantauan

Rumah Sakit JIH melaksanakan pemantauan terhadap efektivitas pengendalian internal secara berkelanjutan melalui evaluasi berkala yang melibatkan tim unit penagihan serta unit-unit terkait lainnya. Evaluasi ini dilakukan secara menyeluruh untuk memastikan bahwa pengendalian internal telah diterapkan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam SOP yang berlaku. Selain itu, evaluasi ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa pemantauan berkelanjutan secara signifikan dapat meningkatkan efektivitas pengendalian internal yang diterapkan di Rumah Sakit JIH. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pemantauan berkelanjutan memainkan peran penting dalam memperkuat pengendalian internal serta mengurangi risiko, termasuk risiko piutang tak tertagih (Moeller, 2014). Dengan penerapan pemantauan yang konsisten, potensi risiko dapat diidentifikasi lebih awal, sehingga langkah-langkah pencegahan dapat diimplementasikan secara tepat waktu dan efektif.

Untuk memastikan efektivitas pengendalian internal tetap terjaga, Rumah Sakit JIH perlu mempertahankan mekanisme pemantauan yang telah dilaksanakan dengan baik. Selain itu, diperlukan penyempurnaan secara berkelanjutan untuk menyesuaikan dengan perkembangan regulasi dan dinamika operasional yang terus berubah. Dengan demikian, pengendalian internal dapat berkembang secara adaptif dan berkelanjutan, sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit JIH telah memiliki sistem pengendalian internal yang cukup efektif dan efisien dalam meminimalkan terjadinya piutang tak tertagih. Hal ini terbukti dengan adanya penurunan waktu penagihan antara tahun 2023 dan 2024. Akan tetapi, di lain sisi penerapan pengendalian internal yang dilakukan Rumah Sakit JIH belum optimal, karena masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi proses penagihan. Kendala yang dihadapi yaitu, belum terintegrasinya sistem informasi dengan mitra asuransi secara langsung, SOP yang belum sepenuhnya lengkap dan belum diperbarui secara berkala, variasi program pelatihan yang masih belum beragam, serta jaringan yang kurang stabil, sehingga berakibat terhambatnya akses ke *dashboard* sistem informasi.

Kualitas penagihan piutang di Rumah Sakit JIH telah menunjukkan perbaikan yang signifikan. Dengan penerapan pengendalian internal yang efektif dan efisien, rata-rata waktu penagihan berhasil diturunkan dari 59 hari pada tahun 2023 menjadi 38 hari pada tahun 2024. Perbaikan ini menunjukkan peningkatan dalam proses verifikasi data, pengiriman tagihan yang lebih tepat waktu, serta pelaksanaan tindak lanjut tagihan secara berkala. Pemanfaatan teknologi yang mendukung percepatan proses penagihan turut berperan dalam pencapaian efisiensi tersebut.

Penelitian ini berkontribusi pada literatur mengenai pengendalian internal berdasarkan kerangka kerja COSO dengan mengidentifikasi penerapannya dalam konteks perusahaan jasa, khususnya rumah sakit. Hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa penerapan kerangka kerja COSO secara konsisten dapat meningkatkan efektivitas pengendalian internal dalam perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan tentang bagaimana strategi penagihan yang efektif dapat diterapkan dalam pengelolaan piutang rumah sakit untuk meminimalkan

risiko piutang tak tertagih.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang perlu dipertimbangkan oleh Rumah Sakit JIH untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang, yaitu:

1. Pengembangan Sistem Informasi: Rumah Sakit JIH perlu terus mengembangkan sistem informasi yang lebih modern dan relevan untuk meningkatkan pengelolaan piutang. Selain itu, perlu adanya integrasi sistem informasi dengan mitra asuransi secara *real-time* untuk memperlancar proses penagihan.
2. Pengembangan Kompetensi Karyawan: Diperlukan penyelenggaraan program pelatihan yang lebih komprehensif dan berkesinambungan bagi karyawan yang terlibat dalam proses penagihan. Program pelatihan ini hendaknya mencakup peningkatan keterampilan teknis terkait sistem informasi dan prosedur penagihan, serta pengembangan kemampuan *interpersonal* dalam menjalin komunikasi yang efektif dengan mitra asuransi dan pihak terkait lainnya.
3. Pembaruan SOP: Evaluasi dan pembaruan SOP secara berkala perlu dilakukan untuk menyesuaikan kebijakan dengan perubahan regulasi, perkembangan teknologi, serta dinamika bisnis kesehatan. SOP yang relevan dan *up-to-date* akan memperkuat kepatuhan operasional dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan piutang.

Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan Rumah Sakit JIH dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang secara menyeluruh serta menjaga akuntabilitas dan transparansi dalam laporan keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aimbu, G., Karamoy, H., & Tangkuman, S. J. (2021). Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada PT Samudera Mandiri Sentosa. In *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi* (Vol. 16, Issue 4).
- Arens, A. A., Elder, R. J. ., Beasley, M. S. ., & Hogan, C. E. (2020). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach* (17th edition). Pearson Education.
- Ayu, R. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri. *Jurnal EMT KITA*, 7(4), 911–924. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i4.1516>
- Bahari, Y. R. (2022). *Efektivitas Sistem Pengendalian Piutang Usaha*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (n.d.). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Eka Putra, R., & Mulyati, S. (2022). ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG TAK TERTAGIH BERDASARKAN UMUR PIUTANG TERHADAP KINERJA LAPORAN KEUANGAN PADA PT. LOUISZ INTERNATIONAL. *Measurement*, 16(1), 54–60.
- Gelinas, U., Dull, R., & Wheeler, P. (2021). *Accounting Information Systems* (11th Edition). Cengage.
- Haidi, H., & Abdullah, R. (2020). Upaya Meminimalisir Kecelakaan Kerja di Area Penambangan PT. Adaro Services Job Site Binungan, Berau Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Bina Tambang*, 5(2).
- Hastuti, Imanina, B. D., Rufaedah, Y., Umar, M. M., & Rochendi, H. (2021). Evaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Intern Piutang Pada Perguruan Tinggi Negeri (Suatu Studi Kasus). In *Jurnal Riset Akuntansi* (Vol. 13, Issue 1).
- Hery. (2017). *Teori Akuntansi Pendekatan Konsep dan Analisis*. PT. Grasindo.
- Hery. (2021). *Akuntansi Keuangan Menengah*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. PT. Refika Aditama.
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, T. D. (2019). *Intermediate Accounting* (17th ed.). John Wiley and sons.
- Kumala, A., Hetty Muniroh, & Agus Widodo. (2023). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Tingkat Pendidikan Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa (Studi kasus pada kantor desa se-Kecamatan Kaliori Kabupaten Rembang). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(1), 65–72. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i1.924>
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. In *Kebijakan dan Manajemen Publik* (Vol. 1, Issue 1).
- Moeller, R. R. (2014). *COSO Enterprise Risk Management: Establishing Effective Governance, Risk, and Compliance Processes*. John Wiley & Sons, Inc.
- Mughofir, I. (2012). *Strategi Promosi Rumah Sakit “Jih” Yogyakarta Tahun 2007-2010 Untuk Meningkatkan Awareness Pasien Pada Kelas 1, Kelas 2, Dan Kelas 3*.
- Mulyadi. (2016). *Auditing* (Enam). Salemba Empat. http://eprints.undip.ac.id/35570/1/Skripsi_KUSHASYANDITA.pdf
- Munandar, M. (2017). *Pokok-Pokok Intermediate Accounting* (Enam). Gajah Mada University Press.
- Pradinata, M. (2017). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Piutang Usaha Pada Pt. Masaji Tatanan Container Belawan*.

- Pramono, S. (2024, January 31). *Rumah Sakit JIH Berencana Tambah Dua Cabang 5 Tahun ke Depan*. Media Indonesia.
<https://mediaindonesia.com/humaniora/648101/rumah-sakit-jih-berencana-tambah-dua-cabang-5-tahun-ke-depan>
- Rachmawati, I. N. (2007). *PENGUMPULAN DATA DALAM PENELITIAN KUALITATIF: WAWANCARA*.
- Rahardjo, S. S. (2020). *Akuntansi Suatu Pengantar* (Edisi 6). Salemba Empat.
- Rejda, G. E., & McNamara, M. J. (2017). *Principles of Risk Management and Insurance* (13th ed.). Pearson.
- Romney, M. B., Steinbart, P. J., Summers, S. L., & Wood, D. A. (2022). *Accounting Information Systems* (16th ed). Pearson.
- Safitri, E., Amiruddin, Selong, A., Tenriwaru, & Basalamah, M. S. A. (2023). Pemahaman Standar Akuntansi Pemerintahan, Sistem Pengendalian Internal, Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Laporan Keuangan. *Center of Economic Students Journal*, 6(1), 22–30. <https://doi.org/10.56750/csej.v6i1.521>
- Sitohang, M. S. (2024). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang pada Rumah Sakit Advent Medan Provinsi Sumatera Utara*. Universitas HKBP Nommensen.
- Syamsuddin, L. (2016). *Manajemen Keuangan Perusahaan* (Edisi Baru). PT. Raja Grafindo Persada.
- Vaughan, E. J., & Vaughan, T. M. (2018). *Fundamentals of Risk and Insurance* (11th ed.). Wiley.