KAMPUS AKADEMIK PUBLISING
Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi (JRME)
Vol.3, No.6 November 2026
e-ISSN: 3046-7144, p-ISSN : 3046-7411, Hal 465-478
DOI : https://doi.org/10.61722/jrme.v3i6.13336

ANALISIS PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG DALAM UPAYA MEMINIMALKAN KETERLAMBATAN PEMBAYARAN PADA PT BUKIT LOMBOK TRANSPORT

I Gusti Ayu Komang Trirate Arini, Ida Ayu Indah Febriyani
Program Studi Manejemen Ekonomi, Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram
Email : Ayurinii20@gmail.com[1], idaayuindah2121@gmail.com[2]

Abstract. *This study aims to analyze the accounts receivable collection procedures in an effort to minimize payment delays at PT Bukit Lombok Transport. The research method used is descriptive qualitative with data collection through observation, structured interviews with accounts receivable accountants and collectors, and documentation of accounts receivable reports. The results showed that the accounts receivable collection procedure at PT Bukit Lombok Transport is carried out through several systematic stages, starting from checking ordered delivery receipts, processing billing invoices, determining due dates, to regular direct visits by collectors. Payment delays are influenced by internal factors such as lack of clarity in collection schedules and delays in document processing, as well as external factors such as customer cash flow difficulties, unclear addresses, and difficult-to-meet customers. The company's efforts to minimize payment delays are carried out through improving transaction data verification, periodic monitoring of accounts receivable status, and conducting earlier visits and communication with customers. The implementation of regular collection procedures and consistent supervision is proven to help the company accelerate cash receipts and maintain smooth operations.*

Keywords: *Environmental Crisis, Contemporary Issues, Sustainable Development, SDGs, Ecosystem Degradation.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur penagihan piutang dalam upaya meminimalkan keterlambatan pembayaran pada PT Bukit Lombok Transport. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara terstruktur dengan akuntan dan kolektor piutang, serta dokumentasi laporan piutang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penagihan piutang di PT Bukit Lombok Transport dilaksanakan melalui beberapa tahapan sistematis, mulai dari pengecekan resi pengiriman yang terorder, pemrosesan faktur tagihan, penentuan tanggal jatuh tempo, hingga kunjungan langsung secara berkala oleh kolektor. Keterlambatan pembayaran piutang dipengaruhi oleh faktor internal berupa kurangnya kejelasan jadwal penagihan dan keterlambatan pemrosesan dokumen, serta faktor eksternal berupa kesulitan arus kas pelanggan, alamat yang kurang jelas, dan pelanggan yang sulit ditemui. Upaya perusahaan dalam meminimalkan keterlambatan pembayaran dilakukan melalui peningkatan verifikasi data transaksi, pemantauan status piutang secara berkala, serta pelaksanaan kunjungan dan komunikasi lebih awal kepada pelanggan. Implementasi prosedur penagihan yang teratur dan pengawasan yang konsisten terbukti membantu perusahaan mempercepat penerimaan kas dan menjaga kelancaran operasional.

Kata Kunci: keterlambatan pembayaran; pemantauan piutang; penagihan piutang; piutang usaha; prosedur penagihan

LATAR BELAKANG

Perkembangan aktivitas ekonomi di Provinsi Nusa Tenggara Barat terus mengalami perubahan seiring dengan perkembangan berbagai sektor ekonomi. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa perekonomian Provinsi Nusa Tenggara Barat pada triwulan I 2026 mengalami pertumbuhan sebesar 13,64 persen secara *year-on-year* dibandingkan

Naskah Masuk: 02 November 2026; Revisi: 03 November 2026; Diterima: 04 November 2026; Terbit: 09 November 2026.

dengan triwulan I 2025. Perkembangan aktivitas ekonomi tersebut turut meningkatkan kebutuhan terhadap berbagai kegiatan pendukung distribusi barang dan jasa, termasuk jasa transportasi dan logistik. Ekspedisi Bukit Lombok berperan sebagai penyedia jasa layanan distribusi barang antar kabupaten dan antar pulau melalui jalur darat dan laut, dengan mengandalkan transportasi berupa truk sebagai sarana utama distribusi. Perusahaan ini melayani berbagai jenis jasa pelayanan distribusi barang, seperti hasil pertanian, bahan bangunan, kebutuhan pokok, dan barang kebutuhan industri rumahan. Dalam operasionalnya, perusahaan mengelola proses penerimaan order, pengiriman barang, penghitungan biaya jasa, pembayaran pelanggan, serta pemeliharaan armada truk, yang semuanya sangat bergantung pada sistem pengelolaan keuangan yang baik.

Perusahaan senantiasa mengutamakan ketepatan waktu, keamanan barang, serta kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Bagi mahasiswa, pelaksanaan kerja praktik di PT Bukit Lombok menjadi kesempatan untuk memperoleh pengalaman secara langsung dalam memahami kegiatan operasional perusahaan ekspedisi. Melalui kegiatan tersebut, mahasiswa dapat mempelajari berbagai tahapan proses kerja, mulai dari penerimaan barang, pengelolaan dan pencatatan data, perencanaan transportasi, hingga proses pengiriman barang kepada penerima. Selain itu, mahasiswa juga memperoleh pemahaman mengenai upaya perusahaan dalam menghadapi berbagai tantangan di dunia industri, seperti persaingan usaha yang semakin ketat, perkembangan teknologi digital, serta meningkatnya tuntutan pelanggan terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien. Pelaksanaan kerja praktik di PT Bukit Lombok diharapkan dapat menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan pengetahuan dan teori yang telah diperoleh selama proses perkuliahan ke dalam kondisi nyata di lingkungan kerja.

Kegiatan ini juga memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk meningkatkan berbagai keterampilan, seperti kemampuan berkomunikasi, bekerja sama dalam tim, serta menganalisis dan menyelesaikan permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan kerja praktik. Dengan demikian, kerja praktik tidak hanya memberikan manfaat bagi mahasiswa sebagai persiapan dalam menghadapi dunia kerja, tetapi juga dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan melalui kontribusi berupa tenaga, gagasan, maupun masukan yang bersifat konstruktif. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan keuangan perusahaan jasa ekspedisi adalah pengelolaan piutang usaha. Piutang timbul

ketika perusahaan telah memberikan jasa kepada pelanggan, tetapi pembayaran atas jasa tersebut belum diterima secara langsung. Dalam praktiknya, pemberian jangka waktu pembayaran kepada pelanggan dapat menjadi salah satu bentuk pelayanan untuk mempertahankan hubungan bisnis.

Namun, penjualan atau pemberian jasa secara kredit juga dapat menimbulkan risiko keterlambatan pembayaran yang pada akhirnya dapat memengaruhi kelancaran arus kas perusahaan(Dinda Yuniar, 2026). Penelitian Dinda Yuniar (2026) menunjukkan bahwa penjualan kredit dapat meningkatkan volume penjualan, tetapi sekaligus menimbulkan risiko keterlambatan pembayaran yang berdampak pada kelancaran arus kas perusahaan. Sedangkan penjualan dengan syarat pembayaran (Term of Payment) adalah ketentuan atau aturan yang mengatur bagaimana dan kapan pembayaran harus dilakukan dalam suatu transaksi atas barang maupun jasa (Hafid et al., 2022) . Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertimbangkan kondisi keuangan pelanggan, Sejarah kredit, dan stabilitas ekonomi sebelum menentukan term of payment. Manajemen yang baik terhadap term of payment dapat membantu menekan risiko piutang tak tertagih dan meningkatkan efektivitas kebijakan kredit perusahaan (Novi Irama & Samosir, 2019).

Apabila pembayaran tidak dilakukan sesuai dengan tanggal jatuh tempo, maka dapat menimbulkan keterlambatan pembayaran piutang. Keterlambatan tersebut tidak hanya berkaitan dengan kemampuan pelanggan dalam melakukan pembayaran, tetapi juga dapat disebabkan oleh tidak optimalnya prosedur penagihan, termasuk keterlambatan penyampaian invoice kepada pelanggan (Cantika, 2016). Penelitian Cantika (2016) menunjukkan bahwa prosedur penagihan dan pembayaran piutang memiliki tahapan yang saling berkaitan, sehingga apabila salah satu tahapan mengalami hambatan, kondisi tersebut dapat meningkatkan jumlah piutang yang belum dibayar. Pemberian kredit tidak selalu berjalan dengan lancar. Bisa saja konsumen lupa melunaskan kreditnya atau saat kredit jatuh tempo konsumen tidak memiliki biaya yang cukup untuk membayar.(Harun et al., n.d.). Penjualan secara kredit menyebabkan timbulnya piutang yang selanjutnya perlu dikelola dan ditagih agar dapat dikonversi menjadi kas bagi perusahaan (Yunita & Indahwati, 2022).

Evaluasi terhadap umur piutang (aging schedule) sangat penting untuk mengidentifikasi piutang mana yang potensial menimbulkan risiko keterlambatan pembayaran(Pryhanni & Agha, 2023) . Penelitian Pryhanni dan Agha (2023) menunjukan bahwa keterlambatan pembayaran dapat disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal seperti lemahnya sistem penagihan, dan faktor eksternal seperti ketidak mampuan debitur dalam memenuhi kewajiban keuangannya. Dalam penelitian perusahaan Bursa Efek Indonesia dengan kondisi ini menjadi perhatian penting bagi setiap perusahaan, mengingat pengelolaan piutang yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian yang tidak hanya memengaruhi laba, tetapi juga operasional secara keseluruhan.(Setiawati et al., 2020) Indikator penting dalam pengelolaan piutang antara lain adalah rasio perputaran piutang, umur piutang, dan estimasi cadangan kerugian piutang(Ayu, 2023)

Dalam proses penagihan, perusahaan perlu melakukan pencatatan transaksi, penerbitan invoice, pemantauan tanggal jatuh tempo, komunikasi dengan pelanggan, serta tindak lanjut terhadap pembayaran yang belum diterima. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Chandra & Metasari (2025) pada PT Indotama Domestik Lestari, yaitu perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik dan memiliki aktivitas penagihan piutang sebagai bagian dari kegiatan Accounting & Finance. Penelitian tersebut menemukan bahwa kurangnya komunikasi dengan pelanggan dapat menyebabkan keterlambatan pembayaran, sehingga komunikasi yang lebih baik diperlukan agar penerimaan piutang dapat dilakukan lebih cepat (Chandra & Metasari, 2025). Penelitian Dwi Purnomo & Amalya Putri (2025) pada CV Delapan Delapan Mataram juga menunjukkan bahwa prosedur penagihan piutang telah dilaksanakan sesuai dengan SOP, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, antara lain komunikasi antar bagian, perjanjian dengan debitur, aturan mengenai denda keterlambatan pembayaran, dan evaluasi terhadap sistem yang digunakan (Dwi Purnomo & Amalya Putri, 2025).

Menurut (Eunike Kakunsi et al., 2019) , sistem pengendalian internal yang baik memungkinkan perusahaan memantau batas jatuh tempo pembayaran secara real time dan mengambil Tindakan proaktif seperti pengingat pembayaran atau denda keterlambatan. Dengan sistem pemantauan tenggat waktu yang *real-time*, perusahaan dapat bergerak lebih cepat mulai dari mengirim pengingat pembayaran otomatis sebelum tenggat waktu tetapi juga merupakan alat pengendali keuangan yang strategis dalam

menjaga kualitas aset lancar. Berdasarkan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung berbagai aktivitas administrasi dan keuangan yang berkaitan dengan proses penagihan piutang pada perusahaan. Pengamatan tersebut memberikan gambaran mengenai bagaimana prosedur penagihan dilaksanakan, mulai dari pencatatan transaksi, pembuatan dan penyampaian invoice, pemantauan tanggal jatuh tempo, komunikasi dengan pelanggan, hingga proses tindak lanjut terhadap pembayaran yang belum diterima. Oleh karena itu, penulis memilih untuk menganalisis prosedur penagihan piutang yang diterapkan di PT Bukit Lombok Transport dalam upaya meminimalkan keterlambatan pembayaran.

KAJIAN TEORI

1. Pengertian Piutang Usaha

Piutang merupakan hak atau klaim perusahaan kepada pihak lain yang timbul sebagai akibat dari transaksi penjualan barang atau jasa secara kredit. Dalam transaksi tersebut, perusahaan memiliki hak untuk menerima pembayaran dari pelanggan sesuai dengan nilai transaksi dan jangka waktu pembayaran yang telah disepakati. Penjualan secara kredit menyebabkan timbulnya piutang yang selanjutnya perlu dikelola dan ditagih agar dapat dikonversi menjadi kas bagi perusahaan (Yunita & Indahwati, 2022). Piutang adalah klaim perusahaan atas uang, barang, jasa kepada pihak lain akibat transaksi di masa lalu. (danang et al., 2021)

2. Syarat Pembayaran (Term Of Payment)

(Term of Payment) adalah ketentuan atau aturan yang mengatur bagaimana dan kapan pembayaran harus dilakukan dalam suatu transaksi atas barang maupun jasa kredit, yangmenyangkut klausul perjanjian jual beli yang telah disepakati(Hafid et al., 2022). Syarat pembayaran merupakan salah satu informasi berkaitan berakhirnya jatuh tempo piutang yang harus dibayar kepada pelanggan/debitur. (Bagus et al., 2015)

3. Prosedur Penagihan

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. prosedur adalah rangkaian

aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang dengan cara yang sama(Salma Maria Regina Mano & Tjandra Wasesa, 2024)

4. Faktor Penyebab Keterlambatan Pembayaran Piutang

Piutang yang tidak dikelola dengan cermat akan meningkatkan risiko terjadinya keterlambatan pembayaran hingga piutang macet. (Fajar & Sholachuddin, 2025) Karena penjualan secara kredit menimbulkan kemungkinan adanya customer yang melakukan pembayaran piutang dengan terlambat (Rompas et al., 2018). Faktor internal yang sering terjadi adalah kesalahan yang dilakukan oleh pihak kreditur seperti kelalaian dalam melakukan pengiriman atas dokumen penagihan, sedangkan faktor eksternal yang sering terjadi adalah adanya kesengajaan atau ketidaksengajaan atas penurunan kemampuan dalam pembayaran piutang (Nasution et al., 2024).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Rukin (2019), penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan pendekatan induktif. Pendekatan kualitatif menekankan makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu, serta lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis prosedur penagihan piutang pada PT Bukit Lombok Transport. Penelitian berfokus pada kendala proses penagihan piutang dalam pembayaran piutang pada pelanggan. Proses timbulnya piutang adalah mulai dari penerimaan *purchase order* dari pelanggan yang kemudian akan di catat pada setiap pengantaran barang dari sopir order untuk di cocokan dengan *purchase order*. Penerbitan *invoice* dilakukan pada saat pihak pelanggan tidak membayarkan tagihan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada saat pengantaran barang. Keterlambatan penerbitan *invoice* tersebut yang menjadi factor dalam lambatnya pembayaran piutang oleh pelanggan (Handini & Vendy, 2026) .

PT Bukit Lombok Transport yang berlokasi di JL Ranget No 10, di pilih sebagai Lokasi penelitian karena pursahaan tersebut merupakan perusahan yang sebagian besar aktivitas usahanya melalui system kredit, keadaan ini memberikan Perusahaan peluang keterlambatan pembayaran. Penelitian ini di laksanakan pada periode 31 Agustus hingga 20 November 2026. Pemilihan informan dalam penilitian ini dilakukan dengan

mengumpulkan karyawan yang terlibat langsung dalam pengelolaan piutang, seperti posis akuntan dan kolektor piutang yang mengetahui informasi terkait proses penagihan piutang. Data dalam penelitian ini di kumpulkan melalui sesi wawancara terstruktur dengan durasi 20-40 menit dilakukan secara langsung di Perusahaan untuk memperoleh informasi yang di perlukan terkait proses penagihan piutang meminimalkan keterlambatan pembayaran piutang. Observasi yang digunakan dalam penelitian mengamati bagaimana aktivitas perusahan dalam membuat pencatatan piutang, proses penagihan dan data yang terkait piutang. Dokumentasi yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu laporan piutang rekapan tagihan dan arsip piutang.

Penelitian ini menganalisi data dengan miles dan Huberman, yang terdiri atas tiga tahapan sistematis seperti reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Tahapan reduksi data melibatkan proses seleksi terhadap data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait piutang, rekap tagihan, serta arsip transaksi kredit, untuk mengidentifikasi informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang terpilih diklasifikasikan ke dalam sejumlah tema, meliputi prosedur penagihan piutang, pemberian kredit, faktor penyebab timbulnya piutang terlambat di bayar, serta upaya Perusahaan meminimalkan risikonya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Proses Penagihan Piutang PT Bukit Lombok Transport

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu akuntan piutang, kolektor piutang diperoleh infromasi terkait proses penagihan piutang yang diterapkan oleh perusahaan dalam meminimalkan keterlambartan pembayaran piutang.

1. Perusahaan menentukan batas waktu pembayaran piutang berdasarkan ketentuan pembayaran yang telah disepakati dengan pelanggan. Informasi mengenai tanggal jatuh tempo selambatnya 1 bulan saat pertama kali barang di terima dan digunakan sebagai acuan bagi akuntan dan kolektor untuk mengetahui kapan tagihan harus dibayarkan serta menentukan waktu penagihan kepada pelanggan.
2. Pengecekan resi piutang telah terorder diperiksa untuk memastikan bahwa data transaksi dapat diproses menjadi tagihan piutang. Pengecekan tersebut merupakan langkah awal dalam proses penagihan karena menjadi dasar bagi perusahaan

untuk mengecek transaksi pelanggan yang masih memiliki kewajiban pembayaran.

3. Setelah resi diperiksa, data transaksi diproses menjadi tagihan piutang yang selanjutnya diberikan kepada kolektor penagihan. Penyerahan tagihan ini bertujuan agar proses penagihan dapat dilaksanakan secara terarah berdasarkan data piutang yang dimiliki perusahaan.
4. Kolektor melakukan analisis terhadap alamat pelanggan yang akan ditagih serta jumlah nominal piutang yang harus dibayarkan. Kolektor melakukan kunjungan kepada pelanggan secara berkala untuk menagih piutang yang belum dibayarkan.
5. Dalam melaksanakan penagihan, kolektor dapat menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran proses penagihan. Kendala tersebut dapat berupa pelanggan yang sulit ditemui, alamat penagihan yang kurang jelas, pelanggan yang belum memiliki dana untuk membayar, atau kurangnya respons pelanggan terhadap tagihan.
6. Perusahaan melakukan pemantauan terhadap status pembayaran piutang pelanggan untuk mengetahui tagihan yang telah dilunasi, tagihan yang masih dalam proses penagihan, dan tagihan yang telah melewati jatuh tempo. Pemantauan ini membantu perusahaan mengetahui perkembangan penagihan serta memudahkan kolektor dalam menentukan pelanggan yang perlu mendapatkan tindak lanjut.
7. Perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan prosedur penagihan untuk mengetahui apakah proses penagihan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Evaluasi dapat dilakukan dengan memperhatikan ketepatan waktu penagihan, jumlah piutang yang berhasil ditagih, jumlah tagihan yang melewati jatuh tempo, serta kendala yang dihadapi kolektor. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki prosedur penagihan agar lebih efektif dalam mengurangi keterlambatan pembayaran pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa PT Bukit Lombok Transport memiliki beberapa tahapan dalam melakukan penagihan piutang kepada pelanggan. Proses tersebut dimulai dari pengecekan resi yang telah terorder, pembuatan tagihan

piutang, penyerahan tagihan kepada kolektor, pemeriksaan alamat dan jumlah tagihan, hingga kunjungan secara berkala kepada pelanggan.

2. Prosedur Penagihan yang Teratur dan Pengawasan Piutang pada PT Bukit Lombok Transport

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu akuntan dan kolektor, diperoleh informasi bahwa Perusahaan menerapkan sistem dan prosedur penagihan yang teratur serta pengawasan piutang sebagai langkah strategis untuk mengurangi risiko piutang tak tertagih yang dapat berdampak pada stabilitas keuangan. Prosedur penagihan yang teratur dan pengawasan piutang melalui beberapa tahapan yaitu:

1. Akuntan piutang memeriksa resi pengiriman yang terorder untuk memastikan bahwa layanan transportasi telah selesai dan siap ditagihkan. Data transaksi diproses menjadi tagihan resmi (faktur) yang valid dan tidak terdapat kesalahan nominal maupun identitas pelanggan. Setiap tagihan yang diterbitkan langsung mencantumkan tanggal jatuh tempo sesuai kesepakatan *credit limit/term* sebagai acuan utama waktu penagihan.
2. Pengingat Awal H-3 s.d. H-1 jatuh tempo, kolektor mengirimkan pesan pengingat atau via telpon secara sopan beserta lampiran faktur agar pelanggan siap memproses pembayaran. Jika pembayaran belum masuk, kolektor menyerahkan atau mengirimkan tagihan secara resmi dan melakukan konfirmasi ulang. Kolektor menganalisis alamat dan besarnya nominal tagihan, kemudian membuat jadwal kunjungan penagihan langsung secara berkala ke lokasi pelanggan.
3. Kendala Penagihan kolektor menghadapi kendala (seperti pelanggan sulit ditemui, janji bayar tertunda, atau masalah aliran dana), kolektor wajib mencatat alasan spesifik tersebut dalam Laporan Penagihan Harian. Langkah penanganan spesifik perusahaan menentukan tindakan penanganan yang sesuai berdasarkan jenis kendala, misalnya membuat kesepakatan surat janji bayar atau penyesuaian jadwal kunjungan ulang.
4. Pemantauan status piutang secara *Real-Time* yaitu perusahaan memperbarui status tagihan secara rutin ke dalam 3 kategori: Lunas, Dalam Proses Penagihan, dan Lewat Jatuh Tempo. Hal ini mempermudah kolektor dan manajemen memprioritaskan tindakan. Setiap minggu atau bulan, manajemen mengevaluasi

kinerja penagihan dengan mengukur persentase piutang yang berhasil ditagih, tingkat ketepatan waktu pembayaran, serta efektivitas kolektor dalam menyelesaikan kendala lapangan. Hasil evaluasi digunakan untuk memperketat atau memperbaiki alur penagihan selanjutnya.

3. Faktor Penyebab Keterlambatan Pembayaran Piutang PT Bukit Lombok Transport

Pengelolaan piutang yang dilakukan dengan baik dan cermat dapat menghasilkan keuntungan yang signifikan, mengingat dengan melakukan penjualan secara kredit dan syarat pembayaran adalah salah satu strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan minat customer dalam penjualan. Namun, adanya piutang juga dapat meningkatkan risiko untuk perusahaan. Karena penjualan secara kredit menimbulkan kemungkinan adanya customer yang melakukan pembayaran piutang dengan terlambat (Rompas et al., 2018). berubah menjadi beban bagi perusahaan dalam bentuk piutang macet atau tak tertagih. Menajemen 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). Penelitian yang dilakukan oleh (Lilianti et al., 2019) di PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang memberikan wawasan mendalam mengenai faktor penyebab piutang tak tertagih yang relevan dengan konteks keterlambatan pembayaran piutang. Penelitian tersebut mengelompokkan faktor penyebab ke dalam dua kategori utama, yakni faktor internal dan ekternal. Faktor internal yang sering terjadi adalah kesalahan yang dilakukan oleh pihak kreditur seperti kelalaian dalam melakukan pengiriman atas dokumen penagihan, sedangkan faktor eksternal yang sering terjadi adalah adanya kesengajaan atau ketidaksengajaan atas penurunan kemampuan dalam pembayaran piutang (Nasution et al., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh (Loviriani et al., 2023) CV Jakaharta Palembang menunjukkan bahwa keterlambatan dan piutang tak tertagih disebabkan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal.

1. 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). Menurut penelitian (Vidya Hangialevi 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.

2. Faktor eksternal merupakan kendala yang berasal dari luar perusahaan, khususnya dari pihak pelanggan (*debitur*) serta situasi nyata di lapangan saat penagihan dilakukan. Faktor ini diawali oleh kondisi keuangan pelanggan yang sedang mengalami kesulitan arus kas sehingga mereka belum memiliki dana saat ditagih. Di samping itu, kolektor sering kali menghadapi kendala operasional seperti lokasi atau alamat pelanggan yang kurang jelas serta keberadaan pelanggan yang sulit ditemui saat kunjungan langsung dilakukan.

Berdasarkan analisis terhadap penyebab piutang tak tertagih, dapat disimpulkan bahwa faktor yang memengaruhinya terdiri atas dua kategori, yaitu eksternal dan internal.Hal ini menunjukkan bahwa sistem penjualan kredit dapat memberikan kontribusi positif terhadap pendapatan. Namun, di sisi lain, sistem penjualan kredit juga menimbulkan risiko piutang usaha tak tertagih yang semakin meningkat seiring bertambahnya jumlah transaksi kredit (Sukmawati & Hamdani, 2024).

4. Upaya meminimalkan keterlambatan piutang Pada PT Bukit Lombok Transport

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu akuntan, kolektor, diperoleh informasi terkait upaya yang diterapkan perusahaan untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih. Upaya-upaya tersebut meliputi:

1. Meningkatkan verifikasi data transaksi dan tagihan, yang dilakukan bersama oleh akuntan dan kolektor, untuk memastikan ketepatan data resi order, nominal tagihan, serta kelengkapan alamat pelanggan sebelum proses penagihan dijalankan.

2. Meningkatkan pemantauan piutang, yang dilakukan oleh akuntan, termasuk pencatatan dan pengecekan status piutang secara berkala agar keterlambatan dapat segera terdeteksi.
3. Melakukan kunjungan lebih awal ke pelanggan, yang menjadi tanggung jawab kolektor, guna menagih piutang dan menjaga komunikasi dengan pelanggan agar kewajiban pembayaran tetap lancar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai prosedur penagihan piutang pada PT Bukit Lombok Transport, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah memiliki alur penagihan yang teratur dan sistematis untuk meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran serta menjaga stabilitas arus kas. Prosedur penagihan dimulai dari verifikasi data resi transaksi order, pemrosesan dokumen faktur tagihan, penetapan jadwal jatuh tempo, hingga pelaksanaan kunjungan penagihan langsung secara berkala oleh kolektor ke lokasi pelanggan. Keterlambatan pembayaran piutang di perusahaan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal (seperti kurangnya kejelasan jadwal penagihan antara akuntan dan kolektor serta keterlambatan pemrosesan dokumen tagihan) dan faktor eksternal (seperti kesulitan arus kas pada pelanggan, alamat pelanggan yang kurang jelas, pelanggan sulit ditemui, serta pelanggan yang mengulur-ulur waktu pembayaran). Sebagai langkah solusi untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih, PT Bukit Lombok Transport menerapkan tiga upaya strategis, yaitu meningkatkan verifikasi ketepatan data transaksi dan tagihan secara bersama antara akuntan dan kolektor, memperketat pemantauan status piutang secara berkala oleh akuntan, serta melakukan kunjungan penagihan dan komunikasi lebih awal ke pelanggan oleh kolektor. Secara keseluruhan, pelaksanaan prosedur penagihan yang teratur serta pengawasan yang konsisten terbukti membantu perusahaan mempercepat penerimaan kas, menekan keterlambatan pembayaran, dan mendukung kelancaran kegiatan operasional.

DAFTAR REFERENSI

Ayu, R. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri. *Jurnal EMT KITA*, *7*(4), 911–924. https://doi.org/10.35870/emt.v7i4.1516

Bagus, A., Ardhi, S., Sri, M., & Rahayu, Z. Z. A. (2015). PENGELOLAAN PIUTANG YANG EFEKTIF SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PROFITABILITAS (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN CV WALET SUMBER

BAROKAH MALANG PERIODE 2012-2014). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol* (Vol. 28, Number 1). https://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1122

Cantika, P. (2016). Billing and Payment of Accounts Receivable Procedures. In Journal *of Applied Accounting and Taxation Article History* (Vol. 1, Number 2). https://doi.org/10.5281/zenodo.1306852

Chandra, Y. , S. E. , M. Akt., & Metasari, N. (2025). *Prosedur Penagihan Piutang Pada Pt Indotama Domestik Lestari*. jurnal.ubd.ac.id/index.php/ga/article/view/4084

danang, ISBN Buku Ajar, Sukemi, Kamto S, Akuntansi Keuangan, Sukemi, & Kamto Sudibyo. (2021). *danang,ISBN Buku Ajar Sukemi Kamto S Akuntansi Keuangan Sukemi Kamto Sudibyo*. https://penerbit.stekom.ac.id/index.php/yayasanpat/article/view/243

Dinda Yuniar, Z. (2026). *Analisis Prosedur Penagihan Dan Pengelolaan Piutang Atas Penjualan Day Old Chick (DOC) Studi Kasus di PT. X*. https://doi.org/10.58431/jumpa.v19i1.396

Dwi Purnomo, C., & Amalya Putri, D. (2025). *Prosedur Penagihan Piutang Pada CV. Delapan Delapan Mataram* (Vol. 1, Number 3). Desember. https://doi.org/10.29303/prakbis.v1i3.2771

Eunike Kakunsi, I., Ilat, V., Manossoh, H., Magister Akuntansi, P., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, F. (2019). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Siklus Penjualan Pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Manado dan PT. Bosowa Cabang Manado*. https://doi.org/10.35800/jjs.v10i1.26474

Fajar, & Sholachuddin. (2025). *Faktor Penyebab Keterlambatan Pembayaran Piutang Pada PT BP*.

Hafid, Suardi, A. H. , & Megawati. (2022). *Pengaruh Penjualan Tunai Dan Penjualan Kredit Terhadap Profitabilitas Pada PT. Astra International Tbk.-Honda Sales Operation Masamba*. http://repository.umpalopo.ac.id/id/eprint/2478

Handini, K. N., & Vendy, V. (2026). *Analisis Proses Penagihan Piutang atas Transaksi Angkutan Non-Semen "Terpal" PT Semen Indonesia Logistik* (Vol. 06, Number 01). https://doi.org/10.47065/jamek.v6i1.2240

Harun, H., Akuntansi, J., Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare Jl Jend Ahmad Yani NoKm, F., Parepare, K., & Selatan, S. (n.d.). *ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN DALAM MEMPERKECIL RESIKO PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT. NUSA SURYA CIPTADANA CABANG MAMUJU*.

Lilianti, E., Valianti, R. M., & Pratiwi, S. (2019). *Analisis Faktor Internal dan Eksternal (Analisis Faktor Internal dan Eksternal Penyebab Terjadinya Piutang Tak Tertagih Pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang*. https://jurnal.umj.ac.id/index.php/KIA/article/view/17713

Loviriani, S., Syafitri, L., & Munandar, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih dan Upaya Penanggulangan serta Penyelesaian Piutang Tak Tertagih. *Journal of Economics and Management Scienties*, 206–209. https://doi.org/10.37034/jems.v5i4.26 https://doi.org/10.37034/jems.v5i4.26

Mamuaja, B., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Akuntansi, J. (2016). ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERN TERHADAP KINERJA INSTANSI PEMERINTAH DI DINAS PENDAPATAN KOTA MANADO ANALYSIS OF EFFECTIVENESS IMPLEMENTATION OF INTERNAL CONTROL SYSTEMS TO GOVERNMENT PERFORMANCE IN THE DEPARTMENT OF REVENUE MANADO. *Analisis Efektivitas Penerapan« Jurnal EMBA*, *165*(1), 165–171. https://doi.org/10.35794/emba.4.1.2016.11583

Muhtarom, A., Rafikah Zulyanti, N., & Dinda Amelia, R. (2021). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA DALAM MEMINIMALKAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA CV. SINAR SURYA ABADI LAMONGAN. In *Jurnal Ilmiah Edunomika* (Vol. 05, Number 02). https://doi.org/10.35794/emba.4.1.2016.11583

Nasution, H., Hakim Siregar, & Lukman. (2024). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PIUTANG TAK TERTAGIH PADA CV. KARYA MASINDO LESTARI* (Vol. 1, Number 2). Oktober. https://jurnal.ananpublisher.com/index.php/jumali

Pryhanni, R., & Agha, R. Z. (2023). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT Kaya Raya Turun Temurun*. https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/13685/2/RAMA_63411_2115713152_0012048102_0031126289_part.pdf

Salma Maria Regina Mano, & Tjandra Wasesa. (2024). Prosedur Penagihan Piutang pada Anugrah Jaya Motor Surabaya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *3*(2), 38–49. https://doi.org/10.30640/abdimas45.v3i2.3107

Setiawati, I., Dra, M., Sitti, H., Hasyim, M. S., Samsinar, S., Pd, M., Si, A., Program, C. A., & Akuntansi, S. (2020). *PENGARUH PIUTANG TAK TERTAGIH TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN PEMBIAYAAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA*. https://prosiding.pnj.ac.id/SNAM/article/view/631

Vidya Hangialevi Waninghiyun, & 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

Yunita, D. I., & Indahwati, R. (2022). Pengaruh Penerapan PSAK 71 terhadap Pencatatan, Pengakuan, Pengukuran dan Penyajian Cadangan Penurunan Nilai Piutang pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 1 Cabang Belawan. *Indonesian Accounting Research Journal*, *3*(1), 1–12. https://doi.org/10.35313/iarj.v3i1.4542