



FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PEMBAYARAN PIUTANG PADA PT BP

Fajar Sholachuddin

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Munari

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat: Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

Korespondensi penulis: 22013010139@student.upnjatim.ac.id

Abstrak. *In general, companies have an economic objective to generate profit. This goal can be achieved by offering sales on credit or with specific payment terms. Credit transactions will result in accounts receivable. Receivables that are not managed carefully will increase the risk of payment delays and potentially lead to bad debts. This study aims to analyze the factors causing delays in accounts receivable payments by customers. This research employs a descriptive qualitative method. Data were collected through interviews and observations. Based on the analysis, it was found that payment delays are caused by late delivery of billing documents, suboptimal reconciliation processes, third-party errors, and a decline in customers payment capacity. These findings indicate the need for strengthened receivables control, improved coordination, and through credit evaluation. The implications of this research are expected to help companies prevent and reduce delays in receivables payments.*

Keywords: *Accounts receivable; Credit evaluation; Credit risk; Internal control; Payment delay*

Abstrak. Perusahaan secara umum memiliki tujuan ekonomi untuk memperoleh keuntungan. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan cara menawarkan penjualan dengan pembayaran secara kredit atau dengan syarat pembayaran. Transaksi yang dilakukan secara kredit akan menimbulkan adanya piutang. Piutang yang tidak dikelola dengan cermat akan meningkatkan risiko terjadinya keterlambatan pembayaran hingga piutang macet. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab keterlambatan pembayaran piutang oleh pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh bahwa keterlambatan pembayaran piutang disebabkan oleh keterlambatan pengiriman dokumen penagihan, tidak optimalnya rekonsiliasi, kesalahan pihak ketiga serta penurunan kemampuan pembayaran pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa diperlukan adanya peningkatan pengendalian pengawasan piutang, peningkatan koordinasi, dan evaluasi kredit. Implikasi penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mencegah serta mengurangi terjadinya keterlambatan pembayaran piutang.

Kata Kunci: Evaluasi kredit; Keterlambatan pembayaran; Pengendalian internal; Piutang usaha; Risiko kredit

PENDAHULUAN

Suatu perusahaan secara umum memiliki tujuan ekonomi yaitu memperoleh keuntungan, mempertahankan profitabilitas yang dimilikinya, serta mengembangkan perusahaan menjadi lebih besar dan berkelanjutan. Tujuan tersebut dapat dicapai perusahaan dengan menerapkan strategi bisnis yang dapat meningkatkan keuntungan perusahaan. Salah satunya yaitu menawarkan penjualan dengan pembayaran secara kredit ataupun syarat pembayaran (*Term of Payment*).

Secara umum, penjualan secara kredit dapat diartikan sebagai transaksi penjualan atas barang atau jasa di mana pembayaran atas transaksi tersebut tidak dilakukan saat itu juga, tetapi ditangguhkan ke waktu tertentu di masa depan. 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). Salah satu contoh dari *Term of Payment* yaitu N/30 yang artinya pembayaran penuh dalam jangka waktu 30 hari setelah *invoice* diterima oleh *customer*. Penjualan yang dilakukan secara kredit ataupun dengan syarat pembayaran akan menimbulkan piutang usaha. Piutang merupakan aset lancar perusahaan yang memiliki likuiditas tinggi atau relatif mudah dicairkan (Jaya, 2019). Likuiditas aset yang dimiliki oleh perusahaan merupakan cerminan kinerja perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek.

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). Keterlambatan pembayaran piutang seringkali menjadi penyebab awal dari piutang macet hingga piutang tak tertagih yang dapat memberikan kerugian pada pihak perusahaan

Untuk menghindari adanya piutang tak tertagih, perusahaan harus cermat melakukan pengamatan terhadap profil, laporan keuangan dan kinerja keuangan konsumen (calon debitur). Piutang tak tertagih dapat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. 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 & Hakim Siregar, 2024).

PT BP adalah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan dan penyewaan alat berat pada sektor *agriculture, industrial, construction, mining* dan *energy*. Pendapatan PT BP berasal dari lini bisnisnya yaitu unit, rental, *service* dan penjualan suku cadang. Dalam setiap lini bisnis perusahaan tentunya terdapat beberapa transaksi yang menggunakan sistem kredit. Fasilitas kredit diberikan oleh perusahaan dengan harapan dapat meningkatkan penjualan, sehingga perusahaan bisa memperoleh keuntungan. PT BP memiliki sistem yang digunakan untuk monitoring piutang, dalam sistem tersebut piutang dikelompokkan dalam beberapa tingkatan berdasarkan umur piutang tersebut. Perusahaan harus mengelola piutang dengan baik, karena piutang memiliki peranan penting terhadap perputaran pendapatan atas kegiatan operasional perusahaan. Selain itu, piutang yang dikelola dengan baik juga berdampak pada kesuksesan strategi yang dimiliki oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab terjadinya keterlambatan pembayaran piutang oleh *customer*. Karena keterlambatan pembayaran piutang menjadi hambatan bagi perusahaan untuk mencapai keuntungan. Hambatan ini menjadi penyebab bertambahnya besaran nominal piutang, sehingga dapat berpengaruh pada pendapatan yang diperoleh kantor cabang.

KAJIAN TEORI

Piutang

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. Menurut Irman & Iswara (2019) piutang usaha

adalah jumlah tagihan kepada pelanggan atas penjualan barang atau jasa yang belum dibayar. 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). Salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya piutang tak tertagih adalah keterlambatan pembayaran dari pelanggan yang tidak teridentifikasi sejak awal melalui analisis risiko kredit. Maka dari itu, perusahaan perlu memperhatikan aspek manajemen risiko piutang untuk mencegah dampak negative terhadap kinerja keuangan.

Indikator penting dalam pengelolaan piutang antara lain adalah rasio perputaran piutang, umur piutang, dan estimasi cadangan kerugian piutang (Ayu, 2023). Menurut Pryhanni & Agha (2023), evaluasi terhadap umur piutang (*aging schedule*) sangat penting untuk mengidentifikasi piutang mana yang potensial menimbulkan risiko keterlambatan pembayaran. Keterlambatan pembayaran dapat disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal seperti lemahnya sistem penagihan, dan faktor eksternal seperti ketidakmampuan debitur dalam memenuhi kewajiban keuangannya.

Term of Payment

Term of Payment atau syarat pembayaran merupakan ketentuan yang disepakati oleh pihak penjual dan pembeli terkait apa dan bagaimana pembayaran akan dilakukan atas barang atau jasa yang telah diperjualbelikan. Syarat ini biasanya dinyatakan dalam bentuk waktu misalnya Net 30, 2/10 Net 30. Syarat kredit ini dapat diartikan bahwa terdapat diskon sebesar 2% jika pembayaran dilakukan dalam kurun waktu 10 hari, jika melebihi itu jumlah bersih yang harus dibayar memiliki jatuh tempo dalam kurun waktu 30 hari setelah terbitnya faktur. Pelanggan diharuskan melunasi tagihan dalam jangka waktu tertentu. Kebijakan *term of payment* digunakan sebagai strategi bisnis untuk menarik pelanggan dan memperluas pasar. Namun, kebijakan ini juga memiliki risiko jika tidak diimbangi dengan sistem evaluasi kredit yang memadai (Alhazami et al., 2024).

Syarat pembayaran yang terlalu longgar atau tidak sesuai dengan profil pelanggan dapat memperbesar potensi piutang macet. Sebaliknya, *term of payment* yang terlalu ketat dapat mengurangi minat pembeli pelanggan dan menurunkan volume penjualan. 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).

Penerapan *term of payment* juga erat kaitannya dengan sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal. 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. Dalam hal ini *term of payment* bukan hanya pernyataan administratif, tetapi juga merupakan alat pengendali keuangan yang strategis dalam menjaga kualitas aset lancar.

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.

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Tambunan (2021) pada PT BPR Nusantara Bona Pasogit 20 Deli Tua yang relevan dalam menganalisis penyebab keterlambatan atau kegagalan pembayaran piutang mengidentifikasi bahwa piutang tak tertagih dapat disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi lemahnya deteksi awal terhadap potensi piutang bermasalah, konsentrasi piutang pada sekelompok debitur tertentu, serta kurangnya *monitoring* dan pembinaan terhadap kredit yang diberikan. Sementara itu, faktor eksternal mencakup kegagalan usaha dari pihak debitur, bencana alam, serta penggunaan dana kredit yang menyimpang dari tujuan semula. Studi ini menekankan pentingnya sistem pengawasan dan analisis kredit yang ketat untuk meminimalisir risiko piutang bermasalah. Penelitian tersebut memberikan kerangka awal yang dapat dibandingkan dan dijadikan acuan dalam menelusuri faktor penyebab keterlambatan pembayaran piutang pada PT BP, khususnya dalam konteks non-perbankan seperti sektor perdagangan dan jasa industri.

Penelitian yang dilakukan oleh Loviriani et al (2023) di CV Jakaharta Palembang menunjukkan bahwa keterlambatan dan piutang tak tertagih disebabkan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kelemahan dalam penerapan sistem pembayaran angsuran, belum adanya pengelompokan piutang berdasarkan umur, serta teknik penagihan yang belum optimal. Sementara itu, faktor eksternal mencakup watak buruk pelanggan, menurunnya kondisi keuangan debitur, dan kegagalan usaha yang dijalankan oleh pihak debitur. Penelitian ini relevan dengan konteks PT BP yang juga menghadapi kendala dalam pembayaran piutang oleh customer dalam sistem kredit. Studi ini menegaskan pentingnya pengelolaan piutang yang berbasis pada evaluasi risiko debitur dan penguatan sistem penagihan untuk menghindari dampak negative terhadap arus kas dan profitabilitas.

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 eksternal. Faktor internal meliputi analisis kredit yang tidak akurat, lemahnya pengendalian internal terhadap sistem administrasi dan penagihan, serta keterbatasan staf piutang. Sementara itu, faktor eksternal mencakup unsur kesengajaan pelanggan yang tidak membayar meskipun secara finansial mampu, keterbatasan kemampuan ekonomi pelanggan akibat beban pengeluaran yang besar, kegagalan usaha, perubahan kebijakan pemerintah seperti kenaikan tarif dasar listrik, serta dampak bencana alam. Penelitian ini menunjukkan pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap proses pemberian kredit, penguatan sistem pengawasan, dan komunikasi efektif antar unit kerja dalam rangka menekan angka piutang tak tertagih. Penelitian ini memperkuat urgensi penelitian pada PT BP untuk mengidentifikasi penyebab keterlambatan pembayaran piutang secara lebih sistematis guna menjaga stabilitas arus kas dan kinerja keuangan perusahaan.

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. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk menganalisis faktor terjadinya keterlambatan piutang secara lebih mendalam pada PT BP. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang bersifat subjektif dan kompleks dari pihak internal perusahaan, seperti *Branch Administration Supervisor* (BAS), *Business Consultant* (BC), dan Admin. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan observasi. Dengan melakukan wawancara mendalam, peneliti dapat memahami terjadinya keterlambatan pembayaran piutang. Metode ini relevan digunakan dalam konteks penelitian, karena memberikan fleksibilitas untuk mendeskripsikan berbagai faktor yang menjadi penyebab keterlambatan pembayaran piutang. Adapun analisis data dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*), dan penarikan Kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan *Branch Administration Supervisor* (BAS) di PT BP, menemukan bahwa terjadinya keterlambatan pembayaran piutang oleh *customer* dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang diklasifikasikan menjadi dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal diantaranya terlambat mengirim dokumen penagihan dan tidak optimalnya rekonsiliasi antara BC dengan *customer*, sedangkan faktor eksternal meliputi dokumen penagihan hilang akibat kesalahan pihak ketiga, penurunan kemampuan pembayaran dan lain sebagainya.

Syarat Transaksi Kredit

Fasilitas kredit pada PT BP hanya dapat diberikan kepada calon debitur setelah melalui beberapa tahapan. Proses tersebut bertujuan untuk mencegah adanya wanprestasi oleh salah satu pihak. Tahapan yang perlu dilalui untuk melakukan pengajuan transaksi kredit, sebagai berikut:

- 1) Penerimaan *Purchase Order* (PO) dari pelanggan

Order pembelian merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pembeli kepada penjual sebagai konfirmasi untuk permintaan barang dengan rincian tertentu. Order pembelian tidak

- hanya menjadi dasar transaksi pembelian, tetapi juga dapat menjadi tahapan awal dalam proses pengajuan fasilitas kredit. Pembayaran kredit dipilih oleh *customer* karena dianggap lebih memberikan manfaat, antara lain; tagihan yang lebih ringan dan menjaga arus kas perusahaan. Oleh karena itu, order pembelian tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai dasar untuk proses pembiayaan dan pengelolaan keuangan perusahaan.
- 2) Penyusunan dokumen *profil customer*
dokumen *profil customer* merupakan dokumen yang diterbitkan sebagai bentuk pemberitahuan atau informasi internal kepada pihak-pihak tertentu di dalam perusahaan. Apabila *customer* memilih untuk melakukan pembayaran secara kredit dan telah memberikan konfirmasi pada *business consultant* terkait, maka tahapan selanjutnya adalah penyusunan dokumen *profil customer*. Dokumen ini disusun oleh pihak *business consultant* sebagai bentuk komunikasi internal perusahaan yang berfungsi untuk memberitahukan kepada pihak-pihak terkait bahwa transaksi dilakukan secara kredit. Dokumen *profil customer* yang disusun oleh *business consultant* berisi tentang profil perusahaan *customer*, laporan keuangan, kinerja keuangan, populasi unit, prospek dan kepemilikan saham perusahaan.
 - 3) Pengajuan ke *Customer Support* (CS)
dokumen *profil customer* yang telah disusun oleh *business consultant* kemudian akan diajukan ke *customer support* untuk ditinjau dan dievaluasi sebelum diajukan ke komite kredit. Dalam konteks ini, *customer support* berperan sebagai penghubung antar divisi dalam mengoordinasikan proses dan dokumen pengajuan kredit.
 - 4) Pengajuan ke Komite Kredit
Komite kredit merupakan bagian dari struktur operasional pada PT BP yang memiliki kewenangan untuk mengvaluasi dan memutuskan pengajuan kredit yang diajukan oleh *business consultant* melalui dokumen *profil customer*. Komite ini berperan penting dalam memastikan bahwa setiap pengajuan kredit telah melalui proses analisis risiko dan kelayakan yang memadai sebelum diberikan persetujuan akhir.
Dalam PT BP proses persetujuan pengajuan kredit dilaksanakan secara berjenjang melalui tiga tingkat komite kredit, yaitu komite dua, komite satu, dan komite nol. Pengajuan kredit pertama-tama akan ditinjau oleh komite dua yang berada di Tingkat cabang. Komite ini terdiri atas *Branch Administration Supervisor* (BAS), *Marketing and Sales Departemen Head* (MSDH) dan *Branch Operational Head* (BOH). Komite dua bertanggung jawab untuk melakukan analisis awal terhadap permohonan kredit. Jika disetujui, dokumen pengajuan akan diteruskan ke komite tingkat selanjutnya. Setelah mendapatkan persetujuan dari komite dua, pengajuan kredit akan dievaluasi oleh komite satu atau manajer area dan finance. Komite satu memiliki peran untuk mengevaluasi lebih lanjut atas hasil analisis dari komite dua. Pengajuan kredit yang telah disetujui oleh komite satu akan diajukan ke komite level nol, yaitu Dewan Direksi (*Board of Directors*) dan *Division Head*. Komite ini memiliki kewenangan tertinggi dalam pengambilan keputusan terkait pemberian kredit.
 - 5) Proses open
Setelah permohonan fasilitas kredit disetujui oleh komite level 0, maka akan diterbitkan dokumen yang disebut *Circular Letter*. Dokumen ini memuat persetujuan pemberian fasilitas kredit kepada pelanggan, termasuk informasi mengenai plafon kredit dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh pelanggan. Setelah *Circular Letter* diterbitkan, transaksi dapat langsung dilaksanakan karena data perusahaan pelanggan telah terdaftar di dalam sistem PT BP.

Faktor Internal

Faktor internal yang dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan pembayaran piutang antara lain:

1) Kelalaian Karyawan

Keterlambatan pembayaran piutang dapat terjadi akibat kelalaian internal perusahaan. Salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya monitoring terhadap jatuh tempo piutang, yang menyebabkan penagihan tidak dilakukan dengan tepat waktu. Hal ini dapat terjadi karena tidak adanya pengawasan rutin dari pihak yang bertanggung jawab.

Selain itu, keterlambatan pembayaran dapat terjadi karena tidak dilakukannya rekonsiliasi secara berkala oleh pihak perusahaan yaitu *business consultant* dan *customer*. Rekonsiliasi yang jarang dilakukan dapat menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian data yang dicatat oleh perusahaan dengan yang diakui oleh *customer*. Hal tersebut mengakibatkan sengketa, keterlambatan pembayaran, bahkan kerugian untuk perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk melakukan monitoring secara berkala serta memastikan adanya rekonsiliasi rutin antara *business consultant* dengan *customer* guna meminimalisir risiko keterlambatan pembayaran.

2) Terlambat menerbitkan dan mengirim dokumen tagihan

Keterlambatan pembayaran piutang tidak hanya disebabkan oleh *customer*, tetapi juga dapat disebabkan oleh pihak internal perusahaan khususnya terkait dengan pengiriman dokumen penagihan yang tidak tepat waktu. Keterlambatan pengiriman dokumen penagihan dapat terjadi akibat ketidaklengkapan dokumen pendukung yang dibutuhkan untuk menerbitkan invoice. Dalam PT BP, banyak kasus seperti staf administrasi tidak dapat memproses tagihan karena masih menunggu kelengkapan dokumen untuk lampiran penagihan seperti Faktur Pajak (FP), Surat Pengiriman Barang (SPB) dan/atau Berita Acara Penyelesaian Pekerjaan (BAPP). Dokumen SPB dan BAPP sering kali memakan waktu yang cukup lama untuk diproses karena membutuhkan konfirmasi dan tanda tangan dari pihak *customer*.

Selain itu, kendala yang sering muncul adalah keterlambatan dalam penerbitan faktur pajak. Proses pembuatan faktur pajak bergantung pada sistem dan prosedur dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sering kali memakan waktu yang cukup lama, terutama saat terjadi kendala teknis atau antrian penerbitan. Ketika faktor pajak belum diterbitkan, maka *invoice* belum dapat dicetak dan dikirimkan ke *customer*, karena faktur pajak merupakan syarat utama dalam proses penagihan resmi.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, keterlambatan pengiriman karena lamanya proses penerbitan faktur pajak oleh DJP diklasifikasikan ke dalam faktor semi-internal

Faktor eksternal

Keterlambatan pembayaran piutang tidak hanya disebabkan oleh faktor internal, namun juga dapat disebabkan oleh faktor eksternal. Faktor eksternal yang dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan pembayaran piutang antara lain:

1) Pengiriman dokumen melewati pihak ketiga

PT BP melakukan pengiriman melalui 2 metode, metode yang pertama yaitu pengiriman langsung yang dilakukan oleh *driver* perusahaan dan metode kedua yaitu pengiriman melalui jasa ekspedisi. Pengiriman langsung oleh *driver* umumnya untuk area yang masih terjangkau dalam waktu yang relatif singkat. Sedangkan jasa ekspedisi digunakan sebagai solusi distribusi dokumen ke wilayah yang lebih jauh. Penggunaan jasa ekspedisi sebagai salah satu metode pengiriman dokumen penagihan di PT BP memang memberikan kemudahan.

Namun, meningkatkan risiko terkait ketepatan dan keamanan dokumen. Masalah yang umumnya disebabkan oleh ekspedisi adalah kerusakan dokumen selama proses pengiriman bahkan dokumen hilang akibat kelalaian dari pihak ketiga. Masalah-masalah tersebut dapat berdampak pada keterlambatan proses penagihan yang pada akhirnya menyebabkan keterlambatan pembayaran piutang yang pada akhirnya akan mempengaruhi arus kas perusahaan.

2) Penurunan kemampuan pembayaran

Perekonomian perusahaan tentu mengalami kenaikan maupun penurunan atas kas. Kenaikan maupun penurunan dapat disebabkan dari berbagai faktor, salah satunya yaitu fluktuasi atas perekonomian seperti resesi atau inflasi. Faktor ini dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan pembayaran piutang oleh *customer*. Karena *customer* mengalami penurunan kemampuan untuk melakukan pembayaran piutang. Jika faktor ini tidak diminimalisir oleh perusahaan, maka dapat menyebabkan timbulnya piutang tak tertagih. Ketika piutang tidak dapat ditagihkan, hal ini akan memengaruhi pendapatan kantor cabang. Upaya yang harus dilakukan perusahaan untuk meminimalisir faktor ini yaitu dengan melakukan analisis prospek perusahaan yang akan diberikan fasilitas kredit. Selain itu, ketidakstabilan politik dan perubahan peraturan atau kebijakan pemerintah yang berdampak negatif pada perusahaan juga dapat memengaruhi kemampuan *customer* untuk membayar tagihan.

Sistem Pengendalian Piutang

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terkait pengendalian internal atas piutang guna mencegah keterlambatan pembayaran piutang, diketahui bahwa PT BP telah menerapkan sebuah sistem informasi yang disebut dengan *Key Risk Indicators* (KRI). Sistem tersebut dirancang untuk mempermudah proses monitoring piutang secara menyeluruh. Dalam sistem KRI, piutang yang dimiliki PT BP dikelompokkan ke dalam beberapa kategori berdasarkan umur piutang. Kategori ini disusun secara berjenjang, di mana semakin lama umur piutang, semakin tinggi pula kategorinya. Pengelompokan ini membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan mengelola piutang yang berisiko tinggi secara lebih cepat dan tepat.

Selain menampilkan daftar piutang beserta kategorinya, sistem ini juga dilengkapi dengan fitur informasi mengenai batas aman piutang. Batas aman ini berfungsi sebagai indikator untuk menilai piutang PT BP masih berada dalam kondisi yang dapat ditoleransi atau sudah memerlukan tindakan lanjutan. Dengan sistem KRI, PT BP dapat melakukan monitoring dan penagihan piutang secara lebih efektif serta mengurangi potensi terjadinya keterlambatan pembayaran piutang.

PT BP juga melakukan pengendalian piutang melalui rapat koordinasi yang dilaksanakan secara rutin. Rapat ini bertujuan untuk mengevaluasi dan memastikan kondisi piutang yang dimiliki oleh perusahaan kepada para *business consultant*. Melalui pelaksanaan rapat koordinasi secara berkala, PT BP dapat meminimalkan risiko terjadinya *lost monitoring* terhadap piutang atau kondisi di mana piutang *customer* tidak terpantau yang dapat menyebabkan keterlambatan pembayaran piutang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pembayaran piutang pada PT BP disebabkan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan dan memengaruhi kelancaran arus kas perusahaan. Faktor internal meliputi kelalaian dalam pengelolaan administrasi internal, seperti keterlambatan dalam penerbitan dan pengiriman dokumen penagihan serta tidak optimalnya proses rekonsiliasi antara

pihak perusahaan dengan *customer*. Ketidaktertiban ini mencerminkan lemahnya pengendalian internal, khususnya dalam fungsi koordinasi antar departemen dan *monitoring* terhadap jatuh tempo piutang. Kurangnya pengawasan terhadap proses administratif juga menyebabkan terjadinya *lost monitoring* yang berimplikasi pada menurunnya efektivitas sistem pengendalian internal perusahaan. Sementara itu, faktor eksternal yang berkontribusi terhadap keterlambatan pembayaran antara lain adalah pengiriman dokumen penagihan melalui pihak ketiga yang rentan mengalami keterlambatan atau kehilangan, serta penurunan kemampuan finansial pelanggan akibat kondisi ekonomi yang tidak stabil.

Meskipun PT BP telah mengimplementasikan pengendalian piutang melalui sistem informasi *Key Risk Indicators* (KRI) yang membantu mengelompokkan umur piutang dan memantau batas aman piutang. Efektivitas pengendalian pada PT BP masih perlu diperkuat melalui peningkatan koordinasi, evaluasi kredit yang lebih cermat, dan tindak lanjut penagihan yang disiplin. Peningkatan sistem pengendalian internal dan evaluasi risiko debitur secara berkala menjadi hal penting untuk menekan keterlambatan pembayaran piutang dan menjaga arus kas perusahaan agar tetap stabil.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhazami, L., Loso Judijanto, M., Budi Harto, Ms., Sulistianingsih, C., Alia Tri Utami, Ma., Andi Rustam, M. H., & Williya Meta, C. (2024). *MANAJEMEN KEUANGAN (Praktik bagi Wirausaha Pemula)*. www.sonpedia.com
- 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>
- Eunike Kakunsi, I., Ilat, V., & Manossoh, H. (2019). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Siklus Penjualan Pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Manado dan PT. Bosowa Cabang Manado*.
- Hafid, Suardi, A. H., & Megawati. (2022). *Pengaruh Penjualan Tunai Dan Penjualan Kredit Terhadap Profitabilitas Pada PT. Astra International Tbk.-Honda Sales Operation Masamba*.
- Irman, & Iswara. (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*.
- Jaya, A. (2019). *Pengaruh Perputaran Kas Dan Perputaran Piutang Terhadap Likuiditas Pada Perusahaan PT Indosat Tbk* (Vol. 4, Issue 1). <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/miraipg.191>
- 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*.
- 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>

- 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.
- 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, Issue 02).
- Nasution, H., & Hakim Siregar, L. (2024). *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih Pada CV. Karya Masindo Lestari* (Vol. 1, Issue 2). Oktober. <https://jurnal.ananpublisher.com/index.php/jumali>
- Novi Irama, O., & Samosir, S. H. (2019). *Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Dalam Mengelola Piutang Pada PT Altrak 1978 Cabang Medan*.
- Pryhanni, R., & Agha, R. Z. (2023). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT Kaya Raya Turun Temurun*.
- Racel Rompas, R., Elim, I., Gede Suwetja, I., Akuntansi, J., Ekonomi dan Bisnis, F., Sam Ratulangi, U., & Kampus Bahu, J. (2018). Analisis Pengelolaan Piutang Dan Kerugian Piutang Tak Tertagih Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang. In *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* (Vol. 13, Issue 3).
- Rachman, R. (2019). *Analisa Pengendalian Piutang Terhadap Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT Enseval Putra Megatrading Tbk Cabang Bogor*.
- Rukin, S. P. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Tambunan, B. H. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Nusantara Bona Pasogit 20 Deli Tua Informasi Artikel. *Maret*, 02(02).
- 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>