

Efektivitas Pengelolaan Piutang Usaha dalam Mendukung Kelancaran Penerimaan Kas pada PT Narmada Awet Muda

Ni Putu Ayu Refalina Putri¹, Edy Chadra²

Program Studi Manajemen Ekonomi, Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram
refalina.putri04@gmail.com, edychandra332@gmail.com

Abstract. *Inconsistent management of accounts receivable can disrupt cash receipts, even when customer payment delays are short. Preliminary observations at PT Narmada Awet Muda, a manufacturing company, showed that distributors paid only two to three days late, yet collection relied on a single WhatsApp reminder. This study aims to analyze the effectiveness of accounts receivable management in supporting smooth cash receipts, covering receivable turnover, the collection period, and collection procedures including the effectiveness of WhatsApp reminders, and to formulate recommendations for improvement. A descriptive qualitative approach with a single case study design was applied in the sales department. Data were collected through observation using a 24-aspect checklist, semi-structured interviews, and documentation, then analyzed using the interactive model of data reduction, data display, and conclusion drawing, with validity ensured through technique triangulation. The results show that 20 of the 24 observed aspects were fully met. Transaction recording, invoice issuance, due date monitoring, payment matching, reconciliation, and segregation of duties were carried out orderly, so receivables tended to turn over smoothly and the collection period stayed close to the credit term. WhatsApp reminders were effective as a collection tool, but the collection procedure remained informal because there were no tiered follow-ups, late payment sanctions, or written standard operating procedures. Receivable management is therefore effective in practice but not yet institutionalized, as cash flow still depends on distributor discipline and goodwill. Theoretically, the findings extend ratio-based studies of receivable management. Practically, the company is advised to develop written, tiered collection procedures while retaining WhatsApp reminders as the initial step.*

Keywords: *accounts receivable; cash receipts; collection procedures; internal control; receivables management effectiveness*

Abstrak. Piutang usaha yang dikelola secara tidak konsisten dapat menghambat penerimaan kas, termasuk ketika keterlambatan pembayaran pelanggan relatif singkat. Observasi awal pada PT Narmada Awet Muda, perusahaan manufaktur, menunjukkan distributor terlambat membayar hanya dua hingga tiga hari, tetapi penagihan hanya berupa satu kali pengingat melalui WhatsApp. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pengelolaan piutang usaha dalam mendukung kelancaran penerimaan kas, meliputi perputaran piutang, periode pengumpulan, dan prosedur penagihan termasuk efektivitas pengingat WhatsApp, serta merumuskan rekomendasi perbaikan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan rancangan studi kasus pada bagian penjualan. Data dikumpulkan melalui observasi dengan lembar 24 aspek, wawancara semiterstruktur, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan model interaktif reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan keabsahan data dijaga melalui triangulasi teknik. Hasil menunjukkan 20 dari 24 aspek yang diamati terpenuhi sepenuhnya. Pencatatan transaksi, penerbitan nota, pemantauan jatuh tempo, pencocokan pembayaran, rekonsiliasi, dan pemisahan tugas berjalan tertib sehingga piutang cenderung berputar lancar dan periode pengumpulan mendekati jangka waktu kredit. Pengingat WhatsApp efektif sebagai alat penagihan, tetapi prosedur penagihan masih informal karena belum ada penagihan berjenjang, sanksi keterlambatan, dan prosedur operasional baku tertulis. Pengelolaan piutang dengan demikian efektif dalam praktik tetapi belum terlembaga, sebab kelancaran kas masih bertumpu pada kedisiplinan dan hubungan baik dengan distributor. Secara teoretis, temuan memperluas kajian pengelolaan piutang yang selama ini berbasis rasio. Secara praktis, perusahaan disarankan menyusun prosedur penagihan tertulis yang berjenjang dengan tetap mempertahankan pengingat WhatsApp sebagai tahap awal.

Kata kunci: efektivitas pengelolaan piutang; penagihan piutang; penerimaan kas; pengendalian internal; piutang usaha

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia usaha yang semakin kompetitif menuntut setiap Perusahaan untuk mampu mempertahankan volume penjualan sekaligus menjaga kelancaran arus kas operasionalnya. Salah satu strategi yang lazim diterapkan untuk memperluas pangsa pasar adalah kebijakan penjualan secara kredit, yang memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk memperoleh barang tanpa harus melakukan pembayaran tunai secara langsung. Kebijakan tersebut memberikan jangka waktu tertentu kepada pelanggan sesuai kesepakatan yang telah ditetapkan antara Perusahaan dan pihak pembeli. Konsekuensi dari penerapan penjualan kredit adalah munculnya piutang usaha sebagai hak tagih Perusahaan atas sejumlah uang yang seharusnya diterima secara tunai namun tertunda pembayarannya. Piutang usaha merupakan salah satu komponen aktiva lancar yang memiliki peran penting dalam menopang kelancaran arus kas Perusahaan, sehingga pengelolaannya memerlukan perhatian khusus dari manajemen. (Rakryan Narendra Krisna Murti & Marfuah, 2024) menyatakan bahwa piutang timbul akibat penjualan barang atau jasa secara kredit dan merupakan salah satu aset lancar yang memiliki peran vital terhadap kelancaran arus kas Perusahaan. Semakin besar proporsi penjualan yang dilakukan secara kredit, semakin tinggi pula jumlah dana Perusahaan yang tertanam dalam bentuk piutang usaha. Kondisi ini menuntut Perusahaan untuk memiliki sistem pengelolaan piutang yang memadai agar arus kas operasional tetap terjaga kelancarannya dari waktu ke waktu. Piutang usaha yang tidak dikelola secara optimal berpotensi menimbulkan keterlambatan penerimaan kas yang pada akhirnya mengganggu kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya. Oleh karena itu, kajian mengenai efektivitas pengelolaan piutang menjadi topik yang relevan untuk terus dikembangkan seiring kompleksitas transaksi kredit yang dihadapi Perusahaan.

Hasil observasi yang dilakukan pada PT Narmada Awet Muda, sebuah Perusahaan yang bergerak di sektor manufaktur, menemukan adanya keterlambatan pembayaran piutang oleh pelanggan meskipun rentang keterlambatan relatif singkat. Keterlambatan yang teridentifikasi berkisar dua hingga tiga hari dari tanggal jatuh tempo yang telah disepakati dan tidak pernah terlampaui satu minggu penuh. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa secara umum kedisiplinan pembayaran pelanggan PT Narmada Awet Muda masih tergolong cukup baik apabila dibandingkan dengan durasi keterlambatan pada berbagai kasus Perusahaan ini. Aspek yang menarik untuk ditelaah lebih jauh adalah pola penanganan terhadap keterlambatan tersebut oleh pihak penjualan atau bagian yang mengelola piutang Perusahaan. Bagian yang bertanggung jawab atas piutang belum melakukan penagihan secara berulang terhadap pelanggan yang menunggak pembayaran melewati jatuh tempo. Tindak lanjut yang dilakukan hanya sebatas memberikan pengingat kepada pelanggan melalui pesan WhatsApp tanpa disertai eskalasi komunikasi lanjutan apabila pengingat tersebut tidak segera direspon. Praktik penagihan yang bersifat informal semacam ini mengindikasikan adanya celah dalam konsistensi prosedur pengelolaan piutang dilingkungan Perusahaan tersebut. Sekecil apapun keterlambatannya yang terjadi tetap berpotensi terakumulasi menjadi hambatan arus kas apabila tidak ditindaklanjuti secara konsisten dan terstruktur oleh Perusahaan. Kondisi lapangan ini menjadi titik tolak penting untuk menelaah lebih jauh bagaimana efektivitas pengelolaan piutang usaha berperan dalam mendukung kelancaran penerimaan kas pada Perusahaan manufaktur. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa persoalan piutang tak selalu terletak pada besarnya nominal atau lamanya keterlambatan. Melainkan pada konsistensi prosedur penagihan yang diterapkan Perusahaan.

Berbagai peneliti terdahulu telah mengkaji topik pengelolaan piutang usaha dari sudut pandang dan objek penelitian yang beragam pada berbagai jenis Perusahaan. (Amir & Anzhari, 2023) meneliti efektivitas pengelolaan piutang pada PT Biringkassi Raya Makassar dengan menghitung rasio perputaran piutang, periode pengumpulan piutang, serta beberapa rasio profitabilitas selama periode 2019 hingga 2021. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa pengelolaan piutang Perusahaan mengalami penurunan sehingga belum dapat dikatakan efektif dalam Upaya meningkatkan profitabilitas Perusahaan secara keseluruhan. (Yuliati et al., 2026) menganalisis efektivitas Prosedur Operasional Standar penagihan piutang terhadap likuiditas PT Tatalogam Lestari selama periode 2021 hingga 2024, penelitian tersebut menyimpulkan bahwa efektivitas penagihan piutang mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun dan berkontribusi secara langsung terhadap stabilitas likuiditas Perusahaan. (Fernanda et al., 2025) mengkaji siklus penjualan dan penagihan pada PT Unilever Indonesia Tbk selama periode 2022 hingga 2024 dan menemukan adanya peningkatan Receivable Turnover yang diiringi penurunan Days Sales Outstanding. Kondisi tersebut menjadi indikasi membaiknya efektivitas pengelolaan piutang Perusahaan meskipun penjualan bersih Perusahaan mengalami tren penurunan pada periode yang sama. (Prakoso, Mega Kusuma, 2022) meneliti efektivitas pengelolaan dan pengendalian piutang dalam upaya meminimalisir piutang tak tertagih pada PT. ADP, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan dan pengendalian piutang usaha masih kurang memadai untuk menekan jumlah piutang tak tertagih akibat kondisi ekonomi yang sulit serta lemahnya pemisahan tugas yang berdampak pada proses penagihan piutang.

Kajian lain turut memperkaya pemahaman mengenai pengelolaan piutang usaha dari perspektif pengaruhnya terhadap arus kas dan pengendalian internal Perusahaan. (Juita & Rivandi, 2019) meneliti pengaruh pengelolaan piutang terhadap efektivitas arus kas pada PT. Satria Lestari Multi menggunakan analisis regresi linier sederhana terhadap data bulanan selama empat tahun pengamatan. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa pengelolaan piutang berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas arus kas Perusahaan, sehingga semakin baik pengelolaan piutang maka semakin baik pula efektivitas arus kas yang dihasilkan. (Werita & Nofrialdi, 2021) menganalisis efektivitas pengelolaan dan sistem pengendalian piutang pada PT. Dagna Medika, penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pengelolaan piutang perusahaan belum berjalan secara efektif karena waktu pengumpulan piutang realisasi jauh melebihi standar kredit yang telah diterapkan Perusahaan. (Oktaviani & Tumewu, 2023) meneliti pengendalian piutang dagang PT Timur Jaya Indosteel dan menemukan bahwa Perusahaan belum secara ketat memberlakukan sanksi keterlambatan pembayaran kepada mitra usahanya. Kondisi tersebut menyebabkan penagihan piutang belum berjalan secara optimal meskipun prosedur administrasi penjualan kredit telah tersusun dengan cukup rapi. (Yuliati, Hirji Badruzzaman, 2023) menganalisis pengelolaan piutang usaha pada PT. XYZ Bandung menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berbasis kerangka kerja COSO untuk menilai prosedur pengelolaan piutang dan pengendalian internal. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persentase piutang tak tertagih Perusahaan terus menurun dari tahun 2018 hingga 2021 setelah Perusahaan melakukan penyesuaian kebijakan sistem pembayaran termin, meskipun masih terdapat kendala dalam penyiapan dokumen dan pencatatan akuntansi secara manual.

Sejumlah penelitian lain memberikan perspektif tambahan mengenai keterkaitan pengelolaan piutang dengan profitabilitas, laba Perusahaan, serta sistem informasi akuntansi yang mendukungnya. (Krisdayanti et al., 2018) dalam studi kasus PT.

Nusantara Surya Sakti Malang menemukan bahwa penjualan kredit Perusahaan mengalami kenaikan signifikan dalam tiga tahun terakhir pengamatan dan pengumpulan piutang berjalan semakin cepat dari tahun ke tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan piutang yang efektif dan efisien mampu membuat Perusahaan memperoleh laba yang lebih besar secara berkelanjutan. (Tarizha Zahura & Rizki Hamdani, 2024) mengevaluasi efektivitas pengendalian internal dalam proses penjualan dan penagihan piutang pada sebuah Perusahaan konsultan jasa akuntansi, menemukan bahwa meskipun Perusahaan telah menerapkan kerangka pengendalian internal, masih terdapat kendala berupa pelaporan penagihan yang tidak konsisten, verifikasi faktur yang kurang rutin, serta ketiadaan Standar Operasional Prosedur formal terkait proses penagihan piutang. (Jesus et al., 2017) meneliti efektivitas pengelolaan piutang pada Primkop Kartika Belu Atambua, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan piutang koperasi tersebut mengalami fluktuasi selama periode 2018 hingga 2022 akibat kurang efektifnya pengelolaan piutang, sehingga koperasi disarankan memperbaiki pengelolaan melalui penagihan rutin dan pemberian denda bagi peminjam yang terlambat membayar. (Rakryan Narendra Krisna Murti & Marfuah, 2024) menganalisis efektivitas sistem pengendalian piutang pelanggan pada PT PLN ULP Sleman menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif analitik melalui observasi dan wawancara dengan pihak terkait. Rangkaian penelitian tersebut secara konsisten menempatkan rasio perputaran piutang, periode pengumpulan piutang, dan prosedur pengendalian internal sebagai instrumen utama dalam mengukur efektivitas pengelolaan piutang di berbagai jenis dan skala Perusahaan.

Kajian-kajian terdahulu tersebut memperlihatkan pola yang beragam mengenai capaian efektivitas pengelolaan piutang pada masing-masing objek penelitian yang berbeda karakteristik usahanya. Sebagian penelitian menemukan bahwa pengelolaan piutang telah berjalan efektif dan berkontribusi positif terhadap likuiditas, profitabilitas, maupun perolehan laba Perusahaan secara berkelanjutan. Penelitian lain justru menunjukkan kondisi sebaliknya, yaitu pengelolaan piutang belum mampu mendukung kelancaran arus kas secara optimal akibat lemahnya konsistensi prosedur penagihan yang diterapkan. Perbedaan hasil tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas pengelolaan piutang sangat bergantung pada karakteristik industri, kebijakan kredit yang diterapkan, serta konsistensi prosedur penagihan pada masing-masing Perusahaan yang diteliti. Studi (Amir & Anzhari, 2023), (Werita & Nofrialdi, 2021), (Prakoso, Mega Kusuma, 2022), serta (Jesus et al., 2017) menunjukkan kecenderungan menurunnya efektivitas piutang akibat lemahnya prosedur penagihan dan lambatnya respon Perusahaan terhadap pelanggan yang menunggak pembayaran. Studi (Fernanda et al., 2025) pada PT Unilever Indonesia Tbk, studi (Krisdayanti et al., 2018) pada PT. Nusantara Surya Sakti Malang, dan studi (Yuliati, Hirji Badruzzaman, 2023) pada PT. XYZ Bandung justru memperlihatkan bahwa perbaikan manajemen piutang dan penyesuaian kebijakan kredit mampu meneka piutang tak tertagih serta meningkatkan perputaran piutang secara konsisten. Temuan awal pada PT Narmada Awet Muda turut memperkuat pola kesenjangan ini, sebab keterlambatan pembayaran yang terjadi tergolong ringan namun penanganannya masih mengandalkan komunikasi informal berupa pengingat melalui pesan WhatsApp tanpa mekanisme penagihan berulang yang terstruktur. Kondisi tersebut sejalan dengan temuan (Tarizha Zahura & Rizki Hamdani, 2024) yang menunjukkan bahwa ketiadaan Standar Operasional Prosedur formal dalam penagihan piutang menjadi salah satu kendala utama meskipun kerangka pengendalian internal telah diterapkan. (Rakryan Narendra Krisna Murti & Marfuah, 2024) pada studi PT PLN ULP Sleman juga

menunjukkan bahwa penelitian mengenai piutang pelanggan masih banyak didominasi oleh pendekatan kualitatif yang menyoroati rasio perputaran piutang atau Tingkat kolektibilitas semata, tanpa menggali proses pengendalian secara mendalam dari sisi pelaksanaan lapangan. Perbedaan capaian efektivitas antarperusahaan pada berbagai penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa persoalan piutang sudah memerlukan pendekatan yang lebih kontekstual sesuai karakteristik masing-masing Perusahaan.

Sebagian besar penelitian terdahulu yang telah dipaparkan masih berfokus pada perhitungan rasio keuangan piutang tanpa mengaitkannya secara mendalam dengan mekanisme operasional penerimaan kas harian Perusahaan. Kajian mengenai rekonsiliasi kas, verifikasi penagihan, maupun peran divisi keuangan dalam menindaklanjuti piutang jatuh tempo masih relatif jarang dibahas secara komprehensif pada penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian mengenai pengelolaan piutang pada sektor manufaktur skala menengah, khususnya yang mengaitkan praktik penagihan informal dengan efektivitas penerimaan kas, juga masih terbatas dibandingkan penelitian pada sektor perbankan, koperasi, maupun jasa konsultan yang telah banyak dikaji. (Rudeng, 2025) menegaskan bahwa peranan sistem penagihan piutang sangat menentukan Tingkat efektivitas pengendalian intern piutang usaha suatu Perusahaan, sehingga aspek prosedural penagihan tidak dapat dipisahkan dari analisis rasio keuangan semata. Penelitian (Tarizha Zahura & Rizki Hamdani, 2024) pada Perusahaan konsultan jasa akuntansi memang telah menyentuh aspek ketiadaan Standar Operasional Prosedur formal dalam penagihan, namun objek penelitian tersebut berbeda karakteristik industri dengan Perusahaan manufaktur pada umumnya. Penelitian (Rakryan Narendra Krisna Murti & Marfuah, 2024) pada PT PLN ULP Sleman telah menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali faktor pelaksanaan pengendalian piutang, namun objek penelitian tersebut berada pada sektor penyedia layanan publik yang memiliki karakteristik pelanggan dan mekanisme sanksi yang berbeda dengan Perusahaan manufaktur berorientasi laba. Keterbatasan tersebut menciptakan celah penelitian mengenai bagaimana efektivitas pengelolaan piutang usaha secara spesifik memengaruhi kelancaran penerimaan kas pada Perusahaan manufaktur yang menerapkan mekanisme penagihan berbasis komunikasi digital informal. Celah penelitian ini menjadi semakin relevan mengingat praktik pengingat pembayaran melalui aplikasi pesan instan seperti WhatsApp kini banyak digunakan Perusahaan namun belum banyak dievaluasi efektivitasnya secara akademik. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar penting untuk dilakukan kajian lebih lanjut guna melengkapi pemahaman mengenai keterkaitan antara pengelolaan piutang dan penerimaan kas secara lebih komprehensif dan kontekstual.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini berupaya memberikan kebaruan dengan mengintegrasikan analisis rasio aktivitas piutang usaha secara langsung dengan indikator kelancaran penerimaan kas pada PT Narmada Awet Muda sebagai objek penelitian. Pendekatan yang digunakan tidak hanya berhenti pada perhitungan Receivable Turnover dan Average Collection Period sebagaimana lazim dilakukan pada penelitian-penelitian sebelumnya, melainkan turut menelaah bagaimana hasil perhitungan tersebut berkorelasi dengan pola penerimaan kas aktual Perusahaan dari waktu ke waktu. Kebaruan lain terletak pada penekanan terhadap aspek prosedural, yaitu bagaimana kebijakan kredit, mekanisme penagihan informal melalui pesan singkat, dan pengendalian internal piutang saling berkaitan dalam membentuk efektivitas pengelolaan piutang secara menyeluruh. Pendekatan ini sejalan dengan temuan (Prakoso, Mega Kusuma, 2022) yang menekankan bahwa pemisahan tugas yang lemah dalam pengendalian internal piutang dapat berdampak langsung pada proses penagihan dan

besarnya piutang tak tertagih. Penelitian ini berupaya memperluas kajian tersebut pada koneksi perusahaan manufaktur yang mengandalkan komunikasi digital dalam proses penagihan kepada pelanggan. Penelitian ini juga berupaya menyoroti keterkaitan antara efektivitas pengelolaan piutang dengan stabilitas arus kas jangka pendek Perusahaan, sebagaimana ditegaskan oleh (Juita & Rivandi, 2019) bahwa pengelolaan piutang baik berdampak langsung terhadap efektivitas arus kas suatu entitas usaha. (Yuliati, Hirji Badruzzaman, 2023) dalam studinya pada PT.XYZ Bandung menambahkan bahwa penyesuaian kebijakan sistem pembayaran dapat menjadi salah satu Solusi menekan piutang tak tertagih, sehingga penelitian ini turut mempertimbangkan aspek kajian kredit sebagai bagian dari evaluasi menyeluruh pengelolaan piutang Perusahaan. Penelitian ini berupaya menghubungkan hasil analisis rasio keuangan dengan implikasi praktis bagi kelancaran penerimaan kas Perusahaan secara operasional sehari-hari. Kajian ini juga mengevaluasi apakah pola penagihan yang bersifat informal dan tidak berulang masih memadai untuk menjaga ketepatan waktu pembayaran piutang pelanggan pada masa mendatang.

Kebaruan yang ditawarkan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan literatur akuntansi keuangan, khususnya pada kajian manajemen piutang di sektor manufaktur yang masih memerlukan pengembangan lebih lanjut dari sisi keterpaduan aspek kuantitatif dan kualitatif. Kompleksitas pengelolaan piutang usaha tidak dapat dipahami hanya melalui angka-angka rasio keuangan semata, melainkan juga juga memerlukan penelusuran terhadap praktik lapangan yang sesungguhnya terjadi pada Perusahaan. Urgensi penelitian ini semakin terlihat mengingat piutang usaha kerap menjadi salah satu pos aktiva lancar dengan nilai signifikan yang apabila tidak dikelola dengan baik dapat mengganggu stabilitas keuangan Perusahaan secara keseluruhan. Ketergantungan Perusahaan terhadap kelancaran penerimaan kas dari piutang menjadi semakin krusial di Tengah persaingan usaha yang semakin ketat pada sektor manufaktur saat ini. Kebijakan kredit yang longgar seringkali menjadi strategi untuk mempertahankan pelanggan, namun kebijakan tersebut berisiko memperlambat konversi piutang menjadi kas apabila tidak diimbangi prosedur penagihan yang konsisten. (Prawiranegara, 2014) menegaskan bahwa efektivitas pengelolaan piutang sangat dipengaruhi oleh pelaksanaan penagihan piutang yang baik sehingga mampu memperkuat pengendalian internal atas piutang usaha suatu Perusahaan. Temuan keterlambatan pembayaran dua hingga tiga hari pada PT Narmada Awet Muda tergolong ringan apabila dibandingkan dengan durasi keterlambatan pada berbagai penelitian terdahulu yang telah dipaparkan sebelumnya. Konsistensi keterlambatan tersebut yang hanya ditindaklanjuti melalui pesan pengingat tanpa eskalasi penagihan formal berpotensi menjadi kebiasaan yang mengendur seiring berjalannya waktu apabila tidak segera dievaluasi oleh manajemen. (Rakryan Narendra Krisna Murti & Marfuah, 2024) menambahkan bahwa keterlambatan penerimaan kas pada Perusahaan penyedia layanan dapat menghambat pelaksanaan program kerja serta mengurangi efektivitas pelayanan kepada pelanggan atau Masyarakat penerima layanan. Urgensi pengelolaan piutang usaha yang efektif dengan demikian tidak hanya berdampak pada aspek internal keuangan Perusahaan, melainkan juga pada kualitas hubungan jangka Panjang dengan pelanggan yang menjadi mitra bisnis Perusahaan.

Ketidakefektifan pengelolaan piutang usaha dapat berdampak pada terhambatnya likuiditas Perusahaan dan menurunnya kemampuan Perusahaan dalam membiayai kegiatan operasional sehari-hari secara mandiri. Kondisi tersebut dapat memaksa Perusahaan bergantung pada sumber pembiayaan eksternal yang tentunya menimbulkan

biaya tambahan berupa bunga pinjaman dan menekan margin keuntungan Perusahaan secara keseluruhan. Urgensi ini semakin relevan pada Perusahaan manufaktur seperti PT Narmada Awet Muda yang memiliki volume transaksi kredit tinggi dan siklus operasional yang menuntut perputaran modal kerja secara cepat dan berkelanjutan. Ketidakefektifan pengelolaan piutang juga dapat mempengaruhi hubungan bisnis jangka Panjang dengan pelanggan apabila kebijakan penagihan diterapkan secara tidak konsisten dari waktu ke waktu. (Oktaviani & Tumewu, 2023) menegaskan bahwa Perusahaan yang belum secara ketat memberlakukan sanksi keterlambatan pembayaran berpotensi menghadapi hambatan berkelanjutan dalam proses penagihan piutang kepada mitra usahanya. Kajian mengenai efektivitas pengelolaan piutang usaha menjadi penting untuk memberikan gambaran nyata mengenai sejauh mana Perusahaan telah mengoptimalkan fungsi piutang sebagai sumber utama penerimaan kas operasional. Pemahaman yang mendalam mengenai keterkaitan pengelolaan piutang dan penerimaan kas akan membantu manajemen dalam merumuskan kebijakan kredit dan prosedur penagihan yang lebih adaptif terhadap kondisi operasional Perusahaan saat ini. Berdasarkan uraian latar belakang, kajian penelitian terdahulu, kesenjangan penelitian, kebaruan yang ditawarkan, serta urgensi yang telah dipaparkan secara menyeluruh, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan piutang usaha dalam meningkatkan kelancaran penerimaan kas pada PT Narmada Awet Muda. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mengidentifikasi Tingkat perputaran piutang usaha, menganalisis rata-rata periode pengumpulan piutang, mengevaluasi prosedur penagihan yang diterapkan Perusahaan termasuk efektivitas pengingat melalui pesan WhatsApp, serta merumuskan rekomendasi strategis bagi perbaikan kebijakan kredit dan prosedur penagihan piutang perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah (1) bagaimana tingkat perputaran piutang usaha pada PT Narmada Awet Muda, (2) bagaimana rata-rata periode pengumpulan piutangnya, (3) bagaimana prosedur penagihan piutang yang diterapkan, termasuk efektivitas pengingat pembayaran melalui WhatsApp, (4) bagaimana efektivitas pengelolaan piutang usaha dalam mendukung kelancaran penerimaan kas, dan (5) rekomendasi strategis apa yang dapat dirumuskan untuk memperbaiki kebijakan kredit dan prosedur penagihan piutang perusahaan.

2. KAJIAN TEORITIS

Piutang Usaha dan Penjualan Kredit

Piutang usaha timbul ketika perusahaan menyerahkan barang atau jasa secara kredit dan pembayarannya diterima pada waktu yang disepakati kemudian. (Rakryan Narendra Krisna Murti & Marfuah, 2024) menempatkan piutang sebagai aset lancar yang berperan vital bagi kelancaran arus kas. (Rivandi & Septiana, 2020) menambahkan bahwa semakin besar penjualan yang dilakukan secara kredit, semakin besar pula proporsi aset yang tertanam dalam piutang. Piutang merupakan salah satu unsur aset lancar yang timbul akibat adanya penjualan secara kredit. Besarnya investasi perusahaan dalam piutang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain volume penjualan kredit, syarat pembayaran penjualan kredit, batas kredit yang diberikan, serta kebiasaan pelanggan dalam melakukan pembayaran (Dian Nikita Zebua et al., 1259).

Pengelolaan Piutang dan Kebijakan Penagihan

Pengelolaan piutang adalah rangkaian kegiatan yang menjaga siklus piutang berjalan baik, mulai dari terjadinya piutang sampai pengembaliannya dalam bentuk kas. (Dian Nikita Zebua et al., 1259) merinci kebijakan tersebut ke dalam standar kredit, syarat kredit, kebijakan kredit, dan penagihan secara rutin. Penagihan rutin dilakukan dengan mengingatkan pelanggan melalui telepon, surel, atau media lain menjelang jatuh tempo,

dengan kehati-hatian agar cara yang terlalu agresif tidak membuat pelanggan beralih ke pesaing. Pandangan ini penting bagi penelitian ini karena menunjukkan bahwa penagihan yang efektif tidak identik dengan penagihan yang keras. Penagihan yang efektif ditandai oleh ketepatan waktu, kejelasan tahapan, dan terjaganya hubungan dengan pelanggan.

Efektivitas Pengelolaan Piutang

Efektivitas pengelolaan piutang lazim diukur melalui rasio aktivitas, yaitu perputaran piutang dan periode pengumpulan piutang. Pendekatan ini digunakan, misalnya, oleh (Amir & Anzhari, 2023), (Werita & Nofrialdi, 2021), serta (Fernanda et al., 2025) yang menelaah perputaran piutang dan Days Sales Outstanding. Perputaran yang tinggi dan periode pengumpulan yang pendek mengindikasikan penagihan yang cepat, sedangkan periode pengumpulan yang jauh melampaui standar kredit menandakan pengelolaan yang belum efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga rasio tersebut tidak dihitung. Efektivitas dinilai dari indikator lapangan yang mencerminkan hal yang sama, yaitu pemutakhiran daftar piutang, ketepatan pembayaran pelanggan terhadap jatuh tempo, selisih keterlambatan, dan kejadian piutang sulit tertagih.

Penagihan Piutang dan Pengendalian Internal

Penagihan piutang merupakan bagian dari pengendalian internal atas piutang. (Rudeng, 2025) menunjukkan bahwa sistem dan prosedur penagihan yang terstruktur, ditopang pemisahan fungsi, dokumentasi, dan pemantauan, menentukan kualitas pengendalian atas piutang, sedangkan penagihan yang lemah meningkatkan risiko piutang macet. (Prawiranegara, 2014) juga menegaskan bahwa pelaksanaan penagihan yang baik memperkuat pengendalian internal piutang. Dari sisi penerapan, (Yuliati, Hirji Badruzzaman, 2023) menggunakan kerangka COSO untuk menilai prosedur dan pengendalian piutang, sedangkan (Tarizha Zahura & Rizki Hamdani, 2024) menunjukkan bahwa pengendalian internal dalam proses penjualan dan penagihan piutang perlu didukung oleh pelaporan penagihan yang konsisten, verifikasi faktur secara rutin, serta prosedur operasional yang jelas. Ketidadaan SOP formal dan kurang konsistennya proses penagihan dapat menjadi kendala dalam efektivitas pengelolaan piutang. (Mia Elvira, 2024) menemukan bahwa tidak adanya prosedur operasional baku penagihan membuat proses penagihan tidak efektif dan target tidak tercapai, dan (Tarizha Zahura & Rizki Hamdani, 2024) menemukan kendala serupa pada perusahaan yang kerangka pengendaliannya sudah ada.

Penerimaan Kas dan Kelancaran Arus Kas

Penerimaan kas dari piutang adalah muara dari seluruh proses pengelolaan piutang. (Rivandi & Septiana, 2020) membuktikan bahwa pengelolaan piutang berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas arus kas, sehingga semakin baik pengelolaan piutang semakin baik pula efektivitas arus kas. (Oktaviani & Tumewu, 2023) mengaitkan pengendalian piutang dagang dengan efektivitas dan efisiensi penerimaan kas. Dalam penelitian ini, kelancaran penerimaan kas dipahami sebagai kondisi ketika kas dari piutang masuk pada atau mendekati tanggal jatuh tempo sehingga tidak mengganggu kas operasional perusahaan.

Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu memberikan tiga acuan bagi penelitian ini. Pertama, penelitian berbasis rasio ((Amir & Anzhari, 2023); (Fernanda et al., 2025); (Werita & Nofrialdi, 2021)) menyediakan indikator efektivitas yang diterjemahkan ke dalam indikator lapangan. Kedua, penelitian tentang prosedur dan pengendalian ((Prakoso, Mega Kusuma, 2022); (Oktaviani & Tumewu, 2023); (Dian Nikita Zebua et al., 1259); (Gitania

Aimbu, Herman Karamoy, 2021) menjadi acuan penilaian pemisahan tugas, sanksi keterlambatan, dan kebijakan penagihan. (Dian Nikita Zebua et al., 1259) menemukan bahwa piutang tak tertagih meningkat pada masa pandemi, lalu menurun setelah perusahaan memperketat pembatasan waktu pembayaran dan sanksi. Ketiga, penelitian tentang prosedur tertulis ((Mia Elvira, 2024); (Tarizha Zahura & Rizki Hamdani, 2024)) menjadi acuan untuk menilai kelembagaan prosedur penagihan. Penelitian (Jesus et al., 2017) pada koperasi menyarankan penagihan rutin dan denda keterlambatan. Sementara itu, (Yuliati et al., 2026) menyimpulkan bahwa efektivitas penagihan yang fluktuatif berkontribusi pada stabilitas likuiditas, dan (Krisdayanti et al., 2018) menunjukkan bahwa pengelolaan piutang yang efektif dan efisien memungkinkan laba yang lebih besar.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini bertolak dari anggapan bahwa pengelolaan piutang yang berjalan tertib pada setiap tahap, yaitu pencatatan, penerbitan nota, pemantauan jatuh tempo, penagihan, dan rekonsiliasi pembayaran, mendukung kelancaran penerimaan kas. Anggapan lanjutannya adalah bahwa kelancaran tersebut baru terjamin dalam jangka panjang apabila ditopang prosedur penagihan yang formal, berjenjang, dan tertulis, bukan semata-mata oleh kedisiplinan pelanggan dan hubungan baik. Anggapan ini tidak diuji secara statistik, tetapi menjadi arah penelaahan data kualitatif.

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan rancangan studi kasus pada PT Narmada Awet Muda. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam praktik pengelolaan piutang dan penagihan yang berlangsung di lapangan. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami kondisi objek secara alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama serta menekankan pemahaman terhadap makna dan proses yang terjadi pada objek penelitian. Karena tidak ada model matematis maupun uji statistik, penelitian ini tidak memiliki model penelitian dalam bentuk persamaan. Kerangka analisisnya adalah penilaian setiap tahap pengelolaan piutang terhadap indikator efektivitas yang diuraikan pada bagian kajian teoritis.

Lokasi, Waktu, dan Informan

Penelitian dilaksanakan pada bagian penjualan (accounting) PT Narmada Awet Muda, perusahaan manufaktur, pada 31 Agustus sampai 20 November 2026. Bagian penjualan dipilih karena terlibat dalam proses piutang sejak transaksi hingga pembayaran diterima. Penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi dan sampel dalam arti statistik. Informan ditentukan secara purposif, yaitu staf bagian penjualan yang telah bekerja beberapa tahun dan terlibat langsung dalam pemantauan serta penagihan piutang distributor.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui triangulasi teknik. Observasi partisipan menggunakan lembar observasi 24 aspek dalam enam kelompok (pencatatan transaksi, penerbitan dan pengiriman nota, pemantauan jatuh tempo, penagihan, pencatatan pembayaran, serta koordinasi dan pengendalian), disertai catatan lapangan. Wawancara semiterstruktur menggunakan pedoman enam bagian (profil, kebijakan kredit, pemantauan piutang, keterlambatan dan penagihan, penerimaan kas, serta kendala dan saran). Dokumentasi memeriksa dokumen internal yang diizinkan perusahaan, yaitu purchase order distributor, nota penjualan, rekapitulasi piutang dari program, bukti pembayaran, dan SOP atau aturan

tertulis. Identitas distributor dan nilai transaksi dikodekan atau tidak dicantumkan untuk menjaga kerahasiaan.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi empat tahapan, yaitu pengumpulan data (data collection), kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), serta penarikan kesimpulan (conclusion drawing). Model analisis ini digunakan untuk mengolah data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi secara sistematis (Fauzi et al., 2024). Pada tahap reduksi, catatan lapangan dan jawaban informan dipilah menurut fokus penelitian. Pada tahap penyajian, data disusun dalam tabel dan uraian naratif. Pada tahap penarikan kesimpulan, setiap tahap pengelolaan piutang dinilai efektif, cukup efektif, atau belum terlembaga berdasarkan kesesuaian praktik dengan indikator yang telah ditetapkan.

Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaan informasi dikonfirmasi kembali kepada informan. Karena penelitian ini kualitatif, pengujian validitas dan reliabilitas dalam bentuk uji statistik instrumen tidak dilakukan. Hasil triangulasi menunjukkan bahwa temuan observasi dan wawancara konsisten pada seluruh aspek, sehingga data dinilai kredibel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data berlangsung pada 31 Agustus sampai 20 November 2026 di bagian penjualan PT Narmada Awet Muda. Observasi dilakukan berulang pada hari kerja (Senin–Sabtu) pukul 08.15–16.30 WITA dengan lembar observasi 24 aspek dan catatan lapangan. Wawancara semiterstruktur dengan staf bagian penjualan berlangsung sekitar 30–45 menit menggunakan pedoman enam bagian, sedangkan dokumentasi memeriksa dokumen internal yang diizinkan perusahaan, yaitu purchase order, nota penjualan, rekapitulasi piutang, bukti pembayaran, dan SOP.

B. Alur Pengelolaan Piutang dan Hasil Observasi

Menurut staf bagian penjualan, piutang berawal dari purchase order (PO) distributor yang diajukan ke bagian umum di pabrik, kemudian nota fisik diterbitkan dan dikirim ke kantor. Bagian pemasaran memeriksa kesesuaian nota dan menginput transaksi ke dalam program, lalu bagian penjualan menarik data tersebut untuk finalisasi, pemantauan jatuh tempo, pengingat pembayaran, serta pencocokan pelunasan bersama accounting. Jatuh tempo rata-rata semua distributor adalah 30 hari, kecuali distributor dari Sumbawa yang hanya satu minggu karena pembayarannya cepat. Fungsi pembuatan nota, pemeriksaan dan input data, serta finalisasi dan pemantauan dipegang bagian yang berbeda, sehingga pemisahan tugas cukup jelas. Perbedaan jatuh tempo menunjukkan bahwa syarat kredit sudah disesuaikan dengan kecepatan pembayaran, meskipun kriterianya belum tertulis.

Dari 24 aspek yang diamati, 20 aspek terpenuhi sepenuhnya, dua terpenuhi sebagian, dan dua tidak ditemukan. Seluruh aspek pencatatan transaksi, penerbitan dan pengiriman nota, pemantauan jatuh tempo, serta pencatatan penerimaan pembayaran terpenuhi. Kelemahan terkonsentrasi pada penagihan lanjutan dan formalitas prosedur, yaitu belum adanya tindak lanjut berjenjang, eskalasi, sanksi keterlambatan, dan SOP tertulis.

C. Pembahasan

Perputaran dan periode pengumpulan piutang

Penelitian ini tidak menghitung rasio secara numerik, sehingga perputaran dinilai dari indikator lapangan: daftar piutang diperbarui setiap hari kerja, accounting menghitung perputaran secara berkala, sebagian besar distributor membayar tepat waktu, dan piutang sulit tertagih sangat jarang terjadi. Dengan jatuh tempo rata-rata 30 hari dan keterlambatan hanya dua sampai tiga hari akibat proses administrasi internal distributor, periode pengumpulan berada sangat dekat dengan jangka waktu kredit. Kondisi ini berbeda dari temuan (Amir & Anzhari, 2023) tentang pengelolaan piutang yang menurun dan dari (Werita & Nofrialdi, 2021) tentang waktu pengumpulan yang jauh melebihi standar kredit, serta lebih mendekati temuan (Fernanda et al., 2025). Perbedaan ukuran perlu dicatat karena penelitian terdahulu memakai angka rasio.

Prosedur penagihan dan pengingat WhatsApp

Pengingat melalui WhatsApp efektif sebagai alat karena praktis, cepat, memuat nomor nota dan nominal tagihan, mudah dipantau responsnya, dan riwayat percakapannya tersimpan otomatis. Buktinya adalah singkatnya keterlambatan. Namun, penagihan hanya dilakukan sekali, tindak lanjut bila tidak direspons hanya berupa pemantauan, tidak ada sanksi keterlambatan, dan SOP belum tertulis. Staf menjelaskan bahwa satu kali pengingat dianggap cukup karena distributor merespons baik dan sanksi tidak diterapkan demi hubungan jangka panjang. Keberhasilan penagihan dengan demikian bertumpu pada kedisiplinan dan hubungan baik, bukan prosedur baku. Praktik ini sejalan dengan (Oktaviani & Tumewu, 2023) tentang sanksi yang belum ketat, serta (Tarizha Zahura & Rizki Hamdani, 2024) dan (Mia Elvira, 2024) tentang ketiadaan prosedur baku. Dibandingkan anjuran penagihan rutin menjelang jatuh tempo (Dian Nikita Zebua et al., 1259), pengingat di perusahaan ini sudah rutin tetapi belum memiliki tahapan lanjutan. Pengingat WhatsApp efektif sebagai alat, tetapi belum cukup sebagai sistem penagihan.

Efektivitas pengelolaan piutang dalam mendukung penerimaan kas

Pencatatan dan nota, pemantauan piutang, serta pencocokan pembayaran dan rekonsiliasi berjalan efektif, sedangkan penagihan dan kebijakan kredit baru cukup efektif karena belum terlembaga. Secara keseluruhan pengelolaan piutang mendukung kelancaran penerimaan kas: pencatatan tepat waktu dan pemantauan harian membuat perusahaan mengetahui kapan kas seharusnya masuk, rekonsiliasi menjaga akurasi saldo piutang, dan keterlambatan yang singkat membuat dampaknya terhadap kas operasional minim. Temuan ini sejalan dengan (Rivandi & Septiana, 2020) tentang pengaruh positif pengelolaan piutang terhadap efektivitas arus kas dan dengan (Viona Pingkan Anggelin Salu, Antonius Adolf Tandi, 2026) tentang pengendalian terstruktur yang mempercepat konversi piutang menjadi kas. Pemisahan tugas yang cukup jelas membedakan perusahaan ini dari PT ADP (Prakoso, Mega Kusuma, 2022), dan rendahnya piutang sulit tertagih membedakannya dari temuan (Dian Nikita Zebua et al., 1259) pada masa pandemi.

Meski demikian, efektivitas tersebut efektif dalam praktik tetapi belum terlembaga. Kelancaran kas saat ini lebih ditopang kedisiplinan distributor dan hubungan baik daripada mekanisme baku. Bila muncul distributor yang kurang responsif atau keterlambatan yang lebih panjang, belum tersedia tahapan penagihan yang jelas sehingga risiko terhadap likuiditas dapat meningkat. Temuan ini mendukung kerangka pemikiran bahwa tertibnya tahapan pengelolaan mendukung kelancaran kas, sedangkan jaminan jangka panjangnya memerlukan prosedur formal.

Implikasi

Secara teoretis, temuan memperluas kajian pengelolaan piutang yang selama ini bertumpu pada rasio dengan memperlihatkan bahwa efektivitas pada tataran hasil dapat berjalan berdampingan dengan prosedur yang belum terlembaga. Secara praktis, perusahaan dapat memanfaatkan kekuatan yang sudah ada, yaitu pencatatan tertib, pemantauan harian, dan pengingat WhatsApp, sebagai dasar menyusun prosedur penagihan tertulis yang berjenjang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pengelolaan piutang usaha pada PT Narmada Awet Muda tergolong efektif dalam mendukung kelancaran penerimaan kas. Pencatatan transaksi, penerbitan nota, pemantauan jatuh tempo, pencocokan pembayaran, rekonsiliasi, dan pemisahan tugas berjalan tertib. Piutang cenderung berputar lancar, dan periode pengumpulan berada dekat dengan jangka waktu kredit dengan keterlambatan hanya dua hingga tiga hari akibat kendala administrasi distributor, sehingga dampaknya terhadap kas operasional minim. Pengingat melalui WhatsApp efektif sebagai alat penagihan. Namun, prosedur penagihan masih informal karena belum ada penagihan berjenjang, sanksi keterlambatan, dan SOP tertulis, sehingga efektivitas yang dicapai bersifat efektif dalam praktik tetapi belum terlembaga.

Perusahaan disarankan menyusun SOP penagihan tertulis yang memuat tahapan tindak lanjut berjenjang bila pengingat tidak direspons, mempertimbangkan ketentuan keterlambatan yang proporsional agar hubungan baik dengan distributor tetap terjaga, serta mendokumentasikan kriteria penetapan jatuh tempo yang saat ini dibedakan menurut riwayat pembayaran. Pengingat WhatsApp sebaiknya dipertahankan sebagai tahap awal. Perusahaan juga disarankan menghitung perputaran piutang dan periode pengumpulan secara berkala sebagai alat pemantauan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan. Data wawancara berasal dari satu informan utama sehingga pandangan manajemen dan distributor belum tercakup, penelitian dilakukan pada satu perusahaan dan satu bagian sehingga temuannya tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi, dan rasio perputaran piutang tidak dihitung secara numerik. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak informan dari bagian pemasaran, accounting, dan manajemen, memasukkan sudut pandang distributor, serta melengkapi pendekatan kualitatif dengan perhitungan Receivable Turnover dan Average Collection Period.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kelancaran yang diberikan sehingga penelitian dan penulisan artikel ini dapat diselesaikan. Penulis berterima kasih kepada orang tua atas doa, kasih sayang, dan dukungan moral maupun material selama proses penelitian. Penulis juga berterima kasih kepada Bapak Edy Chandra, selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan masukan yang membantu menyempurnakan artikel ini. Ucapan terima kasih disampaikan pula kepada Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram, selaku lembaga afiliasi penulis, atas dukungan akademik yang diberikan.

Ucapan terima kasih yang mendalam penulis tujuhan kepada PT Narmada Awet Muda yang telah memberikan izin, kepercayaan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di lingkungan perusahaan. Penulis juga berterima kasih kepada staf bagian penjualan selaku informan yang telah meluangkan waktu dan bersedia berbagi informasi yang sangat berharga dalam proses wawancara. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada para karyawan yang telah menjadi rekan diskusi dan konsultasi,

sehingga penulis memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai praktik pengelolaan piutang usaha. Penulis menghargai semangat dan kebersamaan yang diberikan oleh teman-teman dekat selama proses penulisan. Terakhir, penulis berterima kasih kepada diri sendiri atas kesungguhan, ketekunan, dan keteguhan hati dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Amir, I. R., & Anzhari, A. M. (2023). *Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Dalam Upaya Meningkatkan Profitabilitas Pada PT . Biringkassi Raya Makasar Pendahuluan*. 6(1), 27–36.
- Dian Nikita Zebua, Maria Magdalena Bate'e, & Yakin N Telaumbanua. (1259). Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt Multi Pilar Indah Jaya (Distributor Pt Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli Receivable Management Analysis in Minimizing the Risk of Bad Debts At Pt Multi Pilar Indah. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1259–1268.
- Fauzi, A., Rofiq, A., & Wafa, A. (2024). Kepemimpinan Tranformasional Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Siswa di MA Al-Amiriyyah Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Banyuwangi. *Instructional Development Journal*, 7(2), 380. <https://doi.org/10.24014/idj.v7i2.30348>
- Fernanda, A., Anisa, A., & Rianti, D. E. (2025). *Analisis Efektivitas Siklus Penjualan dan Penagihan pada PT Unilever Indonesia Tbk: Studi Periode 2022 – 2024*. 3.
- Gitania Aimbu, Herman Karamoy, S. J. T. (2021). 3 1,2,3. 16(4), 366–374.
- Jesus, J. B. De, Ndoen, W. M., Foenay, C. C., & Rosari, P. E. de. (2017). Efektivitas Pengelolaan Piutang pada Primkop Kartika Belu Atambua. *Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 1(1), 667–677.
- Juita, R., & Rivandi, M. (2019). *Pengaruh pengelolaan piutang terhadap efektivitas arus kas pada pt. satria lestari multi 1,2*. 1, 1–10.
- Krisdayanti, D., Hidayat, R. R., & Atmant0, D. (2018). Efektivitas Pengelolaan Piutang Untuk Meningkatkan Laba Perusahaan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 56(1), 137–145.
- Mia Elvira, N. F. L. (2024). PERANCANGAN SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENAGIHAN PIUTANG HIGH SPEED INTERNET (HSI) PT TELKOM INDONESIA Tbk. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 3(2), 300–309.
- Oktaviani, K., & Tumewu, J. (2023). *Pengendalian piutang dagang untuk meningkatkan efektif dan efisiensi penerimaan kas pada pt timur jaya indosteel*. 8(November), 443–451.
- Prakoso, Mega Kusuma, W. R. (2022). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis , Vol . 11 No . 3 November 2022 E - ISSN UPAYA MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT . ADP Oleh : 11(3)*, 848–861.
- Prawiranegara, B. (2014). Peranan sistem penagihan piutang dalam meningkatkan efektivitas pengendalian intern piutang. *Jurnal Wawasan Dan Riset Akuntansi*, 2(1), 23–32.
- Rakryan Narendra Krisna Murti, , & Marfuah. (2024). *Neraca Neraca. 1192*, 304–317.
- Rivandi, M., & Septiana, G. (2020). Pengaruh Pengelolaan Piutang Terhadap Efektivitas Arus Kas Pada Pt. Satria Lestari Multi. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 15(2), 23–30. <https://doi.org/10.37301/jmubh.v15i2.16896>
- Rudeng, R. (2025). Peranan Pengendalian Intern Terhadap Sistem Dan Prosedur Penagihan Piutang (Studi Kasus PT Malindo Feedmill Tbk Di Gresik). *Jurnal Inovasi Akuntansi Modern*, 07(1), 55–63.

- Tarizha Zahura, D. A., & Rizki Hamdani. (2024). Analisis Efektivitas Pengendalian Internal dalam Proses Penjualan dan Penagihan Piutang: Studi Kasus pada Perusahaan Konsultan Jasa Akuntansi. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(2), 3557–3569. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i2.6275>
- Viona Pingkan Anggelin Salu, Antonius Adolf Tandi, J. M. R. (2026). *Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Terhadap Efektivitas Penagihan Pada PT Trakindo Utama Manado*. 5(6), 10289–10298.
- Werita, D. :, & Nofrialdi, R. (2021). *Analisis Efektivitas Pengelolaan Dan Sistem Pengendalian Piutang*. 1(1), 13–21.
- Yuliati, Hirji Badruzzaman, F. (2023). *PENDAHULUAN Persaingan bisnis baik besar atau kecil dari tahun ke tahun semakin ketat , di sini pimpinan perusahaan sebagai seorang manajemen tertinggi dituntut untuk mampu menciptakan dan meningkatkan hasil yang lebih dari perusahaan serta mampu mengelol. 11.*
- Yuliati, N., Kuspriyono, T., Bina, U., Informatika, S., Bina, U., Informatika, S., Ratio, Q., Turnover, R., & Period, A. C. (2026). *Halaman : 36- 47*. 5(1), 36–47.