

SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG DALAM MENGELOLA PIUTANG MACET (STUDI KASUS PADA UPK KECAMATAN CIPUTAT TIMUR)

Oleh:

¹Moh. Tahang, ²Rasmawati, ³Melati Puspita Hakim, ⁴Dea Widya Anggraeni

^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ganesha, Prodi Akuntansi, Jakarta
Jl. Legoso Raya No 31 Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan. 15446

e-mail : aang.ganesha@gmail.com¹, rose.rasma@gmail.com², melatidiktis@gmail.com³,
dea.widyaanggraeni15@gmail.com⁴

ABSTRACT

PNPM Mandiri Rural is a program to accelerate poverty alleviation in an integrated and sustainable manner. The vision of PNPM Mandir in rural areas is to realize the welfare and independence of the rural poor. Based on the vision, mission and strategies developed, PNPM emphasizes the importance of empowerment as the chosen approach in rural areas. Through PNPM Mandiri Rural it is hoped that the community will be able to complete the stages of empowerment, namely achieving independence and sustainability. The Mandiri Rural National Community Empowerment Program (PNPM) in East Ciputat District, South Tangerang City began operating in January 2017. For the community, especially MSMEs, they really feel the benefits of these Mandiri PNPM programs, especially for programs from funds provided lent by PNPM Mandiri Pedesaan. The collectibility of receivables over the last three years was in the percentage of collectibility I for the current category at 63%, collectibility II for the special mention credit category at 12%, collectibility III for the substandard category at 4% while collectibility for the IV category was doubtful at 3% and finally collectability V the bad credit category is 19%, with an average non-performing loan of 25%. This percentage shows that receivables over the last three years have not been good with current credit collectibility of 63% with the NPL being in the high risk category. With a percentage figure of 25%. From the conclusion of the percentage figures above, the effectiveness of controlling receivables based on the results of the NPL collectibility ratio is not good, but the circulation of receivables still continues today because the SPP program is a government program that is social assistance with a positive vision and mission to improve living standards by providing business financing for mothers. RTM (Poor Households) to become more independent and productive in developing businesses and opening up jobs, even on a small scale.

Key words: *Internal Control System, Bad Debt Management, Receivables*

ABSTRAK

PNPM Mandiri Pedesaan merupakan program percepatan pengentasan kemiskinan secara terpadu dan berkelanjutan. Visi PNPM Mandir di pedesaan adalah mewujudkan kesejahteraan dan kemandirian masyarakat miskin pedesaan. Berdasarkan visi, misi dan strategi yang dikembangkan, PNPM lebih menekankan pentingnya pemberdayaan sebagai pendekatan yang dipilih di wilayah pedesaan. Melalui PNPM Mandiri Pedesaan diharapkan masyarakat mampu menyelesaikan tahapan pemberdayaan yaitu mencapai kemandirian dan keberlanjutan. Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM)

Mandiri Pedesaan di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan ini mulai beroperasi sejak Bulan Januari 2017. Bagi masyarakat khususnya para pelaku UMKM, mereka sangat merasakan betul manfaat dari program-program PNPM Mandiri ini, terutama untuk program dari dana yang dipinjamkan oleh PNPM Mandiri Pedesaan ini. Kolektibilitas piutang selama tiga tahun terakhir berada pada persentase kolektibilitas I untuk kategori lancar sebesar 63%, kolektibilitas II kategori kredit dalam perhatian khusus sebesar 12%, kolektibilitas III kategori kurang lancar sebesar 4% sedangkan kolektibilitas IV kategori diragukan sebesar 3% dan yang terakhir kolektibilitas V kategori kredit macet sebesar 19%, dengan rata-rata non performing loan sebesar 25%. Persentase ini menunjukkan bahwa piutang selama tiga tahun terakhir kurang baik dengan kolektibilitas kredit lancarnya 63% dengan NPL nya berada pada kategori risiko tinggi (high). Dengan angka persentase sebesar 25%. Dari kesimpulan angka persentase diatas Keefektifitasan pengendalian piutangnya berdasarkan hasil rasio kolektibilitas NPL kurang baik namun perguliran piutangnya masih berlanjut sampai sekarang karena program SPP ini merupakan program pemerintah yang bersifat bantuan sosial dengan visi misi yang positif demi meningkatkan taraf hidup dengan memberikan pembiayaan usaha untuk ibu-ibu RTM (Rumah Tangga Miskin) agar menjadi lebih mandiri dan produktif dalam mengembangkan usaha dan membuka lapangan pekerjaan walaupun kecil-kecilan.

Kata kunci: Sistem Pengendalian Internal, Pengelolaan Piutang Macet, Piutang

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis perusahaan besar maupun kecil berhutang adalah suatu hal yang normal (Saefullah et al., 2023). Jarang terjadi suatu perusahaan tidak memiliki hutang usaha, bahkan jika dilihat dalam laporan keuangan. Untuk memastikan bahwa usaha kecil menengah (UKM) dapat mempertahankan dan mengembangkan usahanya, pemerintah banyak memberikan program bantuan dana kepada mereka berupa pinjaman (Habibie, 2013). Piutang usaha terjadi karena adanya tagihan yang dihasilkan dari penjualan atas barang dagang, jasa, atau aktiva *non-cash* lainnya yang dibeli dengan kredit atau dengan cara lain. Tagihan tersebut harus dibayar sebelum atau saat tanggal jatuh tempo. Berdasarkan tanggal jatuh tempo tersebut, piutang dapat diklasifikasikan menjadi piutang jangka pendek dan jangka panjang (Kustina et al., 2022).

Dalam neraca perusahaan, piutang termasuk salah satu aktiva lancar. Diharapkan bahwa perusahaan memiliki daftar piutang berdasarkan jatuh temponya, agar perusahaan dapat antisipasi tindakan dan membuat keputusan lebih lanjut. Klasifikasi piutang berdasarkan jatuh temponya. Menurut (ARNISA et al., 2022) adalah belum jatuh tempo, telah jatuh tempo 31-60 hari, telah jatuh tempo 61-90 hari dan telah jatuh tempo diatas 90 hari. Menurut (Astuti, 2021) piutang berdasarkan waktu tertagihnya dapat diklasifikasikan menjadi piutang jangka pendek atau lancar, dan piutang jangka panjang atau tidak lancar. Piutang lancar, yakni piutang yang dapat ditagih dalam kurun waktu jatuh tempo kurang dari 60 hari. Sedangkan, piutang tidak lancar, yakni keadaan piutang telah jatuh tempo lebih dari 60 hari dan harus dilakukan penagihan. Piutang usaha ditargetkan pengembaliannya dalam jangka 30 hari hingga 60 hari.

Pengembalian piutang yang melebihi jangka waktu tersebut dapat menyebabkan piutang bermasalah atau macet di masa yang akan datang (Fauzi, 2020) dan (Arda et al., 2023). Berdasarkan perspektif pihak yang berhutang, penyebab piutang macet dapat berasal dari berbagai sumber, seperti *financial distress*, bisnis bangkrut, atau pemilik piutang mungkin tidak melakukan usaha yang cukup untuk menagih hutang mereka

Seperti halnya pengawasan piutang Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Kecamatan Ciputat Timur. UPK Kecamatan Ciputat Timur membuat program Simpan Pinjam khusus Perempuan (SPP) yang bertujuan untuk membantu ekonomi di masyarakat dengan membantu mereka mengembangkan usaha atau mendapatkan modal untuk memulai bisnis mereka sendiri (Suarna et al., 2022).

Program Simpan Pinjam khusus Perempuan (SPP) telah dilaksanakan sejak tahun 2007. Sistem pinjaman untuk kelompok, dengan setiap kelompok terdiri dari 6–12 orang, dan ketua kelompok bertanggung jawab untuk menagihkan utang ke anggota kelompok. Dana pinjaman yang diberikan oleh program SPP ditujukan untuk perempuan yang ingin memulai usaha atau sudah memiliki usaha dan ingin mengembangkannya, program ini adalah salah satu usaha pemerintah untuk membantu pertumbuhan ekonomi keluarga. Dalam pembatasan masalah peneliti hanya memfokuskan pada pengendalian internal piutang macet pada UPK Kecamatan Ciputat Timur dari tahun 2020 sampai tahun 2022. Adapun tujuan penelitian ini yaitu Agar dapat mengetahui hasil analisis atas data kolektibilitas SPP, Agar dapat mengetahui hasil perhitungan NPL (*Non Performing Loan*) dari data kolektibilitas SPP, Agar dapat mengetahui bagaimana sistem pengendalian internal piutang dalam pengelolaan piutang yang tak tertagih yang diterapkan UPK Kecamatan Ciputat Timur.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Piutang dan Jenisnya

Piutang ialah segala bentuk tagihan dari perusahaan kepada pihak lain atau perusahaan lain yang dapat berupa kas, barang, atau jasa yang memiliki jangka waktu dalam satu tahun atau lebih, selama bisnis masih beroperasi. Untuk memperoleh penjualan yang lebih banyak produk atau jasa, banyak bisnis menggunakan penjualan secara kredit. Piutang yang diperoleh dari penjualan ini disebut sebagai piutang usaha. Menurut (Sari, 2019) piutang dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis dan sumber piutang pada perusahaan, Berdasarkan tujuan akuntansi dibagi dalam dua jenis sesuai dengan penyajian laporan keuangan yaitu Piutang lancar (*Current*) dan Piutang tidak lancar (*Non-current*), berdasarkan sumber piutang yaitu Piutang Usaha dan Piutang Non-Usaha.

Kredit dan Kolektibilitas Kredit

Kredit memiliki arti kepercayaan antara pemberi kredit dan penerima kredit (Mutiah, 2019). Pengertian kredit yaitu pemberian pinjaman dana atau benda kepada pihak lain pada waktu tertentu dengan atau tanpa agunan, pemberian jasa atau tanpa bunga. Kolektibilitas kredit merupakan penilaian terhadap kemampuan debitur dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan membayar angsuran/tagihan utangnya kepada pihak lain.

Penilaian ini biasanya dilakukan oleh lembaga keuangan atau bank yang memberikan pinjaman kredit. Berdasarkan surat keputusan Direksi Bank Indonesia dengan nomor 31/147/Kep/DIR tanggal 12 November 1998 tentang kualitas aktiva produktif pasal 6 ayat 1, bahwa kolektibilitas dapat dibagi menjadi beberapa tingkat, Yaitu Kolektibilitas I atau Kredit lancar, Kolektibilitas II atau Kredit dalam perhatian khusus, Kolektibilitas III atau Kredit tidak lancar, Kolektibilitas IV atau Kredit diragukan, Kolektibilitas V atau Kredit macet (Maghfiroh, 2021). Berdasarkan klasifikasi tersebut dapat mengetahui rasio kredit terhadap total pinjaman yang diberikan dan tingkat pengembalian pinjaman dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Kredit Lancar} = \frac{\text{lancar}}{\text{Kredit yang diberikan}} \times 100\%$$

Rumus di atas digunakan untuk mendapatkan nilai rasio kredit lancar, jumlah pinjaman dalam kelompok lancar, dan untuk golongan lainnya dapat digunakan rumus yang sama (Istiningsih, 2020).

Definisi Non-Performing Loan

Non-performing Loan atau kredit macet, merupakan suatu kondisi dimana pihak yang berhutang memiliki pinjaman di bank dan tidak dapat memenuhi kewajiban sesuai dengan yang disepakati (Melani, dkk., 2022). Hal tersebut sering terjadi di Lembaga Perbankan dan akan berdampak pada keuntungan perbankan, karena sumber pendapatan bank berasal dari pendapatan bunga dari pinjaman. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 15/2/PBI/2013 pasal 4 menyatakan bahwa seluruh Bank di Indonesia rasio kredit bermasalah secara neto tidak lebih dari 5% dari total kredit untuk melindungi bank dari kesulitan yang membahayakan kelangsungan usahanya. Maka dari itu, bank perlu menjaga tingkat NPL sesuai dengan peraturan Bank Indonesia. Tingkat NPL yang tinggi dapat mempengaruhi laba yang akan diterima oleh instansi keuangan. Perhitungan NPL dapat dihitung dengan rumus berikut:

$$\text{NPL} = (\text{Total NPL} / \text{Total Kredit}) \times 100\%$$

Adapun indeks penetapan NPL adalah sebagai berikut:

1. Sangat sehat: $\text{NPL} < 2\%$
2. Sehat: $2\% < \text{NPL} < 5\%$
3. Cukup sehat: $5\% < \text{NPL} < 8\%$
4. Kurang sehat: $8\% < \text{NPL} < 12\%$
5. Tidak sehat: $\text{NPL} > 12\%$

Pengertian Sistem Pengendalian Internal

Pengendalian internal didefinisikan sebagai suatu proses yang diberlakukan oleh dewan direksi dan manajemen secara keseluruhan, dan merupakan bagian dari system yang digunakan untuk menerapkan operasional perusahaan atau organisasi tertentu (Mosey et al., 2021). Tercapainya tujuan perusahaan secara keseluruhan dapat dibangun melalui pengendalian internal. Sistem pengendalian internal yang baik dapat menghasilkan informasi yang tepat kepada manajer dan dewan direksi untuk membuat keputusan dengan tepat dan menetapkan kebijakan yang tepat. Dalam pengendalian internal yang bertanggung jawab untuk menetapkan dan menyelenggarakan pengendalian internal entitas adalah manajemen perusahaan (Hermanto et al., 2022).

Komponen Sistem Pengendalian Internal

Ada lima komponen dalam pengendalian internal yaitu (Seftiani & Retnowati, 2021) :

1. Lingkungan pengendalian yaitu hasil kumulatif dari komponen yang berkontribusi pada pembuatan, dukungan, dan peningkatan kinerja kebijakan serta prosedur tertentu.
2. Aktivitas Pengendalian, merupakan kebijakan dan prosedur yang diterapkan di semua tingkat organisasi untuk meyakinkan manajemen bahwa seluruh tindakan yang tepat telah dilakukan untuk menangani resiko yang telah diidentifikasi perusahaan. Aktivitas pengendalian dapat dikategorikan dalam beberapa aktivitas yaitu:

- a. Otoritas Transaksi, digunakan untuk memastikan bahwa semua transaksi material yang diproses oleh sistem informasi adalah sah dan sesuai dengan tujuan pihak manajemen.
 - b. Pemisah Tugas, Agar karyawan tidak dapat mengambil aset perusahaan dan memanipulasi catatan akuntansi, fungsi penyimpanan harta, fungsi pencatat, dan otorisasi atas transaksi bisnis harus dipisahkan.
 - c. Dokumen dan Catatan, Dokumen berupa data yang dikumpulkan, sedangkan catatan merupakan tulisan atau hasil mencatat. Dokumen dan catatan merupakan benda fisik yang menggambarkan transaksi dan dimasukkan ke dalam dokumen yang disebut formulir. Formulir tersebut digunakan untuk merekam atau mencatat penggunaan wewenang yang memberikan otorisasi untuk melakukan transaksi di dalam organisasi.
 - d. Mengamankan Aset dan Informasi Perusahaan, dengan cara : Membuat dan menjalankan pengawasan yang memadai, Memastikan informasi aset akurat, Membatasi akses fisik atas aset, Mengarsip catatan dan dokumen penting di lemari terkunci dan memastikan telah *backup* dokumen penting tersebut, Pembatasan akses pada ruang komputer dan *file* penting perusahaan, Memastikan prosedur verifikasi berjalan dengan baik.
3. Penilaian Resiko, adalah proses identifikasi dan analisis risiko yang kemungkinan akan menghambat pencapaian tujuan perusahaan, serta menentukan cara bagaimana risiko tersebut dapat ditangani.
 4. Informasi dan Komunikasi, Informasi yang disampaikan harus mudah dipahami, diproses dan dikomunikasikan kepada orang atau pihak yang tepat sehingga setiap pihak dalam perusahaan dapat menjalankan tanggung jawab mereka dengan baik.
 5. Pengawasan, *Monitoring* dapat dilakukan oleh bagian pemeriksaan internal atau yang disebut audit internal.

Terdapat metode agar dapat mengawasi kinerja manajemen seperti, (1) Supervisi atau pengawas yang efektif sebagai pelatih dan pendamping karyawan dan mampu mengawasi kinerjanya, (2) Audit Internal, yaitu proses peninjauan Kembali atas keandalan dan integritas informasi keuangan dan operasional serta memberikan penilaian tingkat efektivitas penerapan pengendalian internal, (3) Sistem akuntansi pertanggungjawaban yang meliputi: Anggaran, pembatasan, jadwal, biaya standar, dan standar kualitas akuntansi, Laporan kinerja, Prosedur untuk menganalisa perbedaan yang signifikan.

Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian Sistem Pengendalian Internal Piutang dalam Mengelola Piutang Macet pada Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Kecamatan Ciputat Timur, kerangka teoritisnya dikemukakan sebagai berikut:

Pengendalian Internal

Analisa Kolektibilitas Laporan Keuangan Pengembalian SPP periode 2018-2022. Analisa *Non Performing Loan* berdasarkan hasil perhitungan Kolektibilitas Laporan Pinjaman periode 2018-2022.

Analisa Sistem Pengendalian Internal Piutang yang diterapkan UPK Kecamatan Ciputat Timur. Analisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Mengetahui Pengendalian Internal Piutang dalam Mengelola Piutang Macet yang diterapkan di UPK Kecamatan Ciputat Timur

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kejadian apa adanya terhadap pelaksanaan pengendalian intern piutang dalam mengelola piutang macet pada PNPM Mandiri bagian SPP Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan (Abdussamad, 2021).

Jenis metode deskriptif yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus (*case study*). Untuk menganalisa laporan keuangan berupa kolektibilitas piutang macet 3 (Tiga) tahun terakhir dan hasil wawancara dengan pihak PNPM Mandiri bagian SPP Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan. Penelitian dilakukan di Kecamatan Ciputat Timur kota Tangerang Selatan dari 6 Kelurahan yaitu: Cempaka Putih, Pondok Ranji, Rempoa, Rengas, Pisangan, Cireunde. Adapun objek pada penelitian ini adalah kolektibilitas pelaporan pengembalian pinjaman SPP periode 2020-2022 pada UPK Kecamatan Ciputat Timur.

Data dikumpulkan melalui dokumen, literatur pustaka, wawancara dan observasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisa model interaktif (*interactive models of analysis*). Teknik analisis data yang digunakan mencakup tiga alur kegiatan sebagai sesuatu yang terjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar

Tabel 1

No	Nama	Umur	Jabatan
1	Ibu Hamidah	53	Ketua UPK
2	Ibu Hj. Suasih	72	Bendahara UPK
3	Ibu Wiwik Indriyatni	62	Koordinator Kelurahan Pondok Ranji
4	Ibu Iis Suryani	54	Koordinator Kelurahan Rengas
5	Ibu Hj. Siti Laila	63	Koordinator Kelurahan Rempoa

HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek penelitian dilakukan di Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Kecamatan Ciputat Timur teptnya berada di Jl. WR. Supratman No. 102, Kelurahan Pondok Ranji, Kecamatan Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten. Kecamatan Ciputat Timur yang memiliki 6 (Enam) Kelurahan yaitu: Kelurahan Cempaka Putih, Kelurahan Pondok Ranji, Kelurahan Rempoa, Kelurahan Rengas, Kelurahan Cirende dan Kelurahan Pisangan.

Profil Singkat Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (PNPM-MPd)

PNPM Mandiri Pedesaan merupakan proyek percepatan pengentasan kemiskinan secara terpadu dan berkelanjutan. Tujuan dibentuknya PNPM Mandiri di desa-desa adalah untuk membantu masyarakat miskin pedesaan menjadi lebih sejahtera, berkembang dan mandiri dalam memperbaiki ekonominya. Visi PNPM Mandiri Pedesaan adalah tercapainya kesejahteraan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat miskin dan kemandirian yang artinya mampu mengembangkan sumber daya yang ada dilingkungannya, mampu mengakses sumber daya di luar lingkungannya, serta mengelola sumber daya tersebut untuk mengatasi masalah kemiskinan. PNPM Mandiri Pedesaan di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan beroperasi pada tahun 2009. Adanya program pinjaman dana dari PNPM Mandiri Pedesaan sangat bermanfaat bagi masyarakat

dan pelaku UMKM. Jenis kegiatan program PNPM Mandiri Pedesaan yang dirancang untuk membantu masyarakat adalah sebagai berikut:

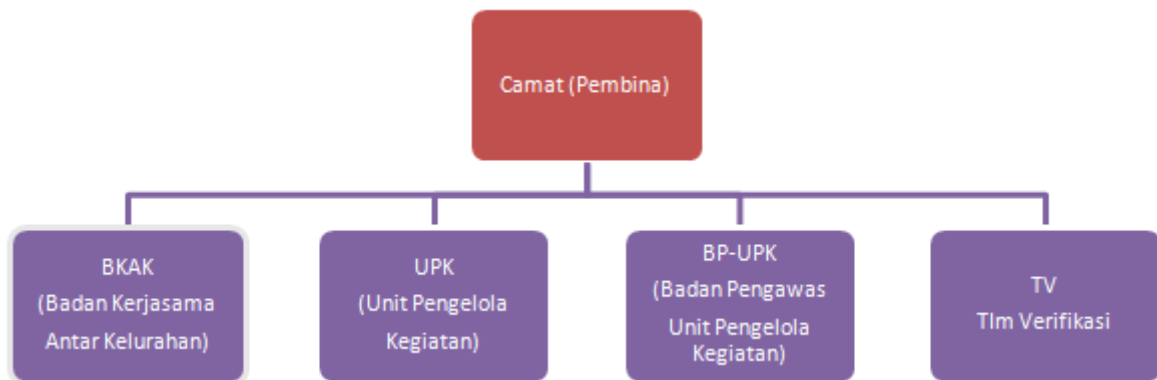
- a. Kegiatan pembangunan atau perbaikan prasarana sarana dasar dapat memberikan manfaat jangka pendek maupun jangka panjang secara ekonomi bagi masyarakat miskin atau rumah tangga miskin. Usulan kegiatan sarana dan prasarana dasar, kegiatan peningkatan kualitas hidup Masyarakat (Kesehatan atau Pendidikan) dan peningkatan kapasitas/keterampilan kelompok usaha ekonomi yang ditetapkan oleh musyawarah desa
- b. Penambahan permodalan simpan pinjam untuk kelompok perempuan (SPP). Usulan kegiatan simpan pinjam bagi kelompok Perempuan (SPP) yang ditetapkan oleh musyawarah desa khusus Perempuan. Seperti Namanya disebutkan Simpan Pinjam khusus Perempuan, maka permodalan ini hanya dikhususkan untuk ibu rumah tangga miskin yang ingin memulai usaha atau mengembangkan usahanya, dan atau Wanita yang sudah memiliki KTP dan ingin membuka atau memajukan usahanya.

Unit Pengelola Kegiatan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM-MPd)

Peran Unit Pengelola Kegiatan (UPK) merupakan satuan (kelompok) yang bertugas untuk mengelola operasional kegiatan PNPM Mandiri Pedesaan di kecamatan dan membantu Badan Kerjasama Antar Kelurahan (BKAK) mengkoordinasikan pertemuan-pertemuan di kecamatan. Pengurus UPK minimal harus memiliki ketua, sekretaris, dan bendahara. Pemilihan pengurus UPK ditentukan berdasarkan hasil musyawarah oleh anggota masyarakat yang diajukan di desa tersebut. Hasil musyawarah desa tersebut nantinya akan dipertimbangkan lagi melalui musyawarah antar desa. Penugasan UPK dirancang melalui Musyawarah Antar Kelurahan (MAK) atau Badan Kerjasama Antar Kelurahan (BKAK), untuk menjalankan tugas pengelolaan dana program dan tugas pengelolaan dana perguliran. Berdasarkan Petunjuk Teknik Operasional (PTO) Penjelasan V, tugas dan tanggung jawab UPK adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab terhadap seluruh pengelolaan dana PNPM Mandiri Pedesaan di kecamatan.
- b) Bertanggung jawab terhadap pengelolaan dokumen baik bersifat keuangan maupun non keuangan.
- c) Melakukan administrasi dan pelaporan setiap transaksi baik keuangan maupun non keuangan yang sesuai dengan kebutuhan program.
- d) Membuat perencanaan keuangan (anggaran) dan rencana kerja sesuai dengan kepentingan program.
- e) Membuat pertanggung jawaban keuangan dan realisasi rencana kerja BKAK/MAK sesuai dengan kebutuhan.
- f) Melakukan evaluasi dan pemeriksaan langsung Rencana Penggunaan Dana (RPD) dan Laporan Penggunaan Dana (LPD).
- g) Melakukan penguatan kelompok peminjam dalam kelembagaan, pengelolaan keuangan, pengelolaan pinjaman.
- h) Dan memfasilitasi pengembangan usaha kelompok.

Adapun Struktur kepengurusan UPK Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:



Gambar 1. Prosedur Simpan Pinjam Perempuan

Berdasarkan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Penjelasan IV PNPM Mandiri Pedesaan, kegiatan Simpan Pinjam khusus Perempuan merupakan kegiatan pemberian permodalan untuk kelompok Perempuan yang mempunyai kegiatan simpan pinjam. Ketentuan pendanaan bergulir pada simpan pinjam khusus Perempuan ini mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) UPK yang telah disepakati yaitu:

1. Dana yang disediakan untuk mendanai kegiatan SPP ini maksimal 25% per kecamatan dari alokasi Bantuan Langsung Masyarakat (BLM).
2. Hanya khusus pinjaman untuk kelompok bukan perorangan.
3. Membuat surat perjanjian pinjaman antara anggota dengan UPK dalam bentuk surat pernyataan kesanggupan membayar hutang sesuai jatuh tempo yang telah ditentukan.
4. Pengembalian pinjaman yaitu selama 10 bulan dengan tanggal jatuh tempo sesuai dengan tanggal pencairan dana tiap bulannya.
5. Pembebanan jasa pinjaman telah disesuaikan oleh UPK yaitu 1,5% persen per bulan selama 10 bulan.
6. Kelompok berhak mendapatkan Insentif Pengembalian Tepat Waktu (IPTW) sebagai stimulan apabila selama 10 bulan tersebut membayar sebelum jatuh tempo yang sudah ditentukan, dan nantinya insentif tersebut dibagikan kepada anggota.

Mekanisme Pelaksanaan Simpan Pinjam khusus Perempuan

Tahapan mekanisme pelaksanaan Simpan Pinjam khusus Perempuan mengacu pada kegiatan program, yakni sebagai berikut:

- a) Sosialisasi yang dilakukan berdasarkan ketentuan dan persyaratan untuk kegiatan SPP sehingga pelaku-pelaku tingkat kelurahan memahami adanya kegiatan SPP dan dapat manfaatnya.
- b) Musyawarah Desa, dilakukan untuk menentukan usulan kegiatan SPP agar dapat menentukan kelompok yang berhak mendapatkan pinjaman dana bergulir dan tepat sasaran.
- c) Penulisan usulan kelompok yang dilakukan oleh coordinator masing-masing kelurahan untuk membuat proposal kelompok yang akan dikompetensikan di tingkat kecamatan.
- d) Penentuan persyaratan kelompok yang akan menerima SPP menurut ketentuan di UPK Kecamatan Ciputat Timur, yaitu:
- e) Anggota kelompok berdomisili di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).
- f) Anggota kelompok merupakan perempuan yang perekonomiannya kurang mampu.

- g) Anggota kelompok sudah dikenal dan mempunyai usaha untuk modal pinjaman, karena anggota juga harus dapat dipercaya bisa mengembalikan pinjaman tepat waktu.
- h) Setiap kelompok harus terdiri dari 5-15 orang.
- i) Memiliki pengurus kelompok yaitu: ketua, sekretaris dan bendahara

Ada beberapa mekanisme dalam pelaksanaan Simpan Pinjam khusus Perempuan di UPK Kecamatan Ciputat Timur, yaitu:

1. Membuat Proposal oleh Koordinator Kelurahan dan data yang diperoleh dari anggota kelompok yang diserahkan ke ketua kelompok masing-masing kelurahan sebagai syarat SPP yang meliputi identitas anggota, jenis usaha, dan besaran jumlah pinjaman dengan ketentuan pinjaman setiap anggota maksimal Rp4.000.000 (Empat Juta Rupiah).
2. Menyerahkan Proposal kelompok kepada UPK Kecamatan Ciputat Timur dengan melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) suami dan istri, surat izin suami atau anak (jika anggota tidak memiliki suami) yang menerangkan bahwa istrinya atau ibunya melakukan pinjaman, dan foto usaha.
3. Verifikasi Data, tim verifikasi dari UPK Kecamatan Ciputat Timur akan melaksanakan survei lapangan kepada setiap anggota untuk menentukan kelayakan penerima pinjaman pertama atau pinjaman selanjutnya dan penentuan
4. besaran jumlah pinjaman sesuai dengan usahanya.

Pelaksanaan Sistem Tanggung Renteng

Proses tanggung renteng dalam kegiatan SPP merupakan tanggung jawab bersama untuk menghindari terjadinya kredit macet khususnya dalam bentuk simpanan yang disebut sebagai simpanan tanggung renteng yang berasal dari masing-masing anggota. Fungsi Tabungan tanggung renteng ini untuk membantu anggota yang kesulitan membayar angsuran tepat waktu agar simpanannya dapat digunakan terlebih dahulu. Adanya tabungan ini dengan tujuan untuk mengantisipasi atau menghindari kredit macet salah satu anggota yang akan berdampak negative terhadap seluruh anggota (satu kelompok). Jika masalah ini tidak diselesaikan terlebih dahulu maka seluruh anggota dalam kelompok tersebut akan menanggung akibatnya (Suardana, 2022).

Sanksi Tunggakan Pembayaran Pinjaman

Sanksi bagi anggota yang terlambat membayar angsuran sesuai Standar Operasional Prosedur di UPK kecamatan Ciputat Timur yaitu apabila pada perguliran berikutnya ingin melakukan peminjaman Kembali maka jumlah pinjaman menjadi lebih kecil dari pinjaman sebelumnya. Namun apabila ada anggota yang sering terlambat membayar angsuran, UPK tidak akan memberikan pinjaman kepada anggota tersebut untuk periode selanjutnya.

Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang yang Diterapkan Oleh UPK Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan hasil wawancara dilakukan proses pengajuan pinjaman, pemberian pinjaman, penyaluran dan pelunasannya sederhana namun hati-hati. Pinjaman yang ditawarkan UPK merupakan dana bergulir dengan dasar perwalian karena dana pinjaman diberikan tanpa agunan. Oleh karena itu, mudah untuk melakukan kecurangan. Oleh karena itu, harus ada advokasi untuk menghindari dan mengatasi permasalahan pengembalian atau kredit macet. Berdasarkan wawancara ada beberapa Langkah yang diambil, seperti UPK akan mendatangi anggota secara langsung atau melalui telepon untuk

menginformasikan, jika tidak memungkinkan, UPK akan mengatur pertemuan dan menyelesaikan masalah dengan ramah. Oleh karena itu, system yang diusulkan diatur sebagai system tanggung renteng dengan tujuan memudahkan peminjaman dana untuk dijadikan modal usaha (Hermanto et al., 2022).

Analisis Kolektibilitas Piutang pada UPK Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan

a. Kolektibilitas berdasarkan saldo pinjaman

Tujuan laporan kolektibilitas pinjaman adalah untuk mengetahui resiko pinjaman bukan berdasarkan resiko tunggakan tetapi resiko pinjaman basis kelompok, sehingga dapat dikatakan bahwa laporan kolektibilitas menunjukkan kualitas kelompok peminjam. Dalam laporan kolektibilitas satu kelompok hanya memiliki satu tingkatan kolektibilitas. Laporan ini dapat digunakan untuk mengetahui NPL (*Non Performing Loan*) atas dana bergulir yang dikelola UPK. Berikut ini adalah tabel kolektibilitas berdasarkan saldo pinjaman UPK tahun 2020-2022 :

Tabel 2 Pinjaman UPK Tahun 2020-2022

No	Klasifikasi	Tahun		
		2020	2021	2022
1	Kol. I	729.687.500	644.092.500	700.932.500
2	Kol. II	147.251.250	111.655.250	123.390.500
3	Kol. III	43.647.500	39.035.000	33.818.750
4	Kol. IV	34.033.000	31.188.000	33.837.500
5	Kol. V	290.513.750	186.433.500	146.907.500
Total Saldo Pinjaman		1.245.133.000	1.012.404.250	1.038.886.750

Menurut tabel di atas dapat disimpulkan bahwa untuk golongan kolektibilitas I pada tahun 2020 ada sebesar Rp 729.687.500 dengan total pinjaman sebesar Rp 1.245.133.000, lalu terjadi penurunan di tahun 2021 sebesar Rp 644.092.500 dengan saldo pinjaman Rp 1.012.404.250. kemudian untuk tahun 2022 terjadi peningkatan kembali sebesar Rp 700.932.500 dengan pinjaman sebesar Rp 1.038.886.750. Lalu untuk golongan kolektibilitas II pada tahun 2020 sebesar Rp. 47.251.250, lalu tahun 2021 terjadi penurunan sebesar Rp 111.655.250, kemudian terjadi peningkatan lagi di tahun 2022 sebesar Rp 123.390.500. Untuk golongan kolektibilitas III dan V dari tahun 2020-2022 terus menurun, sedangkan golongan kolektibilitas IV di tahun 2020 sebesar Rp 34.033.000, dan di tahun 2021 terjadi penurunan yaitu Rp 31.188.000, namun pada tahun 2022 meningkat sebesar Rp 33.837.500.

b. Rasio kredit berdasarkan data kolektibilitas

Rasio kredit terhadap total pinjaman yang diberikan dan tingkat pengembalian pinjaman dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

Rumus di atas digunakan untuk mendapatkan nilai rasio kredit lancar, jumlah pinjaman dalam kelompok lancar, dan untuk golongan lainnya dapat digunakan rumus yang sama. Setelah menghitung rasio kredit dengan menggunakan rumus diatas, maka table periode tahun 2020 hingga 2022 dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 3 Periode tahun 2020-2022

Tahun	Kolektibilitas %				
	I	II	III	IV	V
2020	59%	12%	4%	3%	23%
2021	64%	11%	4%	3%	18%
2022	67%	12%	3%	3%	14%
Total	190%	35%	11%	9%	56%
Rata-rata	63%	12%	4%	3%	19%

Perhitungan *Non Performing Loan* (NPL)

Setelah diketahui rasio kolektibilitas kredit selama 3 tahun terakhir, langkah selanjutnya adalah menganalisis cara menghitung kualitas kredit dengan menghitung piutang tak tertagih atau kredit macet berdasarkan data kolektibilitas. Kredit yang tergolong macet adalah kategori kredit Kol III, Kol IV, dan Kol V. Untuk menghitung rasio kredit NPL setiap tahunnya dapat menggunakan rumus berikut : Rasio NPL berdasarkan kategori kolektibilitaas III, IV, dan V maka dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4 Perhitungan *Non Performing Loan* (NPL)

Tahun	Non Performing Loan (%)	Pertumbuhan %
2020	30%	0
2021	25%	-4%
2022	21%	-5%
Rata-Rata	25%	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa perhitungan piutang macet dalam tiga tahun terakhir dari tahun 2020-2022 memiliki tingkat pertumbuhan rata-rata sebesar 25% dengan rincian pada tahun 2020 adalah 30%, tahun 2021 sebesar 25% dan tahun 2021 sebesar 21%. Rata-rata jumlah kredit macet selama tiga tahun terakhir pada UPK bagian SPP, pinjamannya bisa terbilang tinggi walaupun persentase NPL menurun.

Berdasarkan perhitungan di atas, maka analisis akhir akan dilakukan terhadap seluruh golongan kolektibilitas yang dikumpulkan selama tiga tahun terakhir dan akan ditabulasi berikut:

Tabel 5 Perhitungan *Non Performing Loan* (NPL)

Tahun	Kolektibilitas (%)					NPL
	I	II	III	IV	V	
2020	59%	12%	4%	3%	23%	30%
2021	64%	11%	4%	3%	18%	25%
2022	67%	12%	3%	3%	14%	21%
Total	190%	35%	11%	9%	56%	76%
Rata-Rata	63%	12%	4%	3%	19%	25%

Dari hasil perhitungan di atas menjelaskan bahwa selama tiga tahun terakhir persentase rata-rata kolektibilitas untuk kolektibilitas I sebesar 63%, kolektibilitas II sebesar 12%, kolektibilitas III sebesar 4%, kolektibilitas IV sebesar 3%, dan kolektibilitas V sebesar 19%.

Selanjutnya, hasil analisis NPL dapat terlihat pada rata-rata tiga tahun terakhir yaitu sebesar 25%, hal tersebut terjadi karena pada tahun 2020 NPL-nya sebesar 30%, namun dengan demikian setiap tahunnya mengalami penurunan disebabkan kinerja yang cukup baik. Sedangkan menurut peraturan Bank Indonesia, saat ini jika rasionya melebihi

angka 5% maka dapat memengaruhi penilaian tingkat kesehatan program. Adapun penggolongannya sebagai berikut:

- a. Risiko rendah (*low risk*) nilai rasio dibawah 5%
- b. Risiko sedang (*medium risk*) nilai rasio sebesar 5-10%
- c. Risiko tinggi (*high risk*) jika nilai rasio lebih dari 10%

Menurut klasifikasi, semakin rendah rasio NPL maka semakin baik efisiensi kreditnya, sedangkan semakin tinggi menunjukkan bahwa pengendalian internal piutangnya tidak profesional. Piutang macet tahun 2020 di angka yang signifikan yaitu sebesar 30% dan kemudian ada penurunan ditahun 2021 sebesar 25% lalu terus mengalami penurunan di tahun 2022 sebesar 21%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja per tahun cukup baik, namun dari segi rasio risiko menunjukkan tingkat risiko yang sangat. Oleh karena itu penulis mengambil kesimpulan dari analisa diatas bahwa kredit macet dalam tiga tahun terakhir tergolong tinggi karena rasio kredit macet diatas 10% yaitu mencapai 21%, tingginya rasio kredit macet menunjukkan system tidak memenuhi syarat, sehingga di klasifikasikan ke dalam kelompok manajemen pengelolaan piutangnya kurang baik.

Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Internal Piutang pada UPK Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan.

Efektivitas merupakan keberhasilan akuntabilitas tercapai atau tidaknya suatu tujuan yang ditetapkan, semakin dekat dengan kontribusi yang dicapai terhadap tujuan maka, semakin tinggi pula tingkat efektivitasnya. Untuk mengetahui seberapa efektif sistem pengendalian internal piutang yang telah diterapkan oleh UPK SPP Kecamatan Ciputat Timur kota Tangerang Selatan penulis menganalisis judul tersebut sebagai berikut :

- a) Efektivitas didasarkan pada system kendali yang digunakan
Setelah melakukan wawancara dengan pengurus UPK SPP Kec. Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan, diketahui bahwa sistem pengendalian internal piutang sudah diterapkan dengan baik, dapat dibuktikan dengan berjalannya tanggung renteng antar kelompok. Selain itu, mekanisme perguliran dan pengembalian dana sudah efektif, karena persyaratan tanpa jaminan mudah dilakukan. Dana bergulir yang realisasi dengan baik menjamin kelangsungan piutang oleh UPK karena dana tersebut disalurkan terus menerus dan beredar dari anggota ke anggota lainnya pada kelompok tersebut. Proses dan mekanisme pengendalian internal juga sudah diterapkan sesuai dengan standar dan pedoman yang berlaku.
- b) Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis kolektibilitas selama 3 tahun terakhir, rata-rata tingkat kolektibilitas golongan I atau kredit lancar adalah sebesar 63%, sedangkan rata-rata kolektibilitas II atau kredit macet adalah 25%. Hasil tersebut merupakan risiko yang tinggi (*high*), artinya pada objek penelitian ini dinilai belum cukup efektif untuk mengelola piutang.

PENUTUP

Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan pembahasan atas hasil penelitian yang telah dibahas di atas, maka dapat ditarik kesimpulan pada penelitian ini bahwa Pengendalian internal piutang yang dilakukan di kantor PNPM Mandiri bagian SPP Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan adalah tanggung renteng dengan sanksi kekeluargaan. Tanggung renteng adalah system pengendalian piutang dimana tanggung jawab bersama oleh semua anggota terhadap peminjam yang belum bisa membayar hutangnya dalam jatuh tempo yang telah

ditentukan. Keputusan yang akan diambil dan sanksi yang diterapkan untuk mengatasi kredit yang macet. Kolektibilitas piutang tiga tahun terakhir berada pada persentase kolektibilitas I sebesar 63, Kolektibilitas II sebesar 12%, 4% untuk kolektibilitas III, 3% untuk kolektibilitas IV, dan yang terakhir golongan kolektibilitas V sebesar 19%, dengan tingkat rata-rata NPL sebesar 25%. Ini menunjukkan bahwa piutang di tahun 2020-2022 kurang baik, nilai NPL berisiko tinggi (*high*). Berdasarkan kesimpulan persentase di atas efektivitas pengendalian piutang kurang baik karena dengan rasio kolektibilitas tersebut dapat mengakibatkan kredit macet. Namun, perguliran pinjaman masih berlanjut karena program ini merupakan bantuan sosial yang memiliki prospek positif, dan bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat dengan cara memberikan pinjaman usaha kepada ibu rumah tangga agar menjadi lebih produktif dalam menjalankan usahanya.

Saran penelitian yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian dan informasi yang diperoleh adalah sebagai berikut: Berdasarkan hasil perhitungan rasio dengan penilaian piutang tak tertagih status pinjaman yang digulirkan masih tergolong buruk dan Berisiko tinggi, hal ini menunjukkan bahwa penanganan piutang harus diperbaiki melalui beberapa Upaya penyelesaiannya, agar pada tahun mendatang tingkat pemulihan akan membaik dan kredit macet akan menurun. Untuk menjamin keberlangsungan pinjaman dana bergulir, penulis memberi saran untuk tetap menerapkan nilai-nilai yang terdapat pada system tanggung renteng sebagai pedoman dan tetap menjalin Kerjasama yang baik untuk semua pengurus dan peminjam yang berpengaruh pada program SPP ini, antara lurah, UPK, Koordinator kelompok, ketua ketua dan anggota kelompok SPP. Bagi pihak UPK Kecamatan Ciputat Timur disarankan agar tetap mempertahankan strategi dan prosedur maupun mekanismenya dalam pengadministrasian laporan keuangan bulanan maupun tahunannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.); 1st ed.). Syakir Media Press.
[https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=JtKREAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=metode+penelitian+kualitatif&ots=vCJsCTZ2S4&sig=MR8AtZOoQ9AMsYwljn2_BgcCQ-E&redir_esc=y#v=onepage&q=metode penelitian kualitatif&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=JtKREAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=metode+penelitian+kualitatif&ots=vCJsCTZ2S4&sig=MR8AtZOoQ9AMsYwljn2_BgcCQ-E&redir_esc=y#v=onepage&q=metode%20penelitian%20kualitatif&f=false)
- Arda, D. P., Yulaeli, T., Saefullah, A., & Fadli, A. (2023). Mengungkap Peran Akuntan Publik Di Perguruan Tinggi Swasta: Studi Fenomenologi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubahara*, 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.31599/jmu.v5i1.1221>
- ARNISA, B. H., Mahmudah, S., & Sukirno, S. (2022). *PENYELESAIAN UTANG MELALUI PENUNDAAN KEWAJIBAN PEMBAYARAN UTANG PADA JOINT OPERATION JASA KONSTRUKSI (Studi Kasus Putusan Nomor* eprints2.undip.ac.id. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/7525/>
- Astuti, H. (2021). *Perjanjian Hutang Piutang Perorangan Menggunakan Jaminan Sertifikat Yang Diikat Akta Jual Beli di Kabupaten Kendal*. [search.proquest.com. https://search.proquest.com/openview/8752f7532d7276627e95b9b1d05629cf/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y](https://search.proquest.com/openview/8752f7532d7276627e95b9b1d05629cf/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y)
- Fauzi, H. (2020). Pelatihan manajemen keuangan bagi pelaku UMKM sebagai upaya

penguatan UMKM Jabar Juara naik kelas. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. <https://www.ejournal.unma.ac.id/index.php/bernas/article/view/324>

Habibie, N. (2013). ANALISIS PENGENDALIAN INTERN PIUTANG USAHA PADA PT ADIRA FINANCE CABANG MANADO. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3). <https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.1849>

Hermanto, A., Kalbuadi, A., & ... (2022). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal dan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Laporan Keuangan UMKM di Kabupaten Lombok Barat. *Target: Jurnal ...*. <https://journal.universitasbumigora.ac.id/index.php/target/article/view/1980>

Kustina, K. T., Nurhayati, Pratiwii, E., Hertati, L., Qodari, A., Nurhayati, A., Jaya, A., Saefullah, A., Marthalia, D., & Munim, A. (2022). *Sistem Informasi Manajemen* (1st ed.). Penerbit Yayasan Cendekia Mulia Mandiri. <https://isbn.perpusnas.go.id/Account/SearchBuku?searchTxt=9786238823451&searchCat=ISBN>

Maghfiroh, N. A. (2021). ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG PADA PT SID LAMONGAN. *JEKMA Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 2(3). <https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/JEKMA/article/view/887>

Mosey, S., Tanor, L. A. O., & Sumampouw, O. O. (2021). Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha pada PT. Mutiara Multi Finance Cabang Manado. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 2(2), 228–239. <https://doi.org/10.53682/jaim.v2i2.1343>

Mutiah, R. A. (2019). Penerapan Penyusunan Laporan Keuangan pada UMKM Berbasis SAK EMKM. *International Journal of Social Science and ...*. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/article/view/21000>

Saefullah, A., Abas, F., & Pardian, R. (2023). Analyzing The Performance Of Cooperative Services At Padaidi Jaya To Increase Member Welfare. *FIRM Journal Management Studies*, 8(2), 236–249. <https://doi.org/10.33021/firm.v8i2.4573>

Sari, M. M. R. (2019). *ANALISIS PENGELOLAAN MANAJEMEN PIUTANG PRODUK INDIHOME (Studi Kasus pada PT. Telkom Witel Magelang)*. eprints.uty.ac.id. [http://eprints.uty.ac.id/4263/1/5150211356_MULTIANI RATNA SARI.pdf](http://eprints.uty.ac.id/4263/1/5150211356_MULTIANI%20RATNA%20SARI.pdf)

Seftiani, R., & Retnowati, Y. F. (2021). ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA DALAM MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH PADA STASIUN TV XYZ. *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 2(1), 116–129. <https://doi.org/10.46306/rev.v2i1.54>

Suardana, I. M. (2022). Kajian Perilaku Konsumen Era Pandemi: Pendekatan Turbulent Marketing. In *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)* (Vol. 3, Issue 3). Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi (FKPT). <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i3.1144>

Suarna, I. F., Sesario, R., Khasanah, Juhara, S., Munim, A., Zaena, R. R., Saefullah, A., Setiadi, B., Sutangsa, & Kamaruddin, M. J. (2022). *Manajemen Logistik* (1st ed.). Penerbit Yayasan Cendekia Mulia Mandiri.
<https://isbn.perpusnas.go.id/Account/SearchBuku?searchTxt=978-623-90016-3-6&searchCat=ISBN>