

## PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI, SISTEM INFORMASI, DAN PENYIMPANGAN SOP TERHADAP PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT CITRA JAYA BERSAMA SIDOARJO

Oleh: Edwin Pratama Putra  
Email: edwin.pratama652@gmail.com

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi, sistem informasi, dan penyimpangan secara parsial dan secara simultan terhadap piutang tak tertagih pada PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah 31 karyawan PT Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo. Sampel penelitian diambil sebanyak 31 responden dengan teknik *total sampling*. Data diambil dengan menggunakan kuisioner. Analisis data penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Dari hasil analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa sistem administrasi dan sistem informasi berpengaruh positif secara parsial terhadap piutang tak tertagih pada PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo. Sedangkan Penyimpangan SOP berpengaruh negatif terhadap piutang tak tertagih pada PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo. Sementara itu secara simultan sistem administrasi, sistem informasi, dan penyimpangan SOP berpengaruh terhadap piutang tak tertagih.

**Kata kunci** : Sistem administrasi, sistem informasi, penyimpangan SOP, piutang tak tertagih

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the effect of administrative systems, information systems, and partial and simultaneous irregularities on uncollectible accounts at PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo. This research is a quantitative research. The population of this study were 31 employees of PT Sentra Bumi Nirwana Sidoarjo. The research sample was taken as many as 31 respondents with a total sampling technique. The data were collected using a questionnaire. The data analysis of this research is multiple linear regression analysis. From the results of multiple linear regression analysis with the help of SPSS, the results show that the administration system and information system partially positive effect on uncollectible accounts at PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo. Meanwhile, SOP deviation has a negative effect on uncollectible accounts at PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo. Meanwhile, simultaneously the administration system, information system, and SOP deviations affect uncollectible accounts.*

**Keywords:** Administration systems, information systems, SOP deviations, uncollectible accounts

### Pendahuluan

PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo merupakan perusahaan distributor obat-obatan yang menjual obat secara kredit. Penjualan kredit akan menimbulkan piutang. Berdasarkan studi awal dapat diketahui bahwa ada beberapa celah dalam prosedur penjualan kredit yang belum diatur oleh perusahaan dengan jelas. Permasalahan pertama adalah terkait nilai plafon kredit yang diberikan kepada calon pelanggan. Selama ini besarnya nilai kredit yang diberikan tergantung hasil analisis dari bagian penjualan yang disetujui oleh manajer keuangan. Ketika terjadi kredit macet dengan nilai yang besar akan berakibat pada piutang tak tertagih. Piutang tak tertagih tersebut menjadi tanggung jawab manajer. Selain itu, tidak adanya batas yang tegas dan jelas terkait nilai plafon kredit akan mengakibatkan pengendalian internal lemah.

Menurut Kasmir (2013), faktor-faktor yang menyebabkan piutang tak tertagih ada beberapa yaitu, faktor internal dan eksternal. Faktor internal artinya dalam melakukan analisisnya, pihak analisis kurang ahli dalam melakukan perhitungan, hal ini dapat juga terjadi akibat kolusi dari pihak analisis kredit dengan debitur sehingga dalam analisisnya tidak dilakukan secara subjektif dan akalalakan yang dilakukan dari pihak kreditur.

Sedangkan faktor eksternal berasal dari pihak debitur yang dilakukan akibat unsur kesengajaan seperti, menunda pembayaran hutangnya atau bermaksud tidak membayar

kewajibannya dan unsur ketidaksengajaan seperti, debitur memiliki kemampuan untuk membayar, tetapi tidak mampu dikarenakan terkena musibah. Dari faktor-faktor tersebut dapat mengakibatkan penangihan piutang

Faktor internal terkait dengan sistem administrasi, sistem informasi, dan penyimpangan. Sistem administrasi suatu rangkaian yang terkait dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kondisi sistem administrasi suatu perusahaan akan berpengaruh terhadap piutang tak tertagih. Sistem administrasi yang efektif dan efisien akan meminimalisasi terjadinya piutang tak tertagih. Sebaliknya sistem administrasi yang tidak efektif dan tidak efisien akan menimbulkan terjadinya piutang tak tertagih.

Sistem informasi juga mempengaruhi terjadinya piutang tak tertagih. Sistem informasi yang tidak akurat dan lambat akan menyulitkan manajemen dalam mengelola piutangnya sehingga menimbulkan piutang tak tertagih. Namun, jika suatu perusahaan tidak memiliki sistem informasi yang handal maka perusahaan mengah terjadinya piutang tak tertagih

Penyimpangan juga bisa menjadi faktor yang menyebabkan terjadinya piutang tak tertagih. Adanya pelanggaran terhadap standar operasional dan prosedur penjualan kredit akan berakibat pada pembengkakan nilai piutang perusahaan. Piutang yang tak terkendali akibat penyimpangan aturan dalam mengelola piutang akan menimbulkan piutang tak tertagih.

Berpijak pada permasalahan di atas maka, PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo membutuhkan sebuah evaluasi terhadap pengelolaan piutang, yaitu dengan mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan piutang tak tertagih. Melalui penelitian ini akan dapat diketahui faktor yang menyebabkan piutang tak tertagih di perusahaan. Sesuai dengan paparan di atas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Sistem Administrasi, Sistem Informasi, dan Penyimpangan *Procedure of Standard* (SOP) terhadap Piutang Tak Tertagih Pada PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo."

## **Landasan Teori**

### **Sistem Administrasi**

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang di tentukan sebelumnya (Pasolong, 2011:3). Menurut Quible (dalam Haryadi, 2009), ada lima fungsi pendukung administrasi dalam perkantoran, yaitu fungsi rutin, fungsi teknis, fungsi analisis, fungsi interpersonal, dan fungsi manajerial. Menurut Nasucha (2004:69), indikator sistem administrasi adalah sebagai berikut, 1) struktur organisasi, prosedur; 2) prosedur organisasi; dan 3) strategi organisasi

### **Sistem Informasi**

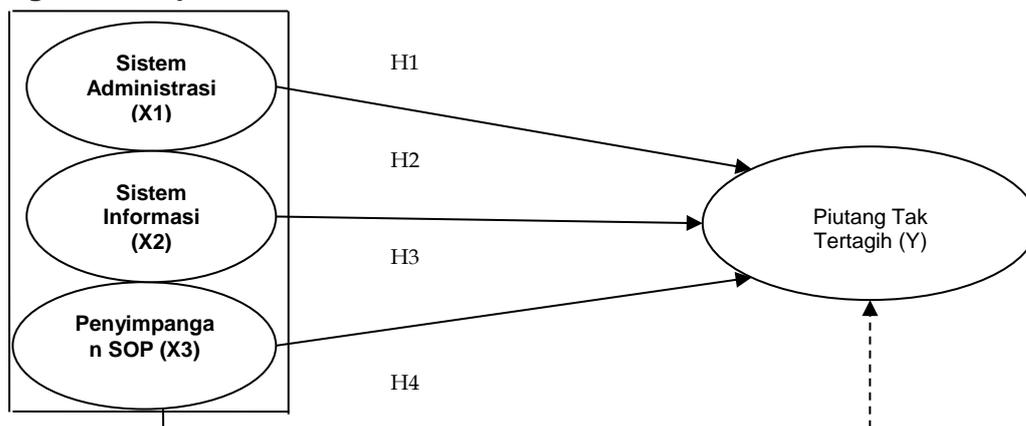
Menurut Jusuf dan Tambunan (2000:4), sistem informasi merupakan pengoprasian teknologi perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan di dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memberikan informasi yang berguna kepada organisasi tersebut Informasi dapat dikatakan bermanfaat bila memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut (Krismiaji 2015:15): 1) relevan; 2) dapat dipercaya; 3) lengkap; 4) tepat waktu; 5) mudah dipahami; 6) dapat diuji kebenarannya.

### **Penyimpangan Prosedur Operasional Standar**

Secara sederhana SOP dapat diartikan sebagai suatu standar / pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi, prosedur merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. SOP berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh suatu instansi. SOP dibuat dan didokumentasikan secara tertulis yang memuat prosedur atau alur kerja secara rinci dan sistematis. (Sailendra, Annie, 2015:37). Sementara penyimpangan SOP adalah suatu kegiatan/ aktivitas pekerjaan yang dilakukan dengan tidak sesuai standar SOP. Adapun indikator penyimpangan SOP dalam penjualan

kegiatan yang menyebabkan piutang tak tertagih adalah: 1) Dalam memberikan kredit penjualan tidak sesuai dengan syarat syarat pemberian kredit 5 C; 2) Tidak menggunakan analisa data-data yang diperoleh untuk menentukan kelayakan pemohon apakah pantas atau tidak diberikan pinjaman atau kredit; 3) Salah dalam membuat keputusan untuk menentukan besar kredit yang diberikan apakah jumlah kredit dapat diperbesar atau diperkecil dan menentukan batas tertinggi jumlah kredit yang dapat diberikan.

### Kerangka Konseptual



### Hipotesis

H1 : Sistem administrasi berpengaruh terhadap piutang tak tertagih.

H2 : Sistem informasi berpengaruh terhadap piutang tak tertagih.

H3 : Penyimpangan SOP berpengaruh terhadap piutang tak tertagih.

H4 : Sistem administrasi, Sistem Informasi, dan Penyimpangan SOP berpengaruh terhadap pengendalian internal penjualan.

### Metode Penelitian

Penelitian ini memakai jenis kuantitatif deskriptif, atau bisa disebut penelitian statistik deskripsi. Penelitian statistik deskriptif Sugiyono (2012: 206), adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan perusahaan PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 31 orang karyawan. Karena jumlah populasi penelitian ini kurang dari 100 anggota maka sampel penelitian ini diambil menggunakan *total sampling*, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Jadi sampel penelitian ini ada 31 responden.

Jenis data dalam penelitian ini yaitu jenis data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip dokumenter yang dipublikasikan dan ang tidak dipublikasikan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu dengan kuesioner. Kuesioner diberikan kepada responden penelitian yang merupakan seluruh karyawan perusahaan. Pertanyaan yang diajukan kepada responden yang telah disediakan jawabannya, dengan menggunakan alat pengukuran alat skala likert 1 (STS/ Sangat Tidak Setuju) – 5 (SS/ Sangat Setuju).

Rancangan teknik analisis dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap yang terdiri dari uji vliditas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, anaisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Karakteristik Responden

Hasil distribusi frekuensi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sejumlah 21 orang (67,7%) dan responden perempuan sebesar 10 orang (32,3%). Dengan demikian, dapat diketahui sebagai besar responden yaitu laki-laki.

Hasil distribusi frekuensi yang dilakukan dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa penyebaran responden menurut usia yang berusia kurang dari 18-25 tahun sejumlah 5 orang (16,1%) dan responden berusia 36-45 tahun sebanyak 26 orang (83,9%). Artinya mayoritas responden berusia produktif, yakni 36-45 tahun.

Penyebaran responden menurut pendidikannya diketahui yang berpendidikan SMA/SMK sebanyak 19 orang (61,3%), responden dengan pendidikan D3 berjumlah 6 orang (19,4%), dan responden berpendidikan S1 sejumlah 6 orang (19,4%).

Sementara itu penyebaran responden berdasar lama kerjanya yang bekerja selama 1 – 2 tahun sejumlah 4 orang (12,9%), responden yang bekerja selama 6-10 tahun sebanyak 7 orang (22,6%), dan responden yang bekerja selama 11 – 15 tahun sebanyak 20 orang (64,5%).

### Deskripsi Jawaban Kuesioner

Data distribusi frekuensi jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar jawaban pada “setuju” sejumlah 60 jawaban. Mean jawaban responden pada variabel sistem administrasi sebesar 4,09. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden menyetujui pernyataan kuesioner yang berarti bahwa sistem administrasi di PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo sudah baik

Data distribusi frekuensi jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar jawaban pada “setuju” sejumlah 115 jawaban. Mean jawaban responden pada variabel sistem informasi sebesar nilai 4,05. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden menyetujui pernyataan kuesioner yang berarti bahwa sistem informasi yang dimiliki oleh PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo sudah baik.

Data distribusi frekuensi jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar jawaban pada “tidak setuju” sejumlah 61 jawaban. Mean jawaban responden pada variabel penyimpangan SOP sebesar nilai 1,99. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden tidak menyetujui pernyataan kuesioner yang berarti bahwa penyimpangan SOP di PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo rendah.

Data distribusi frekuensi jawaban responden memperlihatkan sebagian besar jawaban “setuju” sebanyak 71 jawaban. Mean jawaban responden pada variabel piutang tak tetagih sebesar 4,08. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden menyetujui pernyataan kuesioner yang berarti bahwa piutang tak tertagih di PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo tinggi.

### Pengujian Instrumen Data

#### Uji validitas

**Tabel 3**

**Validitas Variabel Penelitian**

Variabel	Aitem	Probabilitas Korelasi Sig. (2-tailed)	Keterangan
Sistem Administrasi	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
Sistem Informasi	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid

	6	0,000	Valid
Penyimpangan SOP	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
Piutang Tak Tertagih	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid

Variabel sistem administrasi (X1), sistem informasi (X2), penyimpangan SOP (X3) dan piutang tak tertagih (Y) memiliki nilai Sig. (2-tailed) < 0,05. Dengan demikian semua pernyataan mengenai variabel tersebut dinyatakan valid..

Uji Reliabilitas

**Tabel 4**

**Reliabilitas Variabel**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Hasil
Sistem Administrasi (X1)	0,942	3	Reliabel
Sistem Informasi (X2)	0,959	6	Reliabel
Penyimpangan SOP (X3)	0,961	3	Reliabel
Piutang Tak Tertagih (Y)	0,952	4	Reliabel

Nilai *Cronbach's Alpha* dari semua variabel adalah lebih besar dari 0,6, sehingga semua pernyataan dinyatakan reliabel..

**Uji Asumsi Klasik**

Uji Normalitas

**Tabel 5**

**Uji Normalitas**

Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
0,870	0,436

Sumber : Hasil Olah Data SPSS. 2021

Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov Z* memiliki nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,870 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa sebaran residual terdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

**Tabel 6**

**Uji Multikolinieritas**

Model 1	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Sistem Administrasi	0,266	3,753
Sistem Informasi	0,273	3,661
Penyimpangan SOP	0,557	1,796

Sumber : Hasil Olah data SPSS 2021

Nilai *tolerance* semua variabel bebas lebih besar dari 0,1 dan nilai VIFnya lebih kecil dari 10, sehingga dapat dinyatakan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

## Uji Heterokedastisitas

Tabel 7

## Uji Heteroskedastisitas

		Sistem Administrasi	Sistem Informasi	Penyimpangan SOP	ABS_RS
	Correlation Coefficient	0,000	0,000	0,000	1,000
ABS_RS	Sig. (2-tailed)	1,000	1,000	1,000	.
	N	31	31	31	31

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nilai sig. Abs Result ketiga variabel bebas lebih besar dari 0,05, sehingga dinyatakan bebas heterokedastisitas.

## Analisi Regresi Linier Berganda

Tabel 9

## Regresi Linier Berganda

	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	2,285	1,412
Sistem Administrasi	0,654	0,118
Sistem Informasi	0,291	0,062
Penyimpangan SOP	-0,171	0,075

Sumber: Perhitungan SPSS

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda tersebut maka diperoleh koefisien regresi sehingga dapat dirumuskan pada persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2,285 + 0,654 X_1 + 0,291 X_2 - 0,171 X_3$$

Berdasarkan perumusan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa :

- Ketika sistem administrasi ( $X_1$ ), sistem informasi ( $X_2$ ), dan penyimpangan SOP ( $X_3$ ) diasumsikan bernilai nol (0), maka piutang tak tertagih sebesar 2,285.
- Jika sistem administrasi ( $X_1$ ) naik sebesar satu satuan, sementara sistem informasi ( $X_2$ ), dan penyimpangan SOP ( $X_3$ ) tetap, piutang tak tertagih ( $Y$ ) naik sebesar 0,654.
- Jika sistem informasi ( $X_2$ ) naik satu satuan, sementara sistem administrasi ( $X_1$ ) dan penyimpangan SOP ( $X_3$ ) tetap, maka piutang tak tertagih ( $Y$ ) naik sebesar 0,291.
- Jika penyimpangan SOP ( $X_3$ ) naik satu satuan, sedangkan sistem administrasi ( $X_1$ ) dan sistem informasi ( $X_2$ ) tetap, maka piutang tak tertagih ( $Y$ ) turun sebesar 0,171.

## Uji Hipotesis

## Uji t

Tabel 10

## Uji t

Variabel	t hitung	Sig.
Sistem Administrasi	5,544	0,000
Sistem Informasi	4,676	0,000
Penyimpangan SOP	-2,289	0,030

Sumber: Perhitungan SPSS

Nilai signifikansi dari ketiga variabel independen dalam penelitian ini lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa sistem administrasi, sistem informasi, dan penyimpangan SOP secara parsial berpengaruh terhadap piutang tak tertagih.

Uji F

**Tabel 11**

**Uji F (Simultan)**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	200,586	3	66,862	148,123	0,000 <sup>b</sup>
Residual	12,188	27	0,451		
Total	212,774	30			

Sumber: Perhitungan SPSS

Hasil nilai F sebesar 148,123 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, berarti hipotesis  $H_0$  ditolak dan hipotesis  $H_a$  diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh sistem administrasi ( $X_1$ ), sistem komunikasi ( $X_2$ ), dan penyimpangan SOP ( $X_3$ ) secara bersama-sama (simultan) terhadap piutang tak tertagih (Y).

Uji  $R^2$  (R-squared)

**Tabel 12**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,971 <sup>a</sup>	0,943	0,936	0,672

a. Predictors: (Constant), Penyimpangan SOP, Sistem Informasi, Sistem Administrasi

Sumber: Perhitungan SPSS

Melihat hasil output SPSS 20.0 tersebut di atas diketahui R square ( $R^2$ ) sebesar 0,943 atau 94,3% yang berarti bahwa sumbangan atau kontribusi dari variabel sistem administrasi, sistem informasi, dan penyimpangan SOP secara bersama-sama (simultan) terhadap piutang tak tertagih adalah sebesar 94,3%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 94,3\% = 5,7\%$ ) dikontribusi oleh faktor lainnya di luar model.

## Pembahasan

### Pengaruh Sistem Administrasi terhadap Piutang Tak Tertagih

Dalam penelitian ini variabel sistem administrasi mempunyai pengaruh positif terhadap piutang tak tertagih. Hasil ini memiliki makna bahwa sistem administrasi yang baik akan membuat piutang tak tertagih meningkat. Sebaliknya, sistem administrasi yang buruk akan menurunkan piutang tak tertagih.

piutang tak tertagih.

Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Abdul dalam Veralita dan Khairani (2014) bahwa piutang tak tertagih disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Salah satu faktor internal tersebut adalah lemahnya sistem administrasi. Apabila sistem administrasi lemah, maka piutang tak tertagih meningkat, namun sebaliknya apabila sistem administrasi baik, maka piutang tak tertagih menurun.

Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan hasil penelitian Veralita dan Khairani (2014) yang menyimpulkan bahwa sistem administrasi berpengaruh negatif signifikan terhadap piutang tak tertagih. Artinya jika sistem administrasi baik, maka piutang tak tertagih berkurang, sedangkan jika sistem administrasi buruk, maka piutang tak tertagih meningkat.

Selama ini PT Citra Jaya Bersama telah menjalankan upaya untuk membuat sistem administrasi dengan baik. Salah satunya dengan menerapkan struktur organisasi, prosedur organisasi, dan strategi organisasi yang baik. Upaya tersebut nyatanya membuat adanya peningkatan pada piutang tak tertagih.

### **Pengaruh Sistem Informasi terhadap Piutang Tak Tertagih**

Kepercayaan sistem informasi pengaruh positif terhadap piutang tak tertagih. Hasil ini bermakna bahwa sistem informasi yang ada dalam organisasi yang baik akan berdampak pada piutang tak tertagih yang tinggi. Sebaliknya, sistem informasi yang buruk akan membuat piutang tak tertagih menjadi rendah.

Sistem informasi yang tidak akurat dan lambat akan menyulitkan manajemen dalam mengelola piutangnya sehingga menimbulkan piutang tak tertagih. Namun, jika suatu perusahaan tidak memiliki sistem informasi yang handal maka perusahaan mengah terjadinya piutang tak tertagih.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori Krismiaji (2015 h.4) mengatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang akan memproses sebuah data transaksi guna bertujuan untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai rencana, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis perusahaan. Sistem informasi akuntansi ini akan lebih efektif dan efisien jika menggunakan sistemnya secara terkomputerisasi. Sistem ini akan efektif karena sistem informasi akuntansi berbasis komputer ini akan dapat meminimalkan resiko – resiko kecurangan yang dapat terjadi dan manipulasi data karena informasi akuntansi ini mencakup informasi keuangan perusahaan dan jika sistem ini di katakan efisien karena dapat menghemat waktu dan tenaga pada saat pengerjaannya. Sistem informasi yang baik dapat meminimalisir piutang tak tertagih.

Selama ini PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo belum menjalankan upaya untuk menjaga sistem informasi secara optimal dengan mengeluarkan informasi yang relevan, dapat dipercaya, lengkap, tepat waktu, mudah dipahami, dan dapat diuji kebenarannya. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata sistem informasi rendah. Sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan kuesioner mengenai sistem informasi.

### **Pengaruh Penyimpangan SOP terhadap Piutang Tak Tertagih**

Berdasarkan hasil penelitian Penyimpangan SOP mempunyai pengaruh negatif terhadap piutang tak tertagih. Hasil ini bermakna bahwa penyimpangan SOP yang tinggi akan berdampak pada rendahnya piutang tak tertagih. Sebaliknya, penyimpangan SOP yang rendah akan tingginya piutang tak tertagih.

Selama ini tingkat penyimpangan SOP di PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo tergolong tinggi. Hasil kuesioner menyatakan bahwa responden mempersepsikan penyimpangan di PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo tinggi

### **Pengaruh Kompensasi, Komitmen, dan Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Sentra Bumi Nirwana**

Berdasarkan uji F, kompensasi, komitmen dan keterlibatan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Sentra Bumi Nirwana. Semakin baik kompensasi, komitmen, dan keterlibatan kerja, maka kinerja karyawan PT Sentra Bumi Nirwana akan semakin baik.

Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan pernyataan Sari dan Septiano (2017) bahwa penyimpangan dalam pelaksanaan prosedur pemberian kredit dapat menimbulkan niat buruk nasabah untuk tidak melunasi kewajibannya dengan anggapan resiko yang ditanggungnya kecil. Seperti penyimpangan dalam kelengkapan berkas-berkas kredit atau tidak memperhatikan prinsip-prinsip dalam pemberian kredit. Pihak bank tidak memiliki informasi yang lengkap tentang debitur, sehingga pihak bank tidak mengetahui adanya resiko yang akan ditanggung jika ternyata debitur tersebut memiliki sifat buruk atau curang dalam kredit.

Hasil rata-rata kuesioner kompensasi, komitmen, keterlibatan kerja, dan kinerja karyawan tergolong tinggi. Hal ini berarti responden mengansumsikan bahwa kompensasi yang diberikan PT Sentra Bumi Nirwana sudah baik, komitmen kerja karyawan tinggi, keterlibatan kerja karyawan tinggi, dan kinerja karyawan PT Sentra Bumi Nirwana tinggi.

### **Pengaruh Sistem Administrasi, Sistem Informasi, dan Penyimpangan SOP terhadap Piutang Tak Tertagih**

Pengujian hipotesis menyatakan bahwa hipotesis keempat diterima. Sistem administrasi, sistem informasi, dan penyimpangan SOP mempunyai pengaruh terhadap piutang tak tertagih. Hasil ini mengindikasikan bahwa naik turunnya piutang tak tertagih ditentukan oleh seberapa baik penerapan sistem administrasi, sistem informasi, dan penyimpangan SOP.

Selama ini piutang tak tertagih di PT Citra Jaya Bersama Sidoarjo rendah. Hal ini diindikasikan dengan sedikitnya debitur yang memiliki kredit dalam perhatian, debitur yang memiliki kredit kurang lancar, debitur yang memiliki kredit diragukan, dan debitur yang memiliki kredit macet.

### **Penutup**

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan dalam penelitian ini serta pembahasan yang dilakukan oleh peneliti terkait hasil yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi berpengaruh positif terhadap piutang tak tertagih, sistem informasi berpengaruh positif terhadap piutang tak tertagih, penyimpangan SOP berpengaruh negatif terhadap piutang tak tertagih, dan sistem administrasi, sistem informasi, dan penyimpangan SOP berpengaruh terhadap piutang tak tertagih.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah perusahaan perlu meningkatkan sistem administrasi yang lebih baik untuk menekan tingkat piutang tak tertagih, perusahaan perlu meningkatkan sistem informasi agar mampu menekan tingkat piutang tak tertagih, perusahaan perlu meminimalisir penyimpangan SOP agar mampu menurunkan tingkat piutang tak tertagih, untuk penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah responden dan dengan metode yang lebih baik.

### **Daftar Pustaka**

- Haryadi, H. (2009). *Administrasi Perkantoran untuk Manajemen & Staf*. Jakarta Selatan : Transmedia Pustaka.
- Jusuf., & Rudi, M. T. (2000). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Krismiaji. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Unit Penerbit.
- Nasucha, C. (2004). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grafindo
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Jogjakarta: Trans Idea Publisng.
- Sari, Y. T., & Septiano, R. (2018). Analisis Penyimpangan dalam Pelaksanaan Prosedur Pemberian Kredit Dan Penerapan Kebijakan Pemerintah terhadap Piutang Tak Tertagih (Pada PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang). *Jurnal STIE-KBP Padang*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.