



JURNAL MANAJEMEN DEWANTARA

<https://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/manajemendewantara>



ANALISIS EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PIUTANG USAHA PADA PERUSAHAAN LOGISTIK DI KABUPATEN GRESIK

Maulidiyah¹
Elok Vilantika²

^{1,2}Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Gresik

Email: maulidiyahlili52@gmail.com. elokvilant@umg.ac.id

Informasi Naskah

Diterima:
18 Desember 2025
Revisi:
18 Desember 2025
Terbit:
24 Desember 2025

Kata Kunci:
Accounts receivable management; Logistics company; Receivable aging; Internal control; Payment delay

Abstrak

This study aims to analyze the effectiveness of accounts receivable management in a logistics company located in Gresik Regency. Using a qualitative case study approach, data were collected through in-depth interviews, direct observation, and document analysis involving the account receivable unit. The analysis followed the Miles and Huberman interactive model, encompassing data reduction, data display, and conclusion drawing.

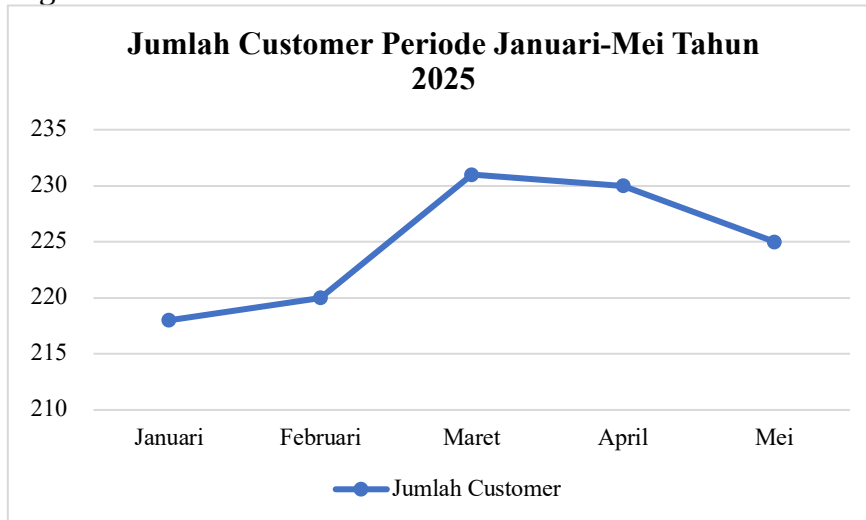
The findings indicate that the company has implemented relatively structured accounts receivable management procedures, including invoicing control, payment due date monitoring, aging analysis, and staged collection processes. However, despite the existence of these procedures, significant challenges remain, particularly related to long-outstanding receivables exceeding 365 days. These issues are driven by internal factors such as administrative constraints, incomplete documentation, and system migration problems, as well as external factors including customers' financial instability. The study concludes that although receivable management practices align with theoretical standards, their effectiveness is constrained by operational and historical limitations that require further improvement.

PENDAHULUAN

Dalam dinamika bisnis modern, stabilitas arus kas merupakan elemen krusial bagi keberlanjutan operasi perusahaan. Salah satu faktor utama yang menentukan stabilitas tersebut adalah efektivitas manajemen piutang. Piutang sebagai bagian dari aset lancar berfungsi menjaga kelancaran operasional dan memastikan perusahaan mampu memenuhi kebutuhan harian secara tepat waktu. Menurut Kasmir (2020), pengelolaan piutang tidak hanya berfungsi mencatat transaksi, tetapi merupakan mekanisme strategis untuk mengendalikan risiko penundaan pembayaran serta menjaga kelancaran siklus kas. Salah satu sektor industri yang sangat bergantung pada efektivitas arus kas dan pengelolaan piutang

adalah industri logistik. Logistik memiliki peran fundamental dalam mendukung kelancaran rantai pasok dan distribusi barang, terutama di daerah yang menjadi pusat aktivitas industri. Dengan perannya tersebut, perusahaan logistik membutuhkan sistem keuangan yang solid karena layanan transportasi dan distribusi bersifat intensif biaya, terutama untuk operasional armada, bahan bakar, perawatan, tol, hingga sumber daya manusia.

PT XYZ dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki peran strategis dalam rantai pasok industri semen nasional dan telah beroperasi secara profesional selama bertahun-tahun. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa PT XYZ merupakan perusahaan logistik dengan aktivitas pengiriman yang kompleks dan berkapasitas besar. Maharani dan Sukaris (2024) menjelaskan bahwa PT XYZ menangani distribusi semen dalam jumlah besar dengan tingkat koordinasi antarlokasi yang tinggi, memenuhi permintaan multi-lokasi secara kontinu, serta mengoperasikan armada dalam skala luas. Sementara itu, Hariastuti dan Rahman (2025) mencatat bahwa proses pengiriman PT XYZ berada di bawah tekanan operasional yang menuntut ketepatan waktu, efisiensi rute, dan stabilitas armada. Kombinasi tuntutan tersebut menunjukkan bahwa PT XYZ memiliki tingkat adaptasi tinggi dalam menjaga kelancaran distribusi meskipun berada di tengah dinamika permintaan pelanggan yang fluktuatif.

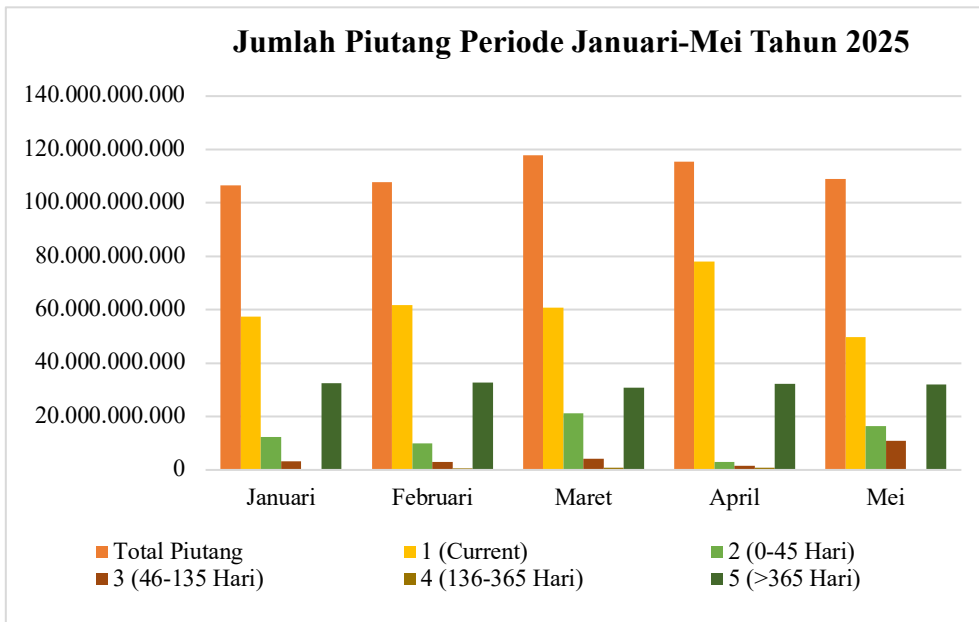


Namun, di balik kekuatan operasional tersebut, PT XYZ menghadapi tantangan signifikan berupa keterlambatan pembayaran piutang. Piutang yang tidak dibayarkan tepat waktu menyebabkan peningkatan umur piutang, penurunan likuiditas, dan terganggunya perputaran kas. Ummah (2024)

menjelaskan bahwa piutang adalah aset yang sensitif terhadap risiko penundaan pembayaran dan peningkatan umur piutang dapat memperbesar risiko gagal bayar. Sistem pembayaran pelanggan pada PT XYZ terdiri dari tiga mekanisme utama: pembayaran tunai, pembayaran kredit atau tempo, serta pembayaran termin (khusus proyek anak perusahaan PT XYZ). Pelanggan tunai melunasi biaya pada saat muat atau setelah bongkar barang. Sementara itu, pelanggan kredit diberi tenggat waktu 30–60 hari setelah pengiriman, tergantung kesepakatan. PT XYZ menerapkan prosedur ketat sebelum memberikan persetujuan kredit, dimulai dari pengisian formulir pelanggan, verifikasi lapangan, evaluasi kelayakan usaha, hingga penentuan plafon kredit berdasarkan volume permintaan, proyeksi pendapatan, dan risiko piutang. Pada transaksi dengan volume besar, perusahaan dapat memberikan jatuh tempo lebih panjang karena nilai pendapatan dinilai mampu mengimbangi risiko keterlambatan pembayaran. Sebaliknya, pelanggan dengan volume kecil tetapi mengajukan tempo panjang cenderung tidak disetujui karena memperlambat perputaran pendapatan perusahaan. Kondisi-kondisi tersebut memperlihatkan bahwa sistem pembayaran PT XYZ sangat strategis dan harus dikelola secara ketat untuk mencegah terjadinya piutang tak tertagih. Analisis data piutang selama periode Januari hingga Mei menunjukkan dinamika yang kompleks terkait volume pelanggan, total nilai piutang, serta distribusi umur piutang

pada berbagai *bucket* yang merepresentasikan tingkat risiko penagihan. Jika dilihat dari tabel pertama, jumlah *customer* yang memiliki piutang pada lima bulan tersebut relatif stabil, berkisar antara 218 hingga 231. Jumlah tertinggi terjadi pada bulan Maret (231 *customer*), disusul oleh April (230 *customer*), sedangkan jumlah terendah tercatat pada Januari dengan 218 *customer*. Stabilitasnya jumlah *customer* ini mengindikasikan bahwa variasi nilai piutang tidak semata-mata dipengaruhi oleh perubahan jumlah pelanggan, melainkan lebih dipengaruhi oleh perilaku pembayaran, nilai transaksi, dan *aging piutang* per pelanggan.

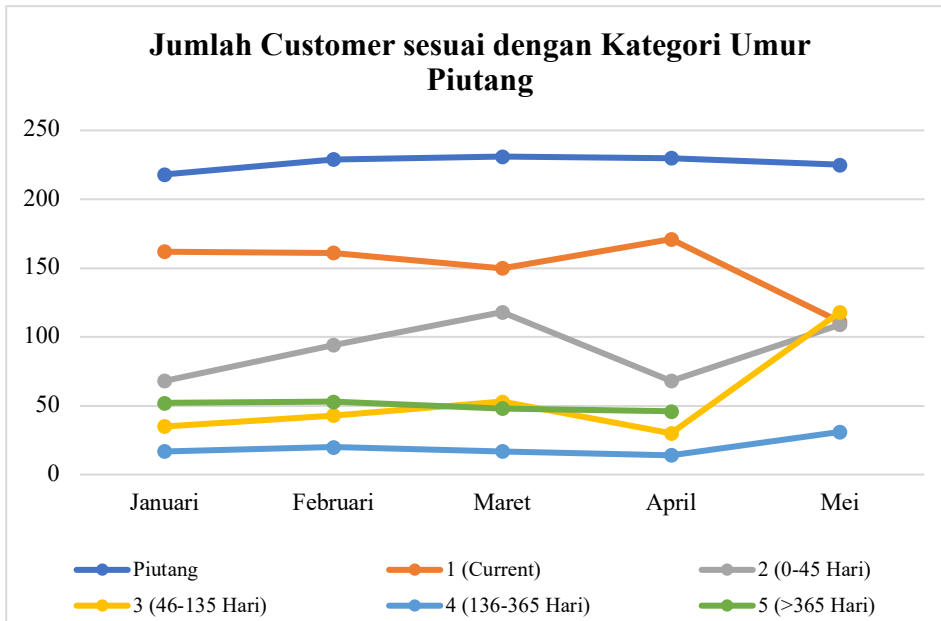
Selanjutnya, apabila data jumlah *customer* dikaitkan dengan total nilai piutang pada tabel kedua, terlihat bahwa nilai piutang justru mengalami fluktuasi yang jauh lebih signifikan



meskipun jumlah *customer* relatif konstan. Misalnya, pada Februari, total piutang mencapai Rp107,765 miliar, lalu meningkat menjadi Rp117,959 miliar pada Maret, sebelum turun kembali menjadi Rp115,454 miliar pada April dan turun lagi menjadi Rp108,872 miliar pada Mei.

Kenaikan piutang pada Maret dapat dipengaruhi oleh akumulasi tagihan dari transaksi bulan sebelumnya serta adanya *customer* yang menunda pembayaran, sehingga meningkatkan posisi piutang *current* maupun *non-current*. Sementara itu, penurunan pada April dan Mei dapat mengindikasikan adanya proses penagihan yang berjalan lebih efektif atau adanya pembayaran massal dari beberapa *customer* besar.

Ketika dicermati lebih dalam berdasarkan *bucket* umur piutang, terlihat bahwa distribusi *aging* berbeda-beda tiap bulan sehingga memberikan gambaran kondisi kolektibilitas piutang yang lebih akurat. Pada bulan Januari, porsi piutang terbesar berada pada kategori *current*, yakni Rp57,420 miliar, menunjukkan bahwa sebagian besar tagihan Januari tergolong baru dan masih dalam periode jatuh tempo normal. Namun demikian, bucket >365 hari masih mencapai Rp32,575 miliar, sebuah angka yang cukup besar dan menunjukkan adanya akumulasi piutang tak tertagih dari tahun sebelumnya. Piutang pada *bucket* lama tersebut berpotensi menjadi piutang macet, sehingga membutuhkan perhatian khusus.



Secara keseluruhan, data ketiga tabel menunjukkan bahwa permasalahan utama piutang bukan berasal dari jumlah *customer* yang melonjak drastis, melainkan dari distribusi aging yang tidak sehat. Tingginya piutang lama secara konsisten pada *bucket* >365 hari, ditambah dengan tren meningkatnya *overdue* pada *bucket* 46–135

dan 136–365 hari selama April–Mei, menandakan adanya risiko piutang macet yang signifikan dan perlunya perbaikan strategi penagihan, analisis kelayakan *customer*, serta kebijakan kredit. Kombinasi jumlah *customer*, nilai piutang, dan umur piutang memberikan gambaran menyeluruh bahwa perusahaan menghadapi tantangan struktural dalam pengelolaan piutang, bukan hanya masalah temporer akibat keterlambatan musiman.

Sayangnya, dalam praktik aktual PT XYZ, masih ditemukan kondisi di mana banyak pelanggan tidak membayar tepat waktu, sehingga umur piutang meningkat dan risiko piutang macet menjadi lebih tinggi. Ketidaksiharian tersebut menunjukkan adanya gap antara praktik aktual dan teori pengelolaan piutang ideal, mempertegas perlunya peningkatan mekanisme monitoring, standar penilaian kredit, dan strategi penagihan. Situasi ini sejalan dengan pandangan bahwa keterlambatan pembayaran dapat mengganggu struktur likuiditas perusahaan, memperpanjang siklus kas, dan menurunkan efisiensi operasional (Hery, 2021). Oleh karena itu, pembahasan mengenai piutang ideal sangat relevan untuk menilai bagaimana PT XYZ dapat meningkatkan kualitas pengelolaan piutangnya agar lebih sesuai dengan standar teori dan kebutuhan operasional perusahaan.

Kesenjangan fenomena juga terlihat dari perbedaan antara kebijakan internal perusahaan yang telah menetapkan batas waktu pembayaran 30–60 hari dengan fakta bahwa sebagian pelanggan tetap meminta jatuh tempo yang lebih panjang dan tidak memenuhi kesepakatan pembayaran. Meskipun perusahaan sudah menerapkan langkah mitigasi seperti verifikasi pelanggan, evaluasi tarif, dan monitoring pendapatan, mekanisme kontrol risiko kredit tersebut belum mampu menekan tingkat keterlambatan secara signifikan. Kondisi ini mencerminkan adanya ketidakseimbangan antara kemampuan perusahaan dalam mengelola piutang dengan perilaku pembayaran pelanggan yang sulit diprediksi. Dengan demikian, fenomena ini menunjukkan perlunya penguatan kebijakan penagihan, peningkatan analisis kelayakan pembayaran, serta penerapan sistem pengendalian piutang yang lebih komprehensif agar kesenjangan antara prosedur ideal dan kenyataan operasional dapat diminimalkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Piutang

Pengertian Piutang menurut Reviandani dan Pristyadi (2019:246) menyatakan bahwa istilah piutang menunjuk pada semua tagihan kepada pihak luar perusahaan, baik tagihan

uang, barang maupun jasa. Untuk tujuan akuntansi, istilah piutang dipergunakan dalam arti yang lebih sempit, yakni untuk menunjuk pada tagihan kepada pihak luar perusahaan yang akan diterima dalam bentuk uang tunai. Piutang merupakan salah satu komponen utama dalam aset lancar perusahaan yang muncul akibat adanya penjualan barang atau jasa secara kredit. Dalam konteks manajemen keuangan, piutang adalah klaim perusahaan terhadap pihak luar (debitur) yang diharapkan akan diterima dalam bentuk kas dalam periode tertentu. Pengelolaan piutang yang efektif dapat menjaga kestabilan arus kas dan meningkatkan likuiditas perusahaan yang pada gilirannya berpengaruh terhadap profitabilitas. Pengelolaan piutang yang efektif memerlukan sistem administrasi kredit yang baik, evaluasi kelayakan pelanggan, serta kebijakan penagihan yang konsisten, karena jika tidak dikelola dengan baik, piutang dapat berubah menjadi beban bagi perusahaan dalam bentuk piutang macet atau tak tertagih. Manajemen piutang yang tidak optimal dapat mengarah pada meningkatnya jumlah piutang yang jatuh tempo dan piutang tak tertagih yang berdampak pada profitabilitas dan stabilitas finansial perusahaan (Rachman, 2019). Efektivitas pengelolaan piutang juga dapat dilihat dari tingkat perputaran piutang (*accounts receivable turnover*) yang mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengonversi piutang menjadi kas dalam periode tertentu. Perputaran piutang yang rendah menunjukkan lambatnya proses penagihan dan berpotensi meningkatkan umur piutang serta risiko piutang bermasalah. Penelitian yang dilakukan oleh Febriyanti, Reviandani, dan Vilantika (2024) menunjukkan bahwa rendahnya perputaran piutang berkaitan dengan lemahnya efektivitas pengendalian piutang dan ketidaksesuaian antara kebijakan kredit dan praktik penagihan di lapangan.

Kebijakan Piutang

Terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam menyusun kebijakan manajemen piutang sebagai upaya mengatur perlakuan akuntansi piutang (Mulyadi, 2016:160), antara lain :

1. Kebijakan periode kredit, yaitu jangka waktu antara terjadinya penjualan hingga tanggal jatuh tempo pembayaran.
2. Kebijakan diskon yang diberikan untuk mendorong pembayaran yang lebih cepat. Kebijakan tersebut menjadi persyaratan kredit untuk pelunasan piutang pelanggan yang membayar di muka. Syarat kredit ini dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya sifat ekonomi produk, kondisi penjual dan pembeli, periode kredit, potongan tunai serta tingkat bunga yang bebas risiko
3. Kebijakan standar kredit, yaitu persyaratan minimum atas kemampuan keuangan dari para pelanggan agar bisa melakukan transaksi secara kredit. Standar ini disusun oleh perusahaan sebagai kriteria untuk menentukan pemberian kredit dan jumlah kredit yang akan diberikan. Kriteria kredit ini seringkali dikaitkan dengan kebiasaan pembayaran pelanggan.
4. Kebijakan mengenai penagihan, yaitu sampai sejauh mana tindakan atau kelonggaran yang diberikan perusahaan atas piutang yang tidak dibayar pada waktunya. Sebelum jatuh tempo perusahaan harus mengingatkan kepada pelanggan terkait pembayaran piutang tersebut. Pengumpulan piutang suatu perusahaan merupakan prosedur yang harus diikuti dalam mengumpulkan piutang-piutangnya apabila sudah jatuh tempo.

Didalam usaha pengumpulan piutang, perusahaan harus berhati-hati agar tidak terlalu agresif dalam usaha-usaha menagih piutang dari para pelanggan. Bilamana pelanggan tidak dapat membayar tepat pada waktunya maka sebaiknya perusahaan menunggu sampai jangka waktu tertentu yang dianggap wajar sebelum menerapkan prosedur-prosedur penagihan piutang yang sudah ditetapkan. Keterlambatan

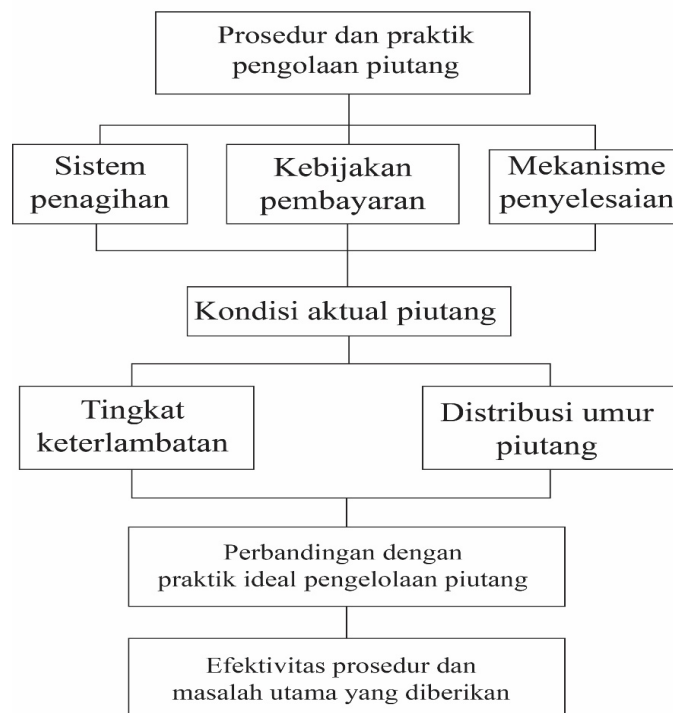
pembayaran piutang dapat berpengaruh terhadap arus kas perusahaan yang mengakibatkan kebangkrutan sehingga ketepatan waktu pembayaran sangat penting. Gangguan arus kas yang disebabkan oleh keterlambatan pembayaran piutang tersebut dapat memberikan efek yang serius kepada perusahaan jika dibiarkan terus menerus.

Pengendalian Internal

Pengendalian Internal Pengendalian internal merupakan suatu proses yang dirancang dan dijalankan oleh manajemen untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa tujuan organisasi dapat tercapai, termasuk dalam hal keandalan laporan keuangan, kepatuhan terhadap peraturan, dan efektivitas operasional (Mamuaja et al., 2016). Dalam konteks piutang, pengendalian internal sangat penting untuk meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran dan piutang tak tertagih yang dapat berdampak negatif pada likuiditas perusahaan (Muhtarom et al., 2021). Pengendalian internal atas piutang mencakup kebijakan dan prosedur yang memastikan bahwa penjualan kredit hanya diberikan kepada pelanggan yang telah melalui proses evaluasi kelayakan kredit, pencatatan transaksi dilakukan secara akurat, serta penagihan dilakukan secara tepat waktu. Selain itu, pemisahan tugas antara pihak yang menyetujui kredit, mencatat transaksi, dan melakukan penagihan juga menjadi bagian penting untuk mencegah kecurangan dan kesalahan dalam pengelolaan piutang.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Waninghiyun & Andhaniwati, 2024), pengendalian internal atas piutang meliputi beberapa aspek penting seperti evaluasi kelayakan kredit pelanggan, pemberian batas kredit (*credit limit*), pemantauan usia piutang melalui *aging schedule*, serta rekonsiliasi berkala antara saldo piutang dan catatan pembukuan. Penagihan aktif dan penggunaan sistem pengingat jatuh tempo juga menjadi bagian dari pengendalian yang efektif. Kelemahan dalam pengendalian internal ini dapat menyebabkan peningkatan piutang bermasalah yang pada akhirnya menurunkan likuiditas dan meningkatkan risiko kerugian finansial bagi perusahaan. Oleh karena itu, penguatan pengendalian internal atas piutang sangat penting untuk menjaga kesehatan keuangan dan keberlanjutan operasional perusahaan.

ALUR PIKIR



METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menggali secara mendalam fenomena keterlambatan pembayaran piutang pada PT XYZ. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami proses pengelolaan piutang, pola keterlambatan yang terjadi, serta faktor-faktor internal maupun eksternal yang memengaruhi kemampuan pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Metode studi kasus dipilih karena memberikan peluang untuk menganalisis suatu peristiwa atau proses secara kontekstual dan mendalam melalui berbagai sumber data dalam rentang waktu tertentu (Yin, 2018).

Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini yaitu unit *Account Receivable*. Untuk menentukan informan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Kriteria informan dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan tingkat pemahaman dan keterlibatan informan terhadap pengelolaan piutang perusahaan. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang memiliki pengetahuan mendalam mengenai proses piutang, terlibat secara langsung dalam kegiatan pengelolaan piutang mulai dari penagihan hingga pengendalian piutang, serta telah memiliki pengalaman kerja selama bertahun-tahun pada unit atau bagian yang berkaitan dengan piutang. Dengan kriteria tersebut, diharapkan informan mampu memberikan informasi yang akurat, komprehensif, dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang memenuhi kriteria tersebut: ,

1. Informan utama, yaitu selaku Senior Manager pada Perusahaan Logistik.
2. Informan Pendukung, yaitu Staff Account Receivable pada Perusahaan Logistik. Sebanyak 3 orang informan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan untuk memperoleh data yang sesuai dengan penelitian ini yaitu:

1. Wawancara terstruktur.
2. Observasi

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data pada penelitian ini menggunakan Model Miles dan Huberman. Berdasarkan pernyataan Miles dan Huberman dalam buku (Sugiyono 2019:321) menyatakan bahwa kegiatan pada analisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif atau komunikasi dua arah juga dilaksanakan dengan cara berkelanjutan hingga tuntas, kemudian data yang didapatkan telah jenuh. Terdapat beberapa kegiatan analisis data pada penelitian ini seperti *Data reduction* (Reduksi data), *Data Display* (Penyajian data) dan *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan kesimpulan).

Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data adalah tahap terpenting dalam penelitian kualitatif yang memiliki tujuan untuk memastikan data yang diperoleh benar-benar valid, kredibel dan dapat dipertanggung jawabkan nantinya.

1. Arah Uji Keabsahan Data
2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

3. Penyajian Data
4. Kesimpulan dan verifikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan pengumpulan data, peneliti merangkum hal – hal pokok dari hasil wawancara dan *observasi* langsung dengan informan. Peneliti melakukan reduksi data tentang keterlambatan pembayaran piutang pada salah satu perusahaan logistik di Kabupaten Gresik. Berikut wawancara observasi langsung yang peneliti lakukan dengan para informan, sehingga mendukung informasi mengenai keterlambatan pembayaran piutang pada perusahaan tersebut :

Prosedur dan praktik pengelolaan piutang yang diterapkan PT XYZ

Bulan	Total Piutang	1 (Current)	2 (0-45 Hari)	3 (46-135 Hari)	4 (36-365 Hari)	5 (>365 Hari)
Januari	106.575.876.476	57.420.610.867	12.240.359.336	3.194.936.628	424.143.166	32.575.826.479
Februari	107.765.529.858	61.639.299.563	9.829.314.672	2.986.759.183	702.304.225	32.607.852.215
Maret	117.959.338.632	60.696.215.656	21.312.481.036	4.299.389.324	801.858.156	30.849.394.460
April	115.454.032.243	77.958.740.457	2.988.758.915	1.462.970.866	788.287.142	32.255.274.863
Mei	108.872.002.955	49.816.412.715	16.398.054.166	10.801.856.065	159.634.189	32.015.314.198

Berdasarkan hasil analisis yang disajikan pada Tabel di atas, dapat diketahui bahwa perusahaan mengalami keterlambatan pembayaran piutang dengan nilai yang cukup signifikan. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara jangka waktu pembayaran yang telah ditetapkan dengan realisasi penerimaan piutang dari pelanggan. Keterlambatan pembayaran piutang merupakan permasalahan yang umum terjadi dalam aktivitas bisnis, namun apabila terjadi secara berulang dan dalam jumlah yang besar, kondisi tersebut dapat berdampak negatif terhadap arus kas perusahaan. Ketidaktepatan waktu pembayaran piutang berpotensi menghambat kelancaran operasional perusahaan, terutama dalam memenuhi kewajiban jangka pendek dan mendukung aktivitas operasional sehari-hari.

1. Informan (1) selaku Senior Manager Account Receivable mengatakan:

“Billing membuat invoice kemudian dikirim ke pelanggan setelah itu diketahui jatuh temponya kapan, satu minggu sebelum jatuh tempo tim AR melakukan reminder untuk invoice nomor mana yang akan jatuh tempo, remindernya berupa email, surat ataupun whatsapp (komunikasi by phone). Setelah customer merespon mengenai jadwal bayar. Sebelum rencana bayar, tim AR melakukan reminder lagi atas rencana”. “Yang terlibat untuk proses penagihan dari tim AR, kalau tagihan dikatakan aman bisa dihandle dari staff AR, namun jika ada customer yang membutuhkan treatment khusus yang berkaitan dengan negoisasi maka akan dieskalasi ke pimpinan/atasan langsung baik ke ekselon tiga atau ke senior managernya langsung”. “Untuk proses pemantauannya biasanya dilakukan daily, weekly dan monthly. Jadi ada yang direminder minimal beberapa hari sebelum pembayaran. Namun jika melakukan transaksi banyak tim akan melakukan evaluasi untuk pelanggan”. “Prioritasnya ada, dipelanggan ada cluster dan rankingnya. PT XYZ memprioritaskan pelanggan yang membutuhkan treatment khusus, tetapi kalau bisa dikatakan pelanggan tersebut punya rating yang bagus maka treatmentnya hanya melakukan reminder saja, terkadang meskipun tidak direminder pun customer melakukan pembayaran dengan sendirinya. Yang butuh penanganan khusus biasanya menggunakan treatment yang spesifik”. “Pertama ada calon pelanggan yang ingin bekerja sama dengan PT XYZ. Yang pertama kita harus melakukan survei ke lapangan bahwa memang pelanggan-pelanggan ini capable atau credible bekerja sama dengan PT XYZ. Contohnya kita harus survei lapangan, apa benar kantornya ada disitu, pekerjaan/pabrik/gudang/workshopnya apa benar adanya, apakah aset yang dimiliki milik sendiri ataupun sewa, setelah itu kita tuangkan dengan melakukan analisa

PILOK (Pasar/market, Infrastruktur, Legal/manajemen risiko, Operation, Keuangan).

Dari hasil PILOK ada hasil form

1. P (Pasar/Market) dari analisa kunjungan bisa menyimpulkan bahwa calon *customer* memiliki pasar yang bagus
2. I, ternyata memang benar ada kantornya, ada gudangnya, ada pabriknya dan milik sendiri bukan sewa. Hasil tersebut diketahui dengan melakukan kunjungan
3. L, terkait berizinan mengenai NPWP, SIUP.
4. O, memiliki tenaga pekerja dipabrik
5. K, direpresentasikan dengan laporan keuangan, perusahaan tersebut termasuk sehat atau tidak, dilihat dari laba rugi, cash flow, dll”.

2. Informan (2) selaku Staff A Account Receivable mengatakan:

“Invoice yang membuat dari tim biling, jika invoice sudah terkirim ke pelanggan maka sudah tanggung jawab tim AR sampai dengan selesainya pembayaran. Prosesnya yang pertama setelah invoice terkirim tim AR harus menanyakan ke pelanggan invoicennya sudah benar apa belum, jika sudah benar maka langsung tanya terkait jadwal pembayaran, jika sudah dapat maka kita memastikan komitmen terkait jadwal bayarnya”. “Untuk hariannya tetap kita pantau terkait jadwal bayar, kita juga memantau diahrainnya masalah piutangnya. Untuk mingguannya kita konfirmasi ke pelanggan mengenai jadwal bayarnya itu bisa dilakukan harian dan mingguan. Untuk bulanan kita bisa melakukan rekonsiliasi kecil-kecilan”.

“Sebenarnya prioritas tidak ada tetapi kita mendahulukan piutang yang diatas 500 juta, semisal ada 50 pelanggan dan ada 10 pelanggan yang memiliki piutang diatas 500 juta, jadi kita memfokuskan ke piutang yang jumlahnya lebih banyak dulu”. “Ketika pada pendaftaran pelanggan kita harus memiliki dokumen yang harus diepenuhi seperti KTP, NPWP, SIUP, laporan keuangan. Kalaupun tidak semua aspek terkumpul minimal ada beberapa seperti KTP, NPWP, SIUP. Kalaupun tidak ada laporan keuangan atau aspek yang lain. Dari semua aspek tersebut terbentuk kredit skor/kredit limit. Dari nilai itu ketika tim pemasaran memberikan proyeksi pendapatan bulannya kita melihatnya diskornya. Skornya 1-100.”

3. Informan (2) selaku Staff B Account Receivable mengatakan:

“Hal pertama yang dilakukan yaitu cek ke customer apakah invoice sudah diterima apa belum, yang kedua reminder ketika sudah jatuh tempo tetapi kalo ada revisi maka kita juga diberikan info oleh pihak customer dan kita menginformasikan kepada tim billing selaku yang bisa melakukan revisi atas invoice tersebut dan jika sudah clear tanpa revisi maka customer harus menjalankan sesuai TOP kapan dibayarnya dan yang terlibat tim biling, AR dan marketing untuk menjembatani piutang yang terbayar sesuai jatuh tempo”. “Setiap customer memiliki kriteria dan keunikannya sendiri-sendiri. Prioritasnya tergantung customer, jika susah dihubungi maka kita ada koordinasi dengan pihak marketing untuk menjembatani untuk bertemu dengan tim pengadaan customer, tim verifikasi customer dan bendahara customer yang mana membutuhkan effort lebih apalagi jika sudah difollow up tetapi tidak ada balasan, maka peran tim marketing sangat dibutuhkan”.

“Mengontrol aging setiap hari, minggu, bulan. Selanjutnya kalau kualitas apa engga tergantung kita setiap hari kerjanya sedetail itu apa engga. Beda lagi kalau masalahnya ada di pendapatan. Pendapatan ada 2 acru dan reliasasi invoice. Yang ditagih kita itu realisasi invoice karena acru belum diakui”.

4. Informan (2) selaku Staff C Account Receivable mengatakan:

“SPJ kembali diproses tim billing untuk dibuatkan invoice, selanjutnya dimintakan faktur pajak ke tim pajak. Setelah dokumen lengkap dan sudah ditanda tangani oleh Senior Manajer maka langsung dikirim ke customer”.

Kondisi Piutang pada PT XYZ

1. Informan (1) selaku Senior Manager Account Receivable mengatakan:

“Faktor internal, terlambat dalam pembuatan invoice. Memang harusnya kita dapat syarat seperti surat jalan, berita acara yang harus bisa langsung kita tagih dan buat invoice ternyata terlambat ataupun lupa maka terjadi keterlambatan. Pada dasarnya jika belum membuat invoice, maka customer blm bisa melakukan pembayaran. Eksternal, customer menunda pembayaran dan kesulitan keuangan. Secara perjanjian customer blm bisa menyelesaikan kewajibannya”. “Yang pertama yaitu apakah piutang tersebut ada jaminannya. Jaminan ada macam-macam: jaminan pembayaran berupa garansi, yang kedua dari sisi penilaian Form PILOK. Pada dasarnya penilaian PILOK dinilai berdasarkan waktu pendaftaran pelanggan ada skoringnya. Yang ketiga ada asuransi. Jika pelanggan tersebut bisa tercover asuransi maka bisa dikatakan ratenya bagus. Yang ke empat dari bucketing, jika semakin besar transaksinya dibucket 1 atau bucket 2 akan menjadi nilai khusus sehingga jika dibuat rata-rata atas 4 parameter tadi berapa, semakin tinggi nilai skoring maka pelanggan tersebut semakin bagus. Di PT XYZ skoringnya dari 1-5 jadi seumpama sudah diangka 4 maka sudah cukup bagus, jika 3 maka rata-rata, untuk 2 ataupun 1 maka perlu pengawasan khusus (*early warning*)

Jika ada customer yang pembayarannya terlambat yang masih dalam tolelir dan masih melakukan pembayaran meskipun terlambat beberapa hari (bucket 1/2) karena proses internal mereka dalam pembayaran maka wajar, penagihannya hanya dilakukan reminder. Jika ada pelanggan yang membutuhkan maintenance khusus karena memang dari sisi keuangan harus dipantau, kita juga membatasi transaksi penjualannya jangan sampai penjualannya banyak, piutangnya banyak, tetapi tidak bisa dibayar (gagal bayar)”.

2. Informan (2) selaku Staff A Account Receivable mengatakan:

“Sebenarnya itu piutang lama, pertama karena PT XYZ beberapa kali pindah pembukuan. Dulu menggunakan GDA, aseloc, SAP sehingga beberapa aplikasi tidak sinkron di SAP. Ada piutang yang tidak bisa ditrace waktu kita mau melihat arsip dokumen, nomor invoice dll kehilangan historis. Jadi GDA jadi invoice trs masuk ke aseloc nomor invoiceny sudah beda, aseloc ke SAP No. invoiceny berbeda sehingga waktu kita trace piutang yang sudah lama itu ga bisa. Kedua terkait kelengkapan dokumen, ada beberapa invoice yang SPJnya hilang”. “Keterlambatan pembayaran piutang terutama disebabkan oleh proses pemeriksaan dan verifikasi dokumen oleh pelanggan yang memerlukan waktu, mulai dari pengecekan kelengkapan hingga kesesuaian data seperti tonase, tujuan, dan tarif. Apabila terjadi ketidaksesuaian, diperlukan revisi dan persetujuan internal pelanggan sebelum dokumen diteruskan ke bagian keuangan, sehingga memperpanjang proses pembayaran. Selain faktor administratif, keterlambatan juga dipengaruhi oleh sistem dan kondisi keuangan pelanggan, seperti penerapan sistem pembayaran back to back yang bergantung pada pihak ketiga serta kondisi arus kas pelanggan yang terbatas, sehingga pembayaran sering ditunda meskipun dokumen telah lengkap”.

3. Informan (2) selaku Staff B Account Receivable mengatakan:

“Keterlambatan pembayaran terjadi akibat kondisi arus kas pelanggan yang sedang kurang stabil, sehingga kemampuan pelanggan untuk memenuhi kewajiban pembayaran piutang menjadi terbatas meskipun seluruh dokumen telah dinyatakan lengkap dan disetujui”.

Data Display

Prosedur dan Praktik Pengelolaan Piutang yang diterapkan PT XYZ

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan utama dan informan pendukung, diketahui bahwa PT XYZ telah menerapkan prosedur pengelolaan piutang yang cukup terstruktur dan melibatkan berbagai unit kerja secara terintegrasi. Proses pengelolaan piutang dimulai sejak aktivitas operasional selesai dilakukan dan dokumen pendukung transaksi telah lengkap. Setelah kegiatan pengiriman atau penyelesaian pekerjaan selesai, dokumen seperti Surat Perintah Jalan (SPJ), berita acara, serta dokumen perpajakan dikumpulkan dan diverifikasi oleh tim billing. Tim *billing* kemudian menyusun *invoice* berdasarkan dokumen tersebut dan memastikan bahwa *invoice* telah ditandatangani oleh pejabat berwenang sebelum dikirimkan kepada *customer*.

Invoice yang telah diterbitkan selanjutnya dikirimkan kepada *customer* melalui media komunikasi resmi seperti email atau *WhatsApp*. Setelah *invoice* dikirim, tanggung jawab pengelolaan piutang sepenuhnya berada di bawah kendali tim *Account Receivable* (AR). Salah satu langkah awal yang dilakukan oleh tim AR adalah memastikan bahwa *invoice* benar-benar telah diterima oleh *customer* dan tidak terdapat kesalahan data, baik dari sisi nilai tagihan, nomor dokumen, maupun kelengkapan administrasi. Apabila ditemukan adanya ketidaksesuaian atau permintaan revisi dari *customer*, tim AR akan berkoordinasi kembali dengan tim *billing* untuk melakukan perbaikan *invoice* sebelum proses penagihan dilanjutkan.

Pemantauan piutang dilakukan secara berkelanjutan dan berlapis, yaitu secara harian, mingguan, dan bulanan. Pemantauan harian difokuskan pada *invoice* yang mendekati jatuh tempo, sementara pemantauan mingguan digunakan untuk mengevaluasi komitmen pembayaran *customer* dan menindaklanjuti *invoice* yang mulai mengalami keterlambatan. Pada pemantauan bulanan, tim AR melakukan rekapitulasi *aging* piutang untuk melihat pergerakan umur piutang pada setiap *bucket*. Proses pemantauan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap piutang dapat tertagih sesuai dengan *term of payment* yang telah disepakati serta untuk mendeteksi sejak dini potensi risiko keterlambatan pembayaran.

Dalam praktik penagihan, PT XYZ menerapkan pendekatan bertahap. Sebelum jatuh tempo, tim AR akan melakukan *reminder* kepada *customer*, biasanya satu minggu sebelum tanggal jatuh tempo dan kembali dilakukan beberapa hari sebelum tanggal pembayaran yang telah dijanjikan. *Reminder* dilakukan melalui berbagai media komunikasi seperti *WhatsApp*, email, maupun telepon, tergantung pada karakteristik dan respons masing-masing *customer*. Apabila *customer* telah memberikan komitmen jadwal pembayaran, maka tim AR akan kembali melakukan konfirmasi menjelang tanggal pembayaran guna memastikan realisasi pembayaran tersebut.

Apabila pembayaran tidak dilakukan sesuai jadwal, maka proses penagihan ditingkatkan melalui penerbitan surat permintaan pembayaran secara bertahap. Surat permintaan pembayaran ini dapat diterbitkan hingga tiga kali, dengan jeda waktu tertentu di antara setiap surat. Jika setelah penerbitan surat-surat tersebut *customer* tetap tidak menunjukkan itikad baik, maka perusahaan dapat melanjutkan proses penagihan ke tahap somasi. Dalam kondisi tertentu, terutama apabila nilai piutang cukup besar atau *customer* membutuhkan negosiasi khusus, proses penagihan akan dieskalasi ke level manajerial, seperti senior manajer atau pimpinan unit terkait.

Selain itu, pengelolaan piutang juga melibatkan peran aktif tim *marketing* sebagai jembatan komunikasi antara perusahaan dan *customer*. Tim *marketing* membantu membuka akses komunikasi, memfasilitasi pertemuan, serta membantu memahami kondisi internal *customer* yang memengaruhi kemampuan pembayaran. Kolaborasi antara tim *billing*, *account receivable*, *marketing*, pajak, bendahara, dan manajemen menunjukkan bahwa

pengelolaan piutang di PT XYZ merupakan proses lintas fungsi yang saling terkait dan tidak berdiri sendiri.

Kondisi Piutang pada PT XYZ

Berdasarkan hasil wawancara, kondisi aktual piutang PT XYZ menunjukkan adanya tantangan signifikan, khususnya terkait tingginya piutang yang berada pada kategori umur piutang lama, terutama pada *bucket* lebih dari 365 hari. Informan menjelaskan bahwa piutang pada *bucket* tersebut sebagian besar merupakan piutang lama yang terbentuk pada periode sebelumnya dan masih terbawa hingga saat ini. Salah satu penyebab utama kondisi tersebut adalah adanya perpindahan sistem pembukuan yang dilakukan perusahaan dari sistem lama ke sistem yang lebih baru. Perpindahan sistem ini menyebabkan data historis invoice tidak seluruhnya tersinkronisasi dengan baik, sehingga beberapa piutang lama sulit ditelusuri kembali dokumen pendukungnya.

Selain permasalahan sistem, kendala administratif juga menjadi faktor yang cukup dominan dalam memperburuk kualitas piutang. Beberapa invoice lama mengalami kendala kelengkapan dokumen, seperti hilangnya SPJ atau perbedaan nomor invoice antar sistem, yang mengakibatkan customer meminta dokumen pendukung tambahan sebelum melakukan pembayaran. Dalam beberapa kasus, customer meminta dokumen pengganti atau bukti tambahan yang sulit dipenuhi karena arsip lama tidak lengkap. Kondisi ini menyebabkan proses penagihan menjadi terhambat dan piutang terus bergeser ke *bucket* umur yang lebih panjang.

Dari sisi eksternal, keterlambatan pembayaran juga dipengaruhi oleh kondisi keuangan customer. Beberapa customer mengalami gangguan arus kas, penurunan aktivitas usaha, hingga kondisi pailit, sehingga tidak mampu memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan perjanjian. Faktor musiman juga turut memengaruhi kemampuan bayar customer, terutama pada sektor-sektor tertentu yang aktivitas bisnisnya bergantung pada kondisi cuaca atau siklus pembangunan. Situasi ini menyebabkan pola pembayaran customer menjadi tidak stabil dan memperburuk distribusi umur piutang.

Perusahaan sebenarnya telah melakukan pemantauan aging piutang secara rutin sebagai alat kontrol risiko. Aging piutang digunakan sebagai indikator utama untuk menilai kualitas piutang dan menentukan tindak lanjut yang harus dilakukan. Apabila piutang mulai bergerak ke *bucket* risiko menengah atau tinggi, perusahaan akan melakukan evaluasi terhadap kelanjutan transaksi dengan customer tersebut, termasuk pembatasan volume transaksi, pengurangan suplai armada, atau peninjauan ulang plafon kredit. Namun demikian, meskipun mekanisme pengendalian telah diterapkan, piutang lama tetap menjadi beban tersendiri karena terbentuk dari permasalahan historis yang tidak sepenuhnya dapat diselesaikan dalam jangka pendek.

Secara keseluruhan, kondisi aktual piutang PT XYZ menunjukkan adanya kesenjangan antara prosedur pengelolaan piutang yang telah dirancang dengan kondisi riil di lapangan. Prosedur penagihan dan pemantauan piutang saat ini relatif berjalan dengan baik, namun efektivitasnya masih dibatasi oleh faktor internal seperti kendala sistem dan administrasi, serta faktor eksternal berupa kondisi keuangan customer. Kondisi ini menyebabkan piutang lama tetap bertahan dalam jumlah besar dan menjadi tantangan utama dalam menjaga kualitas piutang serta stabilitas arus kas perusahaan.

Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan yang telah dilakukan, penarikan kesimpulan pada tahap ini merupakan proses verifikasi sementara terhadap temuan

penelitian dengan mengaitkannya pada konsep dan teori yang relevan. Penarikan kesimpulan ini tidak dimaksudkan sebagai kesimpulan akhir penelitian, melainkan sebagai pemaknaan awal terhadap pola, hubungan, dan kecenderungan yang muncul dari hasil wawancara dan observasi di lapangan.

Terkait rumusan masalah pertama mengenai prosedur dan praktik pengelolaan piutang, hasil penelitian menunjukkan bahwa PT XYZ telah menerapkan pengelolaan piutang yang secara struktural selaras dengan konsep manajemen piutang modern. Menurut Kasmir (2021), manajemen piutang yang efektif mencakup proses pemberian kredit, pengendalian piutang, pemantauan jatuh tempo, serta penagihan yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa perusahaan telah melaksanakan tahapan tersebut secara berurutan, mulai dari penerbitan invoice berbasis dokumen yang sah, pemantauan jatuh tempo secara rutin, hingga penagihan bertahap melalui *reminder* dan surat permintaan pembayaran. Selain itu, keterlibatan lintas fungsi seperti *billing*, *account receivable*, *marketing*, dan manajemen menunjukkan bahwa pengelolaan piutang dilakukan secara terkoordinasi, sebagaimana disarankan oleh Hery (2022) bahwa pengendalian piutang yang baik memerlukan integrasi *antarbagian* untuk meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran.

Lebih lanjut, penggunaan analisis *aging* piutang sebagai alat pengendalian mencerminkan penerapan prinsip *monitoring* risiko kredit. Menurut Rudianto (2020), *aging* piutang berfungsi sebagai indikator dini untuk mengidentifikasi potensi piutang bermasalah sehingga perusahaan dapat menentukan langkah pengendalian yang tepat. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa PT XYZ secara konsisten menggunakan *aging* piutang untuk memantau pergeseran umur piutang dan sebagai dasar pengambilan keputusan terkait pembatasan transaksi atau evaluasi kelayakan customer. Dengan demikian, secara konseptual dan prosedural, praktik pengelolaan piutang yang diterapkan perusahaan dapat dikatakan telah sesuai dengan teori manajemen piutang dalam literatur akuntansi dan keuangan terkini.

Namun demikian, terkait rumusan masalah kedua mengenai kondisi aktual piutang dan permasalahan keterlambatan pembayaran, hasil penelitian menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara sistem pengelolaan piutang yang telah dirancang dengan realitas di lapangan. Meskipun mekanisme pengendalian telah diterapkan, perusahaan masih menghadapi permasalahan piutang berumur panjang, khususnya pada bucket di atas 365 hari. Menurut Sari dan Nugroho (2021), piutang dengan umur panjang memiliki tingkat risiko tidak tertagih yang lebih tinggi dan sering kali dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Temuan penelitian menguatkan teori tersebut, di mana piutang lama di PT XYZ dipengaruhi oleh kendala administratif dan historis, seperti perpindahan sistem pembukuan dan ketidaklengkapan dokumen pendukung, yang menghambat proses penagihan.

Dari sisi eksternal, keterlambatan pembayaran juga dipengaruhi oleh kondisi keuangan customer yang tidak stabil, gangguan arus kas, serta faktor musiman yang berdampak pada kemampuan bayar pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Pratiwi (2023) yang menyatakan bahwa risiko kredit tidak hanya ditentukan oleh kebijakan internal perusahaan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kondisi ekonomi dan karakteristik pelanggan. Dengan demikian, meskipun perusahaan telah menerapkan prosedur penagihan sesuai standar, efektivitas pengelolaan piutang tetap menghadapi keterbatasan akibat faktor-faktor yang berada di luar kendali langsung perusahaan.

Berdasarkan verifikasi temuan dengan teori tersebut, dapat ditarik pemaknaan bahwa pengelolaan piutang PT XYZ telah berjalan cukup baik dari sisi perencanaan dan pengendalian, namun belum sepenuhnya optimal dalam menyelesaikan permasalahan piutang lama. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pendekatan normatif

pengelolaan piutang dengan kondisi empiris yang dihadapi perusahaan. Menurut Hery (2022), efektivitas manajemen piutang tidak hanya diukur dari keberadaan prosedur dan sistem, tetapi juga dari kemampuan perusahaan dalam mengelola piutang bermasalah dan menyesuaikan kebijakan kredit secara adaptif terhadap kondisi pelanggan.

Keabsahan Data

Untuk memastikan bahwa data mengenai pengelolaan piutang dan permasalahan keterlambatan pembayaran benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan, dilakukan proses pengecekan dan penguatan data melalui teknik keabsahan data sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dalam penelitian ini dilakukan dalam satu unit kerja, yaitu bagian Account Receivable (AR), dengan melibatkan informan utama dan informan pendukung yang memiliki peran dan tingkat tanggung jawab yang berbeda. Meskipun berasal dari bagian yang sama, setiap informan memberikan sudut pandang yang berbeda sesuai dengan tugas dan pengalaman masing-masing dalam proses pengelolaan piutang. Informan utama merupakan pihak yang secara langsung bertanggung jawab atas pengelolaan dan pemantauan piutang, termasuk monitoring aging piutang, pelaksanaan penagihan, serta koordinasi terkait penyelesaian piutang yang telah melewati jatuh tempo. Informan ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai alur pengelolaan piutang, kebijakan penagihan, serta kendala utama yang dihadapi dalam proses penagihan, khususnya terhadap piutang dengan umur di atas 365 hari. Sementara itu, informan pendukung berasal dari bagian Account Receivable yang berperan dalam pelaksanaan teknis penagihan dan administrasi piutang, seperti penginputan data piutang, penyusunan laporan aging, pengiriman reminder kepada customer, serta tindak lanjut komunikasi terkait pembayaran. Informasi yang disampaikan oleh informan pendukung digunakan untuk menguatkan dan memverifikasi keterangan yang diberikan oleh informan utama, terutama terkait praktik operasional sehari-hari dan kendala teknis yang ditemui di lapangan. Hasil triangulasi sumber menunjukkan adanya kesesuaian informasi antara informan utama dan informan pendukung terkait prosedur pengelolaan piutang, mekanisme penagihan, serta faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pembayaran. Perbedaan yang muncul bersifat melengkapi, bukan bertentangan, sehingga memperkaya pemahaman peneliti terhadap fenomena yang diteliti. Dengan adanya kesesuaian dan penguatan informasi dari berbagai informan dalam satu unit kerja tersebut, data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid secara sumber.

2. Member Check

Member check dilakukan dengan cara mengonfirmasi kembali kepada informan utama dan informan pendukung bagian Account Receivable mengenai uraian hasil wawancara dan ringkasan temuan penelitian. Peneliti menyampaikan kembali hasil interpretasi data terkait pengelolaan piutang, proses penagihan, serta permasalahan keterlambatan pembayaran untuk memastikan bahwa informasi yang dituliskan telah sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan. Melalui proses member check ini, para informan menyatakan bahwa data yang disajikan oleh peneliti telah sesuai dengan kondisi dan praktik yang berlangsung di bagian Account Receivable serta tidak terdapat kesalahpahaman makna terhadap pernyataan yang disampaikan. Apabila terdapat penegasan atau tambahan informasi, peneliti menyesuaikan kembali uraian data agar lebih mencerminkan kondisi lapangan. Dengan demikian, proses member check ini memperkuat keakuratan dan kredibilitas data penelitian.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan informan utama dan informan pendukung pada bagian *Account Receivable*, dapat dipahami bahwa pengelolaan piutang usaha telah dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang sejalan dengan konsep manajemen piutang dalam teori akuntansi keuangan. Dalam teori manajemen keuangan, piutang usaha merupakan aset lancar yang timbul akibat penjualan kredit dan harus dikelola secara efektif agar tidak mengganggu likuiditas perusahaan (Kasmir, 2021). Temuan penelitian menunjukkan bahwa bagian *Account Receivable* menjalankan fungsi pengelolaan piutang melalui pemantauan *invoice*, pengawasan jatuh tempo pembayaran, serta pelaksanaan penagihan secara bertahap, yang mencerminkan adanya upaya pengendalian piutang secara sistematis.

Secara teoritis, pengendalian piutang dilakukan melalui pemantauan umur piutang (*aging piutang*) untuk menilai kualitas piutang dan tingkat risiko keterlambatan pembayaran. Piutang yang semakin lama tertagih menunjukkan peningkatan risiko tidak tertagih dan memerlukan tindak lanjut yang lebih intensif (Hery, 2022). Hasil penelitian memperlihatkan bahwa bagian *Account Receivable* menggunakan pengelompokan umur piutang sebagai dasar dalam menentukan prioritas penagihan, di mana piutang yang mendekati atau melewati jatuh tempo mendapatkan perhatian lebih dibandingkan piutang yang masih lancar. Praktik ini menunjukkan kesesuaian antara penerapan di lapangan dengan konsep pengendalian piutang dalam teori.

Namun demikian, teori juga menjelaskan bahwa efektivitas pengelolaan piutang tidak hanya ditentukan oleh keberadaan prosedur penagihan, tetapi juga oleh kondisi operasional dan karakteristik pelanggan. Kasmir (2021) menjelaskan bahwa piutang bermasalah sering kali dipengaruhi oleh faktor internal seperti kelemahan administrasi dan dokumentasi, serta faktor eksternal berupa kemampuan bayar pelanggan. Temuan penelitian menunjukkan kondisi yang sejalan dengan teori tersebut, di mana keterlambatan pembayaran piutang tidak hanya disebabkan oleh aspek penagihan, tetapi juga oleh kendala administratif seperti keterbatasan dokumen pendukung dan kesulitan penelusuran data piutang lama, serta kondisi keuangan customer yang tidak stabil.

Selain itu, dalam konsep manajemen piutang dijelaskan bahwa terdapat kesenjangan antara perencanaan pengelolaan piutang dengan realisasi di lapangan, terutama ketika perusahaan menghadapi piutang berumur panjang. Piutang dengan umur panjang cenderung sulit ditagih dan memerlukan kebijakan khusus karena telah melewati periode normal penagihan (Hery, 2022). Hal ini tercermin dalam hasil penelitian, di mana piutang lama masih menjadi permasalahan utama meskipun prosedur pengelolaan piutang telah diterapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan teori manajemen piutang dalam praktik membutuhkan penyesuaian berkelanjutan terhadap kondisi internal perusahaan dan karakteristik customer.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa pengelolaan piutang pada bagian *Account Receivable* telah dijalankan sesuai dengan konsep teoritis manajemen piutang, khususnya dalam aspek pengendalian dan pemantauan piutang. Namun, hasil penelitian juga menguatkan teori yang menyatakan bahwa pengelolaan piutang tidak hanya bergantung pada prosedur, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor administratif dan kondisi eksternal pelanggan. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat relevansi teori manajemen piutang dalam menjelaskan kondisi empiris pengelolaan piutang yang terjadi di lapangan

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya,

dapat ditarik beberapa kesimpulan yang berkaitan dengan pengelolaan piutang pada bagian Account Receivable serta permasalahan keterlambatan pembayaran yang terjadi di perusahaan.

1. Perusahaan telah memiliki sistem dan prosedur pengelolaan piutang yang cukup terstruktur. Pengelolaan piutang dilakukan melalui pemantauan invoice, pengawasan jatuh tempo pembayaran, pengelompokan umur piutang (*aging piutang*), serta pelaksanaan penagihan secara bertahap oleh bagian Account Receivable. Prosedur tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan prinsip-prinsip dasar manajemen piutang dengan tujuan menjaga kelancaran arus kas dan mengendalikan risiko piutang.
2. Meskipun prosedur pengelolaan piutang telah diterapkan, perusahaan masih menghadapi permasalahan keterlambatan pembayaran, khususnya pada piutang berumur panjang. Keterlambatan pembayaran piutang disebabkan oleh berbagai faktor, baik dari sisi internal maupun eksternal. Dari sisi internal, kendala administratif seperti ketidaklengkapan dokumen pendukung dan kesulitan penelusuran data piutang lama menjadi hambatan dalam proses penagihan. Dari sisi eksternal, kondisi keuangan customer yang tidak stabil turut memengaruhi kemampuan pembayaran, sehingga menyebabkan piutang tidak tertagih tepat waktu.
3. Adanya kesenjangan antara perencanaan pengelolaan piutang dengan pelaksanaannya di lapangan. Secara prosedural, pengelolaan piutang telah dirancang untuk mendukung pengendalian risiko piutang, namun dalam praktiknya masih terdapat kendala yang menyebabkan piutang lama belum dapat diselesaikan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan piutang memerlukan penguatan tidak hanya pada aspek prosedural, tetapi juga pada efektivitas pelaksanaan dan pengendalian administrasi.

Berdasarkan kesimpulan penelitian tersebut, maka rekomendasi yang dapat diberikan ditujukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan pengelolaan piutang usaha.

1. Perusahaan disarankan untuk memperkuat pengelolaan administrasi piutang, khususnya terkait kelengkapan, kerapihan, dan keterpaduan dokumen pendukung piutang. Pengelolaan dokumen yang lebih tertata akan mempermudah proses penelusuran data piutang, terutama untuk piutang berumur panjang, sehingga dapat mendukung efektivitas penagihan dan mengurangi risiko piutang tidak tertagih.
2. Perusahaan disarankan untuk mengoptimalkan pemanfaatan analisis umur piutang (*aging piutang*) sebagai dasar pengambilan keputusan. *Aging piutang* tidak hanya digunakan sebagai laporan administratif, tetapi juga sebagai alat evaluasi untuk menentukan prioritas penagihan, menilai kualitas piutang, serta mengidentifikasi potensi risiko keterlambatan pembayaran sejak dini.
3. Perusahaan perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kebijakan kredit dan penagihan yang diterapkan, terutama bagi *customer* yang memiliki riwayat keterlambatan pembayaran. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan tetap sejalan dengan kondisi keuangan perusahaan dan tingkat risiko yang dapat diterima.
4. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan koordinasi antara bagian *Account Receivable* dan *customer*. Pendekatan komunikasi yang lebih proaktif dan berkelanjutan diharapkan dapat membantu mempercepat proses penagihan, meminimalkan keterlambatan pembayaran, serta menjaga hubungan bisnis yang baik dengan *customer*.

REFERENSI

- Anggi Anjarsari, & Handayani. (2022). Konsep dan pengelolaan piutang dalam perusahaan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 7(2), 45–54.
- Ardi, R., Nugraha, A., & Putri, D. (2019). Klasifikasi dan pengelolaan piutang dalam perusahaan jasa. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 4(1), 23–31.
- Febriyanti, B., Reviandani, W., & Vilantika, E. (2024). Analysis of accounts receivable turnover at PT. XXY, a manufacturing company in Gresik. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 1–14. <https://doi.org/10.15575/jim.v5i1.32973>
- Hariastuti, N., & Rahman, F. (2025). Analisis tekanan operasional pada sistem distribusi PT XYZ. *Jurnal Logistik dan Transportasi*, 10(1), 1–12.
- Hery. (2022). *Akuntansi Keuangan Menengah*. Jakarta: PT Grasindo.
- Hidayat, M. A., & Utami, D. H. (2024). Analisis efisiensi distribusi logistik pada kawasan industri di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 11(1), 45–56.
- Hidayat, R., & Utami, S. (2024). Logistik modern dan perannya dalam efisiensi rantai pasok. *Jurnal Manajemen Logistik*, 9(1), 15–26.
- Irman, M., & Iswara, A. (2019). Pengaruh perputaran kas, perputaran piutang, perputaran persediaan dan rasio hutang terhadap tingkat pengembalian aset pada perusahaan plastik dan kemasan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010–2017. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 30(1), 54–63. [https://doi.org/10.25299/kiat.2019.vol30\(1\).3881](https://doi.org/10.25299/kiat.2019.vol30(1).3881)
- Kasmir. (2020). *Manajemen Keuangan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2021). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Komar, R. (2014). *Teknik Penagihan Piutang*. Jakarta: PT Grasindo.
- Maharani, D., & Sukaris. (2024). Strategi distribusi dan koordinasi operasional pada PT XYZ. *Jurnal Manajemen Industri*, 8(2), 60–72.
- Mamuaja, B. (2016). Analisis efektivitas penerapan sistem pengendalian intern terhadap kinerja instansi pemerintah di Dinas Pendapatan Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 165–171. <https://doi.org/10.35794/emba.4.1.2016.11583>
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhtarom, A., Zulyanti, N. R., & Amelia, D. (2021). Analisis sistem pengendalian internal piutang usaha dalam meminimalkan piutang tak tertagih pada CV. Sinar Surya Abadi Lamongan. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 05(02).
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyono. (2023). Perkembangan industri dan peran Gresik sebagai pusat distribusi Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi Regional*, 6(1), 33–44.
- Quadient. (2021). *Accounts receivable management best practices*. Quadient Research Report.
- Rachman, R. (2019). Analisa pengendalian piutang terhadap risiko piutang tak tertagih pada PT Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Bogor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 7(3), 343–350. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v7i3.277>
- Reviandani, W. (2021). *Analisis Laporan Keuangan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Reviandani, W., & Pristyadi, B. (2019). *Pengantar Akuntansi*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Rosiatul Ummah. (2024). Manajemen piutang dan pengaruhnya terhadap likuiditas perusahaan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 12(1), 45–54.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto, & Prasetyo, A. (2021). Peran industri logistik dalam mendukung distribusi nasional. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 5(2), 89–98.
- Ummah, K. (2024). Risiko piutang dan dampaknya terhadap operasional perusahaan logistik. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 11(1), 41–52.
- Waninghiyun, V. H., & Andhaniwati, E. (2024). Optimalisasi pengendalian piutang melalui

sistem informasi akuntansi (Studi kasus pada PT. Tunas Surya Sentausa). *Small Business Accounting Management and Entrepreneurship Review*, 4(2), 14-23.
<https://doi.org/10.61656/sbamer.v4i2.219>

- Widodo, A. (2023). Peran sistem logistik terintegrasi dalam meningkatkan efektivitas rantai pasok di Indonesia. *Jurnal Logistik Indonesia*, 8(2), 120-132.
- Wulandari, S. (2024). Pengaruh pengelolaan piutang terhadap efektivitas modal kerja. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Nusantara*, 9(2), 101-112.
- Wulandari, T. (2024). Manajemen piutang dan stabilitas keuangan perusahaan. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 9(1), 20-31.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.