

SKRIPSI

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN PIUTANG
PADA PERUSAHAAN *EDUTECH***



OLEH

MUNAWWARAH WARIS

NIM: 2220203861211017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2026

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN PIUTANG
PADA PERUSAHAAN *EDUTECH***



**OLEH
MUNAWWARAH WARIS
NIM: 2220203861211017**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2026

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Sistem Manajemen Piutang
pada Perusahaan *Edutech*
Nama Mahasiswa : Munawwarah Waris
NIM : 2220203861211017
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
No. B-5100/In.39/FEBI.04/PP.00.9/12/2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M.
NIP : 199106262023211035



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Muhammadun, M.Ag.
NIP. 197102082001122002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Sistem Manajemen Piutang
pada Perusahaan *Edutech*
Nama Mahasiswa : Munawwarah Waris
NIM : 2220203861211017
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
No. B-5100/In.39/FEBl.04/PP.00.9/12/2024
Tanggal Kelulusan : 11 Mei 2026

Disahkan oleh Komisi Penguji

Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M. (Ketua)

(.....)

Dr. Musmulyadi, S.HI., M.M. (Anggota)

(.....)

Rezki Fani, M.M. (Anggota)

(.....)

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
NRP. 102082001122002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Analisis Efektivitas Sistem Manajemen Piutang pada Perusahaan Edutech*” tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Darmawati, S.Ag., M.Pd. sebagai Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Dr. Nurfadhilah, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Keuangan Syariah.
4. Bapak Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

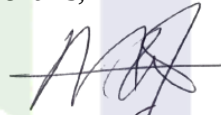
5. Bapak dan ibu dosen program studi Manajemen Keuangan Syariah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di Institut Agama Islam Negeri Parepare.
6. Seluruh staf dan karyawan Perusahaan *Edutech*, yang telah memberikan informasi serta data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta, yaitu Hajrah Said, S.Ag. dan Abd. Waris Sinring, berkat pembinaan serta doa tulus yang senantiasa diberikan, sehingga penulis memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
8. Kepada Achmad Dainuri Darwin, Nurinayah Nurdin, S.Pd., Ruhayah Waris, Ahmad Ma'sum Said, dan Fatimah Az-zahra Dainuri, yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, perhatian, semangat, dan bantuan serta doa dalam setiap langkah perjalanan penulis, khususnya selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat dan rekan Aisyah Nur Ramadhani, S.Farm., Andi Nuralifah Tri Febriani, dan Rezky Amalia, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta doa selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat dan rekan Nur Alyah Mustakim, Tirta Arta Viana, Rezky Amalia, yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat dan rekan Muflihatussholeha K.H, Kurnia, Fitrih, Sri Ulfa, Sukma Mauliyani, dan Rezky Amalia yang senantiasa kebersamai, memberikan motivasi, dan menjadi tempat berbagi selama perjalanan menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat dan rekan Nur Fadillah Ramadhani, Triana Putri, dan Nurpausi, yang selalu ada dalam suka maupun duka, yang tidak pernah lelah memberi semangat, mendengarkan keluh kesah, serta memberikan bantuan di setiap tahap.

12. Sahabat dan rekan Ulfah Rahmadani, Hamisa Adelia, Nurfhira Julia, Rachmat Fatur, dan Rahmat Anugrah yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta doa selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Rekan KKN Desa Libureng, Kecamatan Tanete Riaja, Kabupaten Barru 2025 yang selalu kompak dan ikut serta perayaan semester akhir.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan ini. Kritik dan saran demi perbaikan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima sebagai bagian untuk perbaikan kedepannya sehingga menjadi penelitian yang lebih baik, pada akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 30 April 2026

Penulis,



Munawwarah Waris
NIM. 2220203861211017

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Munawwarah Waris

NIM : 2220203861211017

Tempat/Tgl Lahir : Pinrang, 18 Oktober 2003

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

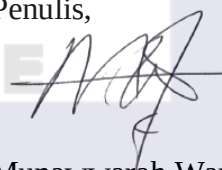
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam.

Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Sistem Manajemen Piutang pada
Perusahaan *Edutech*

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 30 April 2026

Penulis,



Munawwarah Waris

NIM. 2220203861211017

ABSTRAK

MUNAWWARAH WARIS, *Analisis Efektivitas Sistem Manajemen Piutang pada Perusahaan Edutech*, (dibimbing oleh Trian Fisman Adisaputra)

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efisiensi sistem pengelolaan piutang di sebuah Perusahaan *Edutech* yang menggunakan model bisnis berlangganan. Penelitian ini berfokus pada pengelolaan piutang, strategi penagihan, tantangan yang dihadapi, serta solusi alternatif untuk mengatasi piutang tak tertagih. Metode penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan manajer keuangan sebagai sumber informasi utama. Hasil dari penelitian ini mengungkap bahwa perusahaan mengkategorikan status klien ke dalam dua kategori, yakni *churn* (berhenti berlangganan) dan *freeze* (layanan ditangguhkan). Piutang dari klien yang *churn* umumnya ditangani melalui penghapusan setelah dicadangkan, sedangkan klien yang *freeze* akan mengalami pemutusan akses jika terutang lebih dari tiga bulan. Strategi penagihan yang diterapkan oleh perusahaan menghadapi tantangan berupa kesulitan dalam menemukan kontak PIC karena adanya pergantian dan komunikasi digital yang kurang efektif. Untuk mengatasi piutang yang sulit ditagih, perusahaan berkolaborasi dengan tim *customer experience* dan *customer support* untuk mencari kontak terbaru, serta mengirimkan surat persetujuan pemutihan piutang. Penelitian ini memberikan wawasan baru dengan mengungkap ciri khas pengelolaan piutang di Perusahaan *Edutech* yang berbeda dari perusahaan tradisional, terutama dalam hal pola langganan dan dinamika digital.

Kata Kunci: Piutang tak tertagih, Strategi penagihan, Pelanggan, *Churn*, *Freeze*.

DAFTAR ISI

HALAMAN	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Penelitian Relevan	9
B. Tinjauan Teori	12
1. Piutang	12
2. Jenis-jenis Piutang.....	17

3. Analisis Umur Piutang.....	20
4. Piutang Tak Tertagih	22
5. Pengelolaan Piutang	25
6. Perputaran Piutang	29
7. Resiko-Resiko yang Timbul dalam Piutang	32
C. Tinjauan Konseptual.....	36
D. Kerangka Pikir	40
BAB III	42
METODE PENELITIAN.....	42
A. Jenis Penelitian Kualitatif	42
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
C. Fokus Penelitian	43
D. Jenis dan Sumber Data	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Uji Keabsahan Data.....	45
G. Teknik Analisis Data	47
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian	49
1. Sistem Pengelolaan Piutang yang Digunakan Oleh Perusahaan <i>Edutech</i>	49
2. Strategi dalam Mengurangi Tunggakan Piutang.....	50
3. Kendala yang Dihadapi Perusahaan <i>Edutech</i> dalam Melakukan Penagihan Piutang.....	51
4. Alternatif yang Digunakan dalam Menangani Piutang Tak Tertagih	52
B. Pembahasan Hasil Penelitian	53
BAB V	60
PENUTUP.....	60

A. Simpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	70
BIOGRAFI PENULIS	76



DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1.	Data Piutang Tak Tertagih Perusahaan <i>Edutech</i> Tahun 2022-2024.	5
2.	Praktik Perusahaan <i>Edutech</i> Dalam Menangani Piutang	55



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1.	Bagan Kerangka Pikir	41



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1.	Surat Penetapan Pembimbing Skripsi	71
2.	Surat Revisi Judul Skripsi	72
3.	Surat Pengantar Penelitian Dari Kampus	73
4.	Surat Selesai Meneliti	74
5.	Pedoman Wawancara	75
6.	Biografi Penulis	76

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	“	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (“).

2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيْ-	fathah dan ya	Ai	a dan i
اُوْ-	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفٌ : kaifa

هَوْلٌ : haula

3. Maddah Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اِيْ / اُْ	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
اِيْ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
اُوْ	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

4. Ta Marbutah Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

الْجَنَّةِ رَوْضَةٌ : *raudah al-jannah* atau *rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةِ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (- ˆ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

الْحَجُّ : *al-ḥajj*

نُيِّمُ : *nu‘‘ima*

عُدُّوْ : *‘aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الْشَّمْسُ : al-syamsu (bukan asy syamsu)
 زَلْزَلَةٌ : al-zalzalah (bukan az-zalzalah)
 الْفَلَسْفَةُ : al-falsafah
 الْبِلَادُ : al-bilādu

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَامُرُونَ : ta'murūna
 النَّوْءُ : al-nau'
 شَيْءٌ : syai'un
 أُمِرْتُ : umirtu

8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dar Qur'an), Sunnah. Namun bila

kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

- a. *Fī zilāl al-qur' an.*
- b. *Al-sunnah qabl al-tadwin.*
- c. *Al-ibārat bi'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab.*

9. Lafz al-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudaf ilahi (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِ : *Dīnullah*

بِ : *Billah*

Adapun ta marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalālah, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

اللهُ حَمِيْرٌ فِيْهُمْ : *Hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi,,a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur' an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muhammad* (bukan: *Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu*)

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: *Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd* (bukan: *Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū*).

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = subḥānahū wa ta,,āla

saw. = ṣallallāhu ,,alaihi wa sallam

a.s. = ,,alaihi al- sallām

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

l. = Lahir tahun

w. = Wafat tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4

HR = Hadis Riwayat Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص = صفحة

دم = بدون

صلعم = صلى الله عليه وسلم

ط = طبعة

ن = بدون ناشر

الخ = إلى آخرها / إلى آخره

ج = جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed.: Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor).

Karena dalam bahasa Indonesia kata editor berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al.: Dan lain-lain atau dan kawan-kawan (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (dan kawan-kawan) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj.: Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol.: Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No.: Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perusahaan, baik itu perusahaan besar maupun kecil, tujuannya adalah untuk menghasilkan laba maksimum untuk menjaga kelangsungan bisnis dan memberikan kesejahteraan bagi pemiliknya. Salah satu metode untuk memperoleh profit adalah menjual produk dan layanan¹. Perdagangan barang dan jasa merupakan sumber pendapatan perusahaan. Dengan demikian, laporan keuangan memiliki peran krusial sebagai sarana komunikasi yang menyajikan informasi keuangan dan aktivitas perusahaan serta memberikan gambaran hasil dari proses akuntansi².

Di tengah persaingan bisnis yang kian intensif akibat dinamika ekonomi, perusahaan dituntut untuk mempertahankan kinerja melalui inovasi berkelanjutan dan pelayanan pelanggan yang prima. Demi mencapai target keuntungan dan memperluas pangsa pasar, perusahaan memerlukan strategi kompetitif yang efektif. Salah satu langkah strategis yang umum diambil adalah penerapan kebijakan penjualan secara kredit, yang secara langsung berimplikasi pada munculnya piutang³.

Mengingat pesatnya perkembangan sistem informasi dan semakin besarnya kebutuhan akan data yang cepat dan tepat untuk mendukung proses pengambilan keputusan, penggunaan komputerisasi dalam pengolahan data menjadi solusi untuk menyediakan informasi yang dapat diandalkan. Perusahaan memerlukan

¹ DN Zebua, MM Bate, and Dian Nikita Zebua Maria Magdalena Bate, "Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. Multi Pilar Indah Jaya (Distributor PT. Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli," *Jurnal EMBA* 10, no. 4 (2022): 1259–68.

² Zulfiatur Rosyida, Rif'ah Fadilah, and Yuli Dwi Yusrani Anugrah, "Penerapan Manajemen Kas, Manajemen Piutang Dan Manajemen Persediaan Dalam Laporan Keuangan," *Muhasabatuna : Jurnal Akuntansi Syariah* 3, no. 2 (2021): 27.

³ Aneu Lestari, "Sistem Pengendalian Piutang Dalam Kaitan Dengan Perputaran Piutang Di Pt . Sinja Raga Santika," 2023, 43–58.

sistem yang mampu memproses dan mengelola data penjualan secara efisien. Piutang, sebagai salah satu komponen penting yang ada di perusahaan, tetapi membutuhkan kebijakan manajemen yang baik serta pengelolaan yang efektif⁴. Dan keberhasilan suatu perusahaan dalam menjual barang atau jasa dipengaruhi oleh efektivitas sistem pengelolaan piutangnya⁵. Piutang merujuk pada aset perusahaan yang masih berada di tangan pihak lain sebagai konsekuensi dari hasil penjualan produk maupun layanan, serta penjualan lainnya yang telah terjadi di waktu lalu dan diharapkan akan diterima pada waktu mendatang⁶.

Sistem manajemen informasi piutang dapat membuat laporan dan mencetak data terkait transaksi piutang, seperti laporan penjualan piutang, laporan umur piutang, laporan tanggal jatuh tempo piutang, dan laporan piutang tak tertagih. Fitur ini sangat penting dalam memutuskan apakah kredit akan diberikan kepada pelanggan yang melakukan transaksi penjualan⁷. Namun, piutang tak tertagih dapat menimbulkan tekanan besar pada bisnis dan menghambat arus kas, sehingga pengelolaan piutang memerlukan analisis terperinci. Oleh karena itu, pengelolaan piutang yang efektif sangat penting untuk menjaga stabilitas keuangan suatu bisnis. Kegagalan dalam menagih pelanggan dapat mempengaruhi likuiditas perusahaan. Sehingga pengimplementasian manajemen piutang internal menjadi sangat krusial⁸.

Kerugian piutang mengacu pada kerugian yang terjadi akibat piutang yang tidak dapat ditagih. Kerugian ini dapat berdampak signifikan terhadap kinerja

⁴ Ocsyahrani Putri Andini and Abu Darim, "Aktivitas Pengelolaan Piutang Customer Dalam Pengambilan Order Di CV. Pustaka Cendekia (Studi Kasus Fakultas Ekonomi STIE Pemuda Surabaya)".

⁵ Euis Nurbaeti et al., "Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal : Kajian Pada Efektivitas Pengelolaan Piutang," *Jurnal Akunida* 9, no. 2 (2023): 128–36.

⁶ Patricia M. Montororing, Harijanto Sabijono, and Heinke R. N. Wokas, "Analisis Penerapan Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada Piutang Tak Tertagih Di PT.Hasjrat Multifinance Manado," *Jurnal EMBA* 9, no. 3 (2020): 1520–29.

⁷ Trisno K Wibowo et al., "Sistem Informasi Pengelolaan Piutang Dan Pembelian Hasil Nilam (Pogostemon Cablin) Pada Kelompok Tani Potoutusan Desa Ampera," *Journal of System and Computer Engineering (JSCE) ISSN* 3, no. 2 (2022): 307.

⁸ Retno Ayu, "Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih Pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri," *Jurnal EMT KITA* 7, no. 4 (2023): 911–24.

suatu perusahaan. Semakin besar cadangan kerugian piutang yang dialokasikan, semakin kecil laba operasional yang dicatat, meskipun pada dasarnya perusahaan berupaya mencapai laba maksimal. Laba yang tinggi memberikan keuntungan bagi pemegang saham, karyawan, serta perusahaan secara keseluruhan⁹. Dalam beberapa kasus, jumlah piutang yang berlebihan berisiko mengancam keberlangsungan operasional perusahaan, terutama karena potensi terjadinya piutang macet yang dapat berujung pada kegagalan perusahaan. Dalam proses penagihan, risiko piutang yang tidak tertagih sering kali tidak dapat dihindari, menyebabkan perusahaan harus menanggung beban kerugian piutang. Beban ini tentu berdampak signifikan terhadap laba perusahaan. Oleh karena itu, piutang yang berisiko tidak tertagih memerlukan perhatian khusus agar dapat dikelola dengan baik. Efektivitas pengelolaan piutang memiliki hubungan erat dengan profitabilitas, yang dapat dilihat dari perputaran piutang yang semakin cepat. Perusahaan yang mampu mengelola perputaran piutang dengan baik berpotensi meningkatkan keuntungan, sehingga pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan profitabilitas¹⁰. Profitabilitas merupakan indikator utama keberhasilan suatu perusahaan dalam memanfaatkan sumber dayanya untuk menghasilkan laba¹¹.

Perusahaan *Edutech* yang telah menjadi pionir dalam menyediakan solusi sistem informasi akademik yang terkemuka di Indonesia. Perusahaan ini berkomitmen untuk menghadirkan inovasi dalam dunia pendidikan dengan menyediakan platform pendidikan terintegrasi bagi institusi perguruan tinggi. Hingga kini, perusahaan tersebut telah melayani lebih dari 800 perguruan tinggi dan menjangkau sekitar 3 juta pengguna, termasuk mahasiswa, dosen, dan

⁹ Tryana Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, "Strategi Pengelolaan Piutang: Analisis Prosedur Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Umum Daerah," *Journal GEEJ* 7, no. 2 (2020): 237–46.

¹⁰ Asraf et al., "Strategi Pengelolaan Piutang Perusahaan Otomotif Dimasa Pandemi Covid 19 Dalam Menjaga Profitabilitas" 06, no. 02 (2022): 1–9.

¹¹ Ratri et al., "Pengaruh Perputaran Persediaan Dan Modal Kerja Terhadap," 2025, 1–11.

operator kampus. Meskipun memiliki basis pelanggan yang luas, perusahaan ini tidak menerapkan sistem kredit dalam proses transaksinya. Melainkan menerapkan sistem berlangganan sehingga pembayaran harus dilakukan terlebih dahulu, setelah hal itu dilakukan, maka pelanggan akan diberikan akses untuk mengoprasikan produk yang mereka inginkan. Namun, penerapan sistem ini menghadapi kendala karena Perusahaan *Edutech* ini umumnya bermitra dengan Institusi Perguruan Tinggi yang memiliki karakteristik tertentu. Oleh sebab itu, perusahaan akhirnya menerapkan sistem piutang.

Umumnya, batas waktu pembayaran piutang mengikuti ketentuan yang tercantum dalam kontrak dan dihitung mulai saat faktur disepakati oleh kedua belah pihak, dengan batas waktu pembayaran selambat-lambatnya 30 hari. Tetapi pada Perusahaan *Edutech* ini, secara kontrak jangka waktu yang diberikan untuk pelunasan piutang klien adalah 5 hari setelah invoice diterbitkan. Hal ini menjadi sedikit susah bagi pelanggan karena mereka membutuhkan waktu lebih lama untuk melakukan pengajuan, baik ke rektor universitas atau ke ketua yayasan. Sehingga Perusahaan *Edutech* tersebut memberikan pelanggannya kesempatan untuk melunasi piutangnya selama 30 hari. Meski demikian, hal ini tetap berisiko menimbulkan keterlambatan pembayaran, yang pada akhirnya dapat berpotensi terciptanya piutang yang sulit ditagih.

Salah satu alasan pelanggan yang mengalami keterlambatan dalam pembayaran yaitu, bagi perguruan tinggi swasta kadang masih kekurangan mahasiswa yang memungkinkan mereka masih kekurangan dana. Lain halnya bagi perguruan tinggi negeri, mereka perlu melakukan pengajuan pengadaan dan pengajuan ke KPPN (Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara) terlebih dahulu dan ini membutuhkan waktu kurang lebih 1 bulan. Selain itu, klien juga sering mengalami keterlambatan akibat proses pengajuan ke yayasan yang terhambat oleh pergantian rektor atau ketua yayasan, sehingga mengakibatkan keterlambatan pencairan dana.

Tabel 1.1 Data Piutang Tak Tertagih Perusahaan *Edutech* Tahun 2022-2024.

No	Kategori Umur Piutang	Jumlah Klien	Tahun	Nilai Piutang (Rp)
1	> 120 hari (lebih 4 bulan)	9	2022	Rp 87.548.208
2	> 120 hari (lebih 4 bulan)	8	2023	Rp 176.939.636
3	> 120 hari (lebih 4 bulan)	6	2024	Rp 125.041.500
Total				Rp 389.529.344

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 1.1, diketahui bahwa total piutang yang telah jatuh tempo lebih dari 120 hari (lebih dari 4 bulan) selama tiga tahun terakhir mencapai Rp 389.529.344. Pada tahun 2022, terdapat 9 klien yang memiliki piutang tertunggak dengan nilai sebesar Rp 87.548.208. Kemudian pada tahun 2023, jumlah klien menurun menjadi 8 klien, namun nilai piutang justru meningkat tajam menjadi Rp 176.939.636, yang merupakan nilai piutang tertinggi dalam tiga tahun terakhir. Sementara itu, pada tahun 2024, jumlah klien kembali menurun menjadi 6 klien dengan total nilai piutang sebesar Rp 125.041.500.

Meskipun jumlah klien yang menunggak mengalami penurunan dari tahun ke tahun, nilai piutang justru menunjukkan tren peningkatan, yang dapat mengindikasikan bahwa nilai piutang per klien semakin besar. Kondisi ini menunjukkan perlunya perhatian serius dari perusahaan dalam mengelola dan menagih piutang yang telah melewati batas waktu pembayaran, karena jika dibiarkan terlalu lama, piutang tersebut berpotensi menjadi piutang tak tertagih dan berdampak negatif terhadap kondisi keuangan perusahaan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas pengelolaan piutang sebagai upaya mengurangi risiko piutang tidak tertagih. Studi oleh Hendrik zuliana, Rachmat Sukma Putranto, dan Yuli Kurniawati pada CV. Mujur Jaya Abadi, mengindikasikan bahwa pemanfaatan perangkat lunak akuntansi berbasis *Information and Communication Technology* (ICT) dalam mendeteksi piutang jatuh tempo, mengotomatiskan perhitungan penyisihan, serta menghasilkan laporan keuangan yang lebih akurat sehingga meningkatkan transparansi dan efektivitas keputusan manajemen. Oleh karena itu, pengembangan sistem

akuntansi berbasis ICT menjadi solusi yang strategis dalam menangani masalah piutang tak tertagih yang berjangka pada perusahaan perdagangan¹². Penelitian lain oleh Dokman Marulitua Situmorang dan Rafles Ginting pada PT Ultrajaya Milk Industry Milk Tbk, menunjukkan bahwa PT Ultrajaya Milk Industry Tbk telah mengelola piutang usahanya sesuai dengan PSAK yang berlaku, menggunakan metode penyisihan berdasar umur piutang, dan menghapus piutang tak tertagih dengan metode *allowance* sehingga arus kas tetap stabil¹³. Namun, kedua penelitian tersebut masih berada dalam konteks perusahaan tradisional seperti manufaktur dan perdagangan.

Sebagian besar penelitian mengenai manajemen piutang memang masih dominan pada sektor tradisional seperti perbankan, manufaktur, ritel, dan telekomunikasi. Kajian yang secara khusus meneliti efektivitas sistem manajemen piutang di Perusahaan *Edutech* masih sangat terbatas, terutama terkait proses penagihan digital, potensi piutang bermasalah, serta perilaku pelanggan dalam layanan berbasis teknologi. Dengan adanya celah penelitian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Perusahaan *Edutech* ini mengelola piutang tak tertagih serta seberapa efektif strategi yang diterapkan untuk mengurangi jumlah tunggakan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen pengelolaan piutang tak tertagih yang dilakukan oleh Perusahaan *Edutech*?
2. Apa strategi penagihan piutang yang diterapkan di Perusahaan *Edutech* untuk mengurangi tunggakan?

¹² Hendrik Zuliana, Rachmat Sukma Putranto, and Yuli Kurniawati, "Analisis Piutang Tak Tertagih Berjangka Implementasi Pada Praktek Akuntansi Berbasis ICT" 2 (2021): 1551–56.

¹³ Dokman Marulitua Situmorang and Rafles Ginting, "Analisis Situasi Pengelolaan Piutang Usaha Pada Perusahaan Industri," no. 13 (2024): 85–92.

3. Apa tantangan yang dihadapi Perusahaan *Eduech* dalam menerapkan sistem penagihan piutang tersebut?
4. Bagaimana cara Perusahaan *Edutech* tersebut dalam mengatasi permasalahan sistem penagihan piutang?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui analisis pengelolaan piutang tak tertagih yang dilakukan oleh Perusahaan *Edutech*.
2. Mengidentifikasi strategi penagihan piutang yang diterapkan oleh Perusahaan *Edutech* dalam upaya mengurangi tunggakan.
3. Mengetahui tantangan yang dihadapi oleh Perusahaan *Edutech* dalam penerapan sistem penagihan piutang.
4. Mengetahui cara yang dilakukan oleh Perusahaan *Edutech* dalam mengatasi permasalahan yang muncul dalam sistem penagihan piutang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen keuangan dan akuntansi, dengan fokus pada pengelolaan piutang dan strategi penagihan pada perusahaan penyedia layanan teknologi pendidikan (*Edutech*). Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya referensi akademik terkait studi kasus pengelolaan piutang dalam model bisnis berbasis langganan.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan investor, peningkatan reputasi Perusahaan *Edutech* dengan menunjukkan kemampuan perusahaan dalam mengelola piutang secara efektif dan mengembangkan industri *edutech*. Selain itu melalui penelitian ini juga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutangnya dan mengurangi resiko piutang tak tertagih, serta meningkatkan kualitas laporan

keuangan dengan mengembangkan strategi pengelolaan piutang yang lebih efektif dan efisien.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian ini menganalisis bagaimana Perusahaan *Edutech* mengelola piutang tak tertagih serta seberapa efektif strategi yang diterapkan untuk mengurangi jumlah tunggakan. Materi ini dieksplorasi melalui makalah, buku, penelitian yang relevan, tinjauan teori, tinjauan pustaka, dan hasil penelitian lainnya. Penulis mengakui adanya beberapa kesamaan dengan penelitian lain. Berikut adalah beberapa penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti, yaitu:

Jurnal yang ditulis oleh Fannya Adisty dan Elisabeth Yansye Metekohy, 2024 yang berjudul "Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Internal Atas Pengelolaan Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada PT XYZ". Penelitian ini dilakukan di perusahaan PT XYZ yang merupakan salah satu perusahaan swasta bidang jasa berupa *Event Organizer* (EO) yang menyelenggarakan pameran otomotif, dengan menggunakan metode proses wawancara, observasi dan dokumentasi dalam pengumpulan datanya. Dari hasil penelitian dijelaskan bahwa PT XYZ telah membuat sistem pengendalian internal atas piutang, yaitu 1) Membuat standar operasional perusahaan (SOP) terkait pemisahan fungsi tugas dan tanggung jawab karyawan departemen *Finance, Accounting & Tax* dalam mengelola piutang perusahaan. 2) Karyawan yang menangani kegiatan transaksi piutang dan penjualan kredit harus dipisahkan dari fungsi penerimaan bank masuk atau pelunasan piutang. 3) Setiap transaksi penjualan yang masuk berdasarkan form penjualan yang diserahkan oleh tim sales, pemberian potongan, dan penghapusan piutang harus disetujui oleh atasan yang berwenang. 4) Piutang harus dicatat secara terperinci di dalam SAP dan Excel untuk piutang usaha (*Accounts Receivable Subsidiary Ledger*). 5) Perusahaan harus menyusun daftar piutang berdasarkan masa tunggaknya (*Forecasting*

Account Receivable). Namun penerapan sistem pengendalian internal ini kurang berjalan efektif dalam meminimalisir piutang tak tertagih ¹⁴.

Septiandra Loviriani, Lili Syafitri dan Aris Munandar, 2023 dalam tulisannya yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih dan Upaya Penanggulangan serta Penyelesaian Piutang Tak Tertagih". Penelitian ini dilakukan di CV. Jakaharta Palembang dengan metode wawancara. Hasil penelitian menunjukkan adapun upaya penyelesaian piutang tak tertagih pada CV. Jakaharta Palembang adalah *rescheduling* dengan cara melakukan perubahan tanggal penagihan perjanjian piutang dengan jadwal pembayaran kembali dan *reconditioning* dengan cara perusahaan tidak akan memberikan tambahan kredit atau tambahan orderan barang sebelum pelanggan melunasi piutangnya ¹⁵.

Dalam jurnal Ericha Bella Fitria Damayanty dan Untung Lasiyono, 2022 yang berjudul "Analisis Kebijakan Penjualan Kredit Dan Pengelolaan Piutang Untuk Meminimalkan Piutang Tidak Tertagih Pada Pt. Subur Agro Pratama". Penelitian ini dilakukan di PT.Subur Agro Pratama, perusahaan ini melakukan penjualan barang dagangan dengan cara kredit untuk mendapatkan laba yang lebih besar serta memperbesar volume penjualan . Metode pengumpulan data yang dipakai adalah melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil wawancara mengenai sistem penagihan piutang dan kebijakan kredit yang dilakukan perusahaan, informan PT.Subur Agro Pratama mengatakan untuk sistem penagihan yang dilakukan pada perusahaan adalah penagihan lewat telepon terlebih dahulu untuk melakukan pembayaran secara transfer ke rekening PT.Subur Agro Pratama , jika melalui telepon masih belum ada pembayaran biasanya dikunjungi oleh sales maupun kolektor untuk penagihan langsung/ bayar cash ditempat dan jika dikunjungi masih belum ada progress akan ada surat

¹⁴ Fannya Adisty and Elisabeth Yansye Metekohy, "Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Internal Atas Tertagih Pada PT. XYZ" 3 (n.d.).

¹⁵ Septiandra Loviriani, Lili Syafitri, and Aris Munandar, "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih Dan Upaya Penanggulangan Serta Penyelesaian Piutang Tak Tertagih," *Journal of Economics and Management Scienties*, 2023, 206–9.

konfirmasi atau surat pernyataan piutang. Hal ini telah dilakukan PT. Subur Agro Pratama untuk meminimalisir risiko piutang tidak tertagih dari tahun ke tahun, dan cara berjalan efektif untuk mengurangi piutang tak tertagih pada perusahaan ¹⁶.

Jurnal yang ditulis oleh Toufan A. Sanapati dan Sherly Pinatik, 2022 yang berjudul “Analisis Penerapan Pengendalian Intern Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Koperasi Simpan Pinjam Mekarjaya Kawangkoan”. Penelitian ini dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Mekarjaya Kawangkoan dan metode penelitian yang digunakan yaitu observasi dan wawancara yang dilakukan dengan kepada Manajer Unit mingguan KSP Mekarjaya Kawangkoan a/n Befly Telusa. Hasil penelitian menunjukkan adapun upaya yang dilakukan dalam mengatasi piutang tak tertagih adalah melakukan negosiasi keringanan dan melakukan *blacklist* kepada nasabah yang sering macet, dalam upaya meminimalisir piutang tak tertagih pada KSP Mekarjaya Kawangkoan sudah cukup baik, dimana perusahaan dapat mengatasi persentase piutang tak tertagih yang naik saat pandemi. Dan penerapan sistem pengendalian internal piutang usaha sudah cukup efektif dimana dapat mengatasi persentase piutang tak tertagih akibat pandemi dari 17,87% ke 5,95% ¹⁷.

Patricia M. Nanda Amalia dan Anita Handayani, 2023 dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Pengendalian Intern Piutang Untuk Meminimalkan Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT X”. Penelitian ini dilaksanakan di PT. X yang berada di Kabupaten Gresik dengan metode wawancara dan observasi. Upaya yang digunakan dalam meminimalisir piutang tak tertagih, yaitu dengan cara jika terdapat pelanggan yang tidak ataupun terlalu lama membayar utangnya dimasukkan dalam daftar hitam. Aturan ini bisa dibenarkan oleh kebijakan

¹⁶ Ericha Bella, Fitria Damayanty, and Untung Lasiyono, “Analisis Kebijakan Penjualan Kredit Dan Pengelolaan Piutang Untuk Meminimalkan Piutang Tidak Tertagih Pada PT. Subur Agro Pratama,” *Journal of Sustainability Business Research* 3, no. 4 (2022): 54.

¹⁷ Toufan A Sanapati and Sherly Pinatik, “Analisis Penerapan Pengendalian Intern Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Koperasi Simpan Pinjam Mekarjaya Kawangkoan,” *Akuntansi, Jurusan Ekonomi Dan Bisnis* 6, no. 1 (2022): 993–1002.

perusahaan. Berlandaskan hasil observasi, implementasi informasi dan komunikasi di PT X juga sudah sangat baik sebab komunikasi langsung antara manajer cabang dan karyawan. Namun hasil penelitian secara keseluruhan mengungkapkan bahwa peningkatan jumlah nasabah dan kredit bermasalah pada tahun 2020, 2021, dan 2022 memperlihatkan bahwasanya PT X belum efektif dalam mengidentifikasi kebutuhan nasabah dan memastikan kepatuhan, belum efektifnya penerapan sistem pengendalian intern piutang pelanggan PT X yang dibuktikan dengan tidak adanya pengendalian, pengawasan ataupun pemantauan¹⁸.

B. Tinjauan Teori

1. Piutang

Menurut Brigham dan Houston mendefinisikan piutang sebagai investasi perusahaan dalam bentuk klaim pelanggan yang harus dikelola dengan hati-hati melalui kebijakan kredit, penilaian risiko, dan penagihan¹⁹.

Menurut Rudianto dalam bukunya yang berjudul Pengantar Akuntansi, piutang merupakan hak perusahaan untuk menagih uang, barang, atau jasa dari pihak lain yang timbul akibat transaksi sebelumnya, dan diharapkan akan diterima pada waktu mendatang²⁰.

Menurut Warren dan rekan-rekannya, piutang dapat diartikan sebagai seluruh klaim atas uang yang dimiliki terhadap pihak lain, baik individu, perusahaan, maupun organisasi.

Menurut Martani dan kolega, piutang merupakan klaim perusahaan terhadap pihak lain yang dapat timbul dari penjualan, pendapatan, maupun transaksi

¹⁸ N. Amalia and A. Handayani, "Analisis Pengendalian Intern Piutang Untuk Meminimalkan Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. X," *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis* 8, no. 1 (2023): 92–98.

¹⁹ Safwa Al Zafitri et al., "Pengaruh Pengendalian Manajemen Piutang Terhadap Likuiditas Dan Profitabilitas PT Bank Syariah Indonesia Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Abstrak" 12, no. 1 (2026): 642–53.

²⁰ Henry Jirwanto et al., *Manajemen Keuangan* (CV. Azka Pustaka, 2024).

lainnya. Sedangkan menurut Mardiasmo, piutang adalah tagihan yang muncul akibat penjualan barang atau jasa secara kredit ²¹.

Para ahli memberikan perspektif yang selaras mengenai definisi piutang. Hery menjelaskan bahwa piutang merupakan sekumpulan tagihan yang akan diterima perusahaan dalam bentuk kas, yang timbul dari penjualan barang atau jasa secara kredit, pemberian pinjaman, maupun kelebihan pembayaran kas.

Senada dengan hal tersebut, Mardiasmo dan Munawir secara spesifik menekankan piutang sebagai tagihan yang muncul akibat transaksi penjualan kredit. Sementara itu, Hans Kartikahadi mendefinisikan piutang sebagai klaim terhadap pelanggan atau entitas lain atas kewajiban utang yang harus diselesaikan²².

Sebagai salah satu komponen aset lancar dalam neraca, piutang merepresentasikan investasi perusahaan yang memerlukan pengelolaan strategis, mulai dari saat terjadinya transaksi kredit hingga pelunasan menjadi kas. Wasesa (2022) menekankan bahwa investasi piutang yang berlebihan dapat menghambat perputaran modal kerja, yang pada akhirnya membatasi peningkatan volume penjualan serta potensi laba perusahaan.

Dalam mengelola risiko, pihak manajemen dapat menggunakan dua metode penyisihan piutang tak tertagih, yaitu pendekatan neraca (berdasarkan umur piutang) dan pendekatan laba rugi (berdasarkan persentase penjualan). Estimasi ini akan dicatat sebagai beban pada laporan laba rugi dan pengurang nilai piutang di neraca. Oleh karena itu, pengendalian piutang bersifat mutlak. Sebelum menerapkan kebijakan kredit, perusahaan harus mempertimbangkan besaran dana yang terikat, syarat pembayaran, serta potensi biaya dan kerugian yang timbul. Sistem pengendalian yang efektif adalah kunci keberhasilan kebijakan kredit,

²¹ Andi Tasya Dwi Anisa Pratiwi, Sitti Hajerah Hasyim, and Masnawaty S, "Analisis Sistem Akuntansi Piutang (Studi Kasus Pada PT Kalimas Putra Mandiri)," 2023, 182–92.

²² Lestari, "Sistem Pengendalian Piutang Dalam Kaitan Dengan Perputaran Piutang Di Pt . Sinja Raga Santika."

sementara kelemahan dalam penagihan dapat berdampak fatal bagi stabilitas keuangan perusahaan ²³.

Piutang ini umumnya merupakan komponen penting dari total aset lancar. Dalam berbagai literatur, piutang juga sering diartikan sebagai klaim yang timbul akibat transaksi dan digunakan untuk tujuan pencatatan akuntansi. Hal ini sejalan dengan definisi yang dikemukakan oleh Simon, sebagaimana dikutip oleh Manulang dan dicantumkan oleh Nurjannah dalam jurnalnya, yaitu:

*"The term receivabel is applicabel to all claims against other, whether are claims for the money, for good, or for serving, and for accounting purpouse, however the term is employed is narrow sense to desaign claims that are expected to be settled by the receipt of thr money"*²⁴.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Piutang merupakan klaim atau hak perusahaan atas sejumlah uang, barang, atau jasa yang timbul dari transaksi masa lalu dan diharapkan dapat diterima di masa mendatang. Piutang dapat berasal dari penjualan kredit, pendapatan, atau transaksi lainnya, dan umumnya menjadi bagian penting dari aset lancar perusahaan. Dalam konteks akuntansi, piutang dicatat sebagai tagihan yang akan diselesaikan dengan penerimaan kas, baik dari individu, perusahaan, maupun organisasi lain.

Piutang merupakan salah satu elemen yang dapat mengalami penurunan nilai dalam instrumen keuangan, sehingga penerapan metode akuntansi yang tepat menjadi sangat penting. Berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) 50 dan 55, piutang didefinisikan sebagai hak untuk menerima pembayaran dari individu atau entitas lain yang masih tertunda ²⁵. Piutang muncul ketika perusahaan melakukan penjualan barang atau jasa secara kredit, sehingga perusahaan memiliki hak untuk menagih pembayaran dari pelanggan. Penerapan kebijakan penjualan

²³ Pratiwi, Hasyim, and S, "Analisis Sistem Akuntansi Piutang (Studi Kasus Pada PT Kalimas Putra Mandiri)."

²⁴ M. Ardi Nupi Hasyim et al., "Sistem Akuntansi Piutang Teori Dan Aplikasi," 1st ed. (Jl. Pangeran Cakrabuana, Greenland Sendang Blok H01 Sumber Cirebon.: CV. Syntax Computama, 2020).

²⁵ Sugeng Hartanto, Endro Sugiartono, and Dessy Putri Andini, "Dialogis Kontekstualitas Manajemen Piutang (Studi Pada Perspektif Pemikiran Positif)," 2024.

secara kredit menyebabkan munculnya piutang, yang berarti perusahaan perlu menunggu sampai waktu jatuh tempo untuk menerima pembayaran, karena terdapat jeda waktu antara penyerahan barang dan penerimaan uang. Jika pelunasan piutang tidak berjalan lancar, maka hal tersebut dapat mengganggu kondisi keuangan perusahaan, karena sebagian besar modal kerja terikat dalam bentuk piutang. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penjualan kredit tidak menghasilkan penerimaan kas secara langsung, hal ini dapat memengaruhi kelancaran arus kas perusahaan.

Kas sendiri merupakan aset yang sangat penting dalam kelangsungan dan perkembangan perusahaan karena sifatnya yang sangat likuid. Sebagai komponen utama dalam laporan arus kas, kas menjadi elemen aktiva lancar yang sangat diperlukan dalam operasional perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan pengelolaan piutang yang efektif dan efisien agar dana yang dialokasikan dalam bentuk piutang tetap seimbang dengan kemampuan keuangan perusahaan, sehingga tidak menimbulkan hambatan pada aliran kas ²⁶.

Menurut Sutrisno, Mulyawan, dan Hanafi, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi jumlah piutang. Lima penyebab utamanya adalah: volume penjualan kredit, ketentuan pembayaran, batas kredit, kebiasaan pembayaran pelanggan, dan kebijakan penagihan utang ²⁷. Faktor-faktor tersebut meliputi:

a. Volume Penjualan Kredit

Semakin tinggi volume penjualan kredit yang dilakukan perusahaan, maka semakin besar pula dana yang harus diinvestasikan dalam bentuk piutang. Hal ini mengharuskan perusahaan menyediakan lebih banyak modal untuk membiayai piutang tersebut.

²⁶ Daud Yusuf and Muhammad Rosidi, "Analisis Pengaruh Piutang Usaha Dan Utang Usaha Terhadap Arus Kas Operasi Pada PT. Capitalinc Finance," *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi* 4.

²⁷ Nur Aliefah A. Pantu, Mattoasi, and Mahdalena, "Analisis Manajemen Piutang Di Bengkel Ginseng Motor," *Jurnal Mahasiswa Akuntansi* 1, no. 159–172 (2022): 158–72.

b. Syarat Pembayaran Penjualan Kredit

Penetapan syarat pembayaran yang jelas dan terstruktur dalam penjualan kredit sangat penting untuk memastikan bahwa pelunasan piutang oleh pelanggan dapat berjalan lancar.

c. Ketentuan Mengenai Batasan Kredit

Penetapan batas maksimal kredit yang diberikan kepada pelanggan turut memengaruhi jumlah piutang. Semakin besar plafon kredit yang diberikan, maka semakin besar pula dana yang akan tertahan dalam bentuk piutang.

d. Kebiasaan Pembayaran Pelanggan

Jika pelanggan terbiasa melakukan pembayaran piutang secara tepat waktu, maka arus kas perusahaan akan menjadi lebih lancar dan kegiatan operasional tidak akan terganggu.

e. Kebijakan Penagihan Piutang

Semakin efisien dan cepat proses penagihan piutang, maka semakin sedikit dana yang tertahan dalam bentuk piutang. Oleh karena itu, pengelolaan waktu penagihan menjadi faktor penting dalam menjaga likuiditas perusahaan ²⁸.

Faktor-faktor yang memengaruhi besarnya piutang menurut Prof. Dr. H. Musthafa:

a. Volume Penjualan Kredit

Besar atau kecilnya proporsi penjualan yang dilakukan secara nontunai akan berbanding lurus dengan saldo piutang yang terbentuk.

b. Syarat dan Ketentuan Penjualan

Ketentuan mengenai jangka waktu pelunasan serta pemberian potongan harga (diskon) memengaruhi seberapa lama piutang mengendap.

²⁸ Rizkiyannisa Seftiani and Yetik Fitri Retnowati, "Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Stasiun Tv Xyz," *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi* 2, no. 1 (2021): 116–29.

c. Plafon atau Batas Maksimum Kredit

Kebijakan perusahaan dalam menetapkan batas maksimal utang yang diperbolehkan bagi setiap pelanggan.

d. Strategi Penagihan Piutang

Prosedur dan kebijakan yang dijalankan manajemen dalam mengumpulkan tagihan secara aktif untuk mempercepat konversi piutang menjadi kas.

e. Kedisiplinan Pelanggan dalam Pembayaran

Pola atau perilaku konsumen dalam melunasi kewajibannya, baik yang terbiasa membayar tepat waktu maupun yang sering menunda²⁹.

2. Jenis-jenis Piutang

Menurut Martono dan Harjito dalam karya Deboro Siahaan, piutang dalam laporan keuangan dibagi menjadi dua kategori, yaitu piutang lancar dan piutang tidak lancar. Piutang lancar (*current receivable*) adalah piutang yang diperkirakan akan tertagih dalam jangka waktu satu tahun atau satu siklus operasi normal, tergantung mana yang lebih lama. Sementara itu, piutang yang tidak termasuk dalam kategori tersebut digolongkan sebagai piutang tidak lancar. Dalam neraca, piutang juga dikelompokkan menjadi piutang dagang dan piutang non-dagang³⁰.

Menurut Standar Akuntansi Keuangan (SAK), piutang diklasifikasikan berdasarkan asal terjadinya, yaitu piutang usaha dan piutang non-usaha. Selain itu, klasifikasi juga dapat dilihat berdasarkan jangka waktunya, yakni piutang lancar/jangka pendek dan piutang tidak lancar/jangka panjang. Berdasarkan pendapat Kieso et al., piutang diklasifikasikan menjadi:

²⁹ Lestari, "Sistem Pengendalian Piutang Dalam Kaitan Dengan Perputaran Piutang Di Pt . Sinja Raga Santika."

³⁰ Melanny Methasari, *Efektifitas Manajemen Piutang Dalam Upaya Meningkatkan Modal Kerja Pada PT.BPR Aridha Arta Nugraha, CV. Mitra Sumber Rejeki*, 2021.

a. Piutang Dagang (*Trade Receivables*)

Piutang jenis ini muncul karena pelanggan belum membayar atas barang atau jasa yang telah diberikan dalam kegiatan operasional biasa. Piutang dagang terbagi menjadi:

- 1). Piutang Usaha, merupakan hak tagih atas barang atau jasa yang dijual, biasanya berdasarkan kesepakatan lisan.
- 2). Wesel Tagih, merupakan klaim tertulis atas sejumlah uang tertentu yang harus dibayar pada tanggal yang telah ditentukan di masa depan.

b. Piutang Non-Dagang (*Non-Trade Receivables*)

Jenis piutang ini berasal dari transaksi selain penjualan, antara lain:

- 1). Uang muka dari karyawan atau unit usaha lain.
- 2). Deposito sebagai jaminan penyedia jasa atau perlindungan kerugian.
- 3). Piutang bunga atau dividen.
- 4). Klaim terhadap:
 - a). Perusahaan asuransi atas kerugian.
 - b). Terdakwa dalam perkara hukum.
 - c). Pemerintah terkait pengembalian pajak.
 - d). Perusahaan pengangkutan atas barang rusak atau hilang.
 - e). Kreditor atas barang yang dikembangkan.

Menurut Hery, piutang pada umumnya diklasifikasikan menjadi:

a. Piutang Usaha (*Account Receivable*)

Merupakan saldo tagihan kepada pelanggan yang muncul sebagai konsekuensi dari transaksi penjualan produk atau jasa secara kredit dalam kegiatan operasional normal perusahaan.

b. Piutang Wesel (*Notes Receivable*)

Merupakan klaim perusahaan yang didukung oleh instrumen janji tertulis formal (wesel). Tagihan ini ditujukan kepada pihak yang berutang, baik karena transaksi kredit barang/jasa maupun pinjaman dana.

c. Piutang Lain-lain

Meliputi seluruh jenis tagihan perusahaan yang tidak berasal dari aktivitas operasional utama atau di luar kategori piutang usaha (seperti piutang karyawan, piutang bunga, atau restitusi pajak) ³¹.

Menurut Baridwan, piutang dapat diklasifikasikan menjadi:

a. Piutang Dagang

Muncul dari penjualan kredit barang atau jasa dan umumnya memiliki jangka waktu penagihan satu tahun sehingga digolongkan sebagai aset lancar.

b. Piutang Non-Dagang

Piutang yang bukan berasal dari kegiatan utama perusahaan dan tidak termasuk dalam piutang usaha.

c. Piutang Penghasilan

Timbul dari pengakuan pendapatan yang belum diterima pada akhir periode pelaporan akuntansi, dan dicatat sebagai piutang.

Sementara itu, menurut Warren dkk, piutang dibedakan menjadi tiga jenis:

a. Piutang Usaha

Muncul dari penjualan kredit barang atau jasa dan biasanya ditagih dalam waktu dekat (misalnya 30–60 hari), serta dicatat sebagai aset lancar.

b. Wesel Tagih

Merupakan janji tertulis atas utang pelanggan dan diklasifikasikan sebagai aset lancar jika jatuh temponya dalam satu tahun.

c. Piutang Lain-lain

Termasuk piutang bunga, piutang pajak, dan piutang terhadap karyawan. Jika diperkirakan akan tertagih dalam satu tahun, maka dimasukkan ke dalam aset lancar ³².

³¹ Lestari, "Sistem Pengendalian Piutang Dalam Kaitan Dengan Perputaran Piutang Di Pt . Sinja Raga Santika."

³² Hasyim et al., "Sistem Akuntansi Piutang Teori Dan Aplikasi."

3. Analisis Umur Piutang

Menurut Yuliyanto, *aging schedule* merupakan kegiatan untuk menganalisis umur piutang dengan menggunakan tanggal jatuh tempo sebagai dasar pengukurannya. Batas waktu jatuh tempo tersebut dapat berbeda-beda, tergantung pada kebijakan perusahaan dalam memberikan tempo kepada debitur. Aging dinilai baik apabila usia piutang masih berada di bawah 30 atau 60 hari. Sebaliknya, aging dikategorikan kurang baik apabila telah melewati 90 hingga 120 hari ³³.

Analisis umur piutang adalah alat penting dalam menilai kualitas piutang dan mengelola risiko gagal bayar. Dengan mengelompokkan piutang berdasarkan jangka waktu jatuh temponya, perusahaan dapat lebih cepat mengenali penurunan kualitas piutang dan menyusun strategi penagihan yang lebih efektif. Penerapan analisis ini juga berkontribusi pada perhitungan cadangan kerugian yang lebih tepat serta membantu manajemen dalam menyusun kebijakan kredit yang lebih baik. Melalui pengelolaan piutang yang efisien, perusahaan dapat meningkatkan likuiditas, memperkuat kondisi keuangan, dan mendorong pertumbuhan usaha secara berkelanjutan ³⁴.

Menurut Indriyo dan Basri, dengan mengetahui umur piutang, perusahaan dapat mengidentifikasi: a) piutang yang mendekati jatuh tempo dan perlu segera ditagih, serta b) piutang yang telah melewati jatuh tempo dan kemungkinan besar tidak dapat tertagih sehingga perlu dihapuskan. Dalam praktiknya, analisis umur piutang sering digunakan karena memberikan gambaran mengenai akun piutang yang membutuhkan perhatian khusus berdasarkan lamanya piutang tertunda. Meskipun umumnya bukan untuk menentukan beban kerugian piutang, analisis ini berfungsi sebagai alat kontrol untuk mengetahui komposisi piutang dan mengidentifikasi piutang yang diragukan pembayarannya.

³³ Pada Masa Pandemi Covid- et al., “Analisis Pengendalian Piutang Hotel Z Di Jakarta Pusat” 6, no. 2 (2022): 155–68.

³⁴ Sitti Murniati, *Akuntansi Keuangan* (Takaza Innovatix Labs, 2025).

Perhitungan kerugian piutang dengan metode ini memperhitungkan saldo cadangan kerugian piutang yang telah tersedia. Metode umur piutang mengelompokkan piutang usaha berdasarkan tanggal jatuh tempo, lalu membaginya ke dalam kategori usia tertentu³⁵. Menurut Hery, usia piutang dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa rentang, yaitu: belum jatuh tempo, 1–30 hari, 31–60 hari, 61–90 hari, 91–180 hari, 181–360 hari, dan lebih dari 365 hari. Kelebihan dari metode analisis umur piutang ini adalah kemampuannya menghasilkan estimasi nilai piutang usaha yang lebih akurat, karena proses penilaiannya dilakukan secara cermat terhadap masing-masing debitur³⁶.

Menurut Mulyadi, terdapat empat pilar utama dalam menyusun kebijakan manajemen piutang perusahaan untuk memastikan pengelolaan arus kas yang sehat:

- a. Periode Kredit: Menetapkan rentang waktu pemberian kredit sejak barang terjual hingga jatuh tempo.
- b. Kebijakan Diskon: Memberikan potongan harga sebagai insentif bagi pelanggan yang melunasi piutang lebih cepat. Hal ini dipengaruhi oleh tingkat bunga, sifat produk, serta kondisi ekonomi penjual dan pembeli.
- c. Standar Kredit: Menentukan syarat minimum kemampuan finansial pelanggan. Standar ini berfungsi sebagai alat filter untuk menentukan siapa yang berhak mendapatkan kredit dan seberapa besar plafon yang diberikan.
- d. Strategi Penagihan: Prosedur pengumpulan piutang yang harus dilakukan secara hati-hati namun konsisten. Perusahaan perlu memberikan pengingat sebelum jatuh tempo dan memberikan toleransi waktu yang wajar bagi

³⁵ Rola Manjaleni and Karlina, "Analisis Umur Piutang Dalam Upaya Mengurangi Piutang Tak Tertagih (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Hermina Pasteur)" XXI, no. 1 (2024): 33–41.

³⁶ Widya Jati Lestari, Marsani Asfi, and Arum Setiawati, "Sistem Pengendalian Internal Atas Piutang Menggunakan Metode Analisis Umur Piutang (Aging Schedule) Pada CV. AGS'NIE," *Jurnal Digit* 9, no. 2 (2020): 215.

pelanggan yang terlambat, guna menghindari gangguan arus kas yang dapat berakibat fatal bagi kelangsungan bisnis ³⁷.

4. Piutang Tak Tertagih

Menurut Kieso dkk., piutang tak tertagih atau piutang ragu-ragu merupakan kerugian yang timbul dari piutang usaha yang tidak dapat ditagih. Buku teori akuntansi juga menyebutkan bahwa piutang tak tertagih mengakibatkan kerugian pendapatan yang dicatat melalui jurnal yang sesuai, serta menyebabkan penurunan aset piutang usaha, laba, dan ekuitas pemegang saham. Piutang ragu-ragu atau tidak tertagih dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis, seperti kredit dalam pengawasan khusus, kredit kurang lancar, kredit yang diragukan, dan kredit macet³⁸.

Menurut Hengky, piutang tak tertagih muncul akibat kegagalan konsumen dalam memenuhi komitmen pembayaran sesuai jatuh tempo yang telah disepakati dengan produsen. Risiko ini dipandang sebagai konsekuensi biaya dari kebijakan penjualan kredit. Selama besaran risiko tersebut lebih rendah daripada laba bersih yang dihasilkan, maka transaksi tersebut tetap dinilai menguntungkan. Sebaliknya, jika kerugian akibat piutang tak tertagih melampaui batas normal dan menggerus profitabilitas, hal tersebut mengindikasikan manajemen piutang perusahaan yang tidak sehat ³⁹.

Menurut Kieso dan Weygand, piutang tak tertagih adalah “kerugian penjualan yang terkait dengan laba dan modal sehingga harus dicatat dalam akun dengan entri jurnal yang sesuai” ⁴⁰. Oleh karena itu, hal ini dapat menjadi masalah serius di sektor bisnis. Ketika piutang tak tertagih tidak dapat ditagih, perusahaan dapat mengalami penurunan penjualan dan pendapatan bisnis. Terdapat beberapa

³⁷ Maulidiyah and Elok Vilantika, “Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Usaha Pada Perusahaan Logistik Di Kabupaten Gresik.” 10, no. 1 (2026): 1–18.

³⁸ Rachmad Chartady et al., *Akuntansi Pariwisata Dan Perhotelan*, 1st ed. (Pasaman Barat: CV. AZKA PUSTAKA, 2024).

³⁹ Octavianus M T Muaja, “Analisis Piutang Tak Tertagih Berdasarkan Umur Piutang,” n.d., 1–6.

⁴⁰ Hizkia Nathanael and Nasikin, “Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha Terhadap Risiko Piutang Tak Tertagih,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 2021, 13–27.

tanda yang menunjukkan bahwa suatu piutang mungkin tidak dapat ditagih, antara lain:

- a. Tenggat waktu penagihan telah berakhir.
- b. Pelanggan tidak menanggapi tindakan penagihan.
- c. Nasabah menyampaikan kebangkrutan bisnis.
- d. Bisnis pelanggan telah tutup.
- e. Hambatan dalam mencari dan menghubungi pelanggan ⁴¹.

Piutang tak tertagih dapat menimbulkan berbagai dampak, di antaranya menyebabkan perusahaan mengalami kerugian akibat besarnya beban yang harus ditanggung dari piutang yang gagal ditagih. Selain itu, berkurangnya laba perusahaan juga berdampak pada penurunan kesejahteraan anggota perusahaan, karena laba yang diperoleh seharusnya digunakan untuk mendukung modal operasional serta meningkatkan kesejahteraan mereka. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan analisis strategi dan pengendalian piutang guna meminimalkan risiko yang mungkin timbul akibat adanya piutang tak tertagih ⁴². Pengendalian termasuk mengukur dan mengevaluasi kinerja setiap bagian organisasi dan melakukan perbaikan jika diperlukan ⁴³. Ketika piutang tidak dapat ditagih, kondisi tersebut berpotensi mengganggu arus kas, mengurangi tingkat likuiditas, dan pada akhirnya melemahkan kemampuan koperasi dalam memberikan layanan keuangan secara optimal. Oleh karena itu, pemahaman yang menyeluruh terhadap penyebab risiko gagal bayar menjadi sangat penting, baik yang berasal dari faktor internal maupun eksternal. Faktor internal mencakup kebijakan pemberian kredit, sistem manajemen risiko, serta kualitas pengelolaan koperasi. Sementara itu, faktor

⁴¹ Ayu, "Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih Pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri."

⁴² Musdalifah Fatimah Hernianti Harun, "Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Memperkecil Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. Nusa Surya Ciptadana Cabang Mamuju," *Kia10*, 2023, 1–13.

⁴³ Muhammad Suras, Syahriyah Semaun, and Darwis, "Pengelolaan Keuangan Usaha Mikro , Kecil , Dan Menengah (Umkm) Pada Usaha Bumbung Indah Kota Parepare (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)" 02, no. 02 (2024): 28–41.

eksternal meliputi kondisi ekonomi makro, dinamika sosial, dan mobilitas kerja anggota. Seluruh faktor tersebut perlu dikaji secara komprehensif agar dapat memberikan gambaran yang lebih akurat ⁴⁴.

Terkait dengan piutang yang tidak dapat ditagih, yang disebut dengan piutang tak tertagih, terdapat dua metode akuntansi yang umum digunakan untuk mencatatnya, yaitu:

a. Metode Penghapusan Langsung (*Write-Off*)

Metode ini dilakukan dengan cara menghapus piutang secara langsung dari pembukuan setelah upaya penagihan dianggap tidak berhasil. Penghapusan ini akan langsung mengurangi saldo akun piutang dan dicatat sebagai beban piutang tak tertagih yang mengurangi laba perusahaan. Metode ini umumnya digunakan oleh perusahaan berskala kecil.

b. Metode Penyisihan Piutang Tak Tertagih

Berbeda dengan metode sebelumnya, pendekatan ini melibatkan pembentukan cadangan kerugian atas piutang yang diperkirakan tidak dapat ditagih, berdasarkan estimasi yang dibuat dari data historis atau laporan keuangan sebelumnya. Dengan demikian, perusahaan tidak perlu menunggu hingga piutang benar-benar tidak tertagih untuk mengakui kerugian tersebut ⁴⁵.

Adanya piutang yang tidak tertagih dapat menjadi salah satu faktor penyebab kerugian dalam kegiatan operasional perusahaan. Keterlambatan maupun kegagalan dalam proses penagihan piutang juga dapat memberikan dampak negatif terhadap likuiditas perusahaan. Oleh karena itu, penerapan pengendalian internal atas piutang menjadi sangat penting. Tujuan dari pengendalian ini adalah untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang, mendeteksi potensi kelemahan

⁴⁴ Wulan Komalasari and Ardiansyah, "Analisis Risiko Gagal Bayar Piutang Unit Simpan Pinjam Koppeg RSU R. Syamsudin, SH" 6, no. 2 (2025): 47–61.

⁴⁵ Seftiani and Retnowati, "Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Stasiun Tv Xyz."

dalam sistem, serta menilai kekurangan tersebut guna memberikan rekomendasi perbaikan dalam manajemen piutang perusahaan ⁴⁶.

5. Pengelolaan Piutang

Pengelolaan piutang merupakan aspek krusial dalam menjaga stabilitas keuangan baik untuk perusahaan maupun individu. Ketidakteraturan dalam pengelolaan ini dapat menyebabkan penurunan likuiditas, terganggunya arus kas, dan meningkatnya risiko ketidakmampuan memenuhi kewajiban keuangan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah pengelolaan piutang yang tepat, seperti:

- a. Menetapkan kebijakan kredit yang didasarkan pada evaluasi kemampuan pelanggan, stabilitas keuangan, dan riwayat pembayaran.
- b. Melakukan pemantauan serta penilaian kredit secara berkala untuk menyesuaikan batas kredit jika terjadi perubahan kondisi.
- c. Menerapkan strategi penagihan untuk mengingatkan pelanggan mengenai piutang yang telah jatuh tempo.
- d. Mencatat transaksi piutang dengan akurat ke dalam sistem akuntansi perusahaan.
- e. Menyusun laporan piutang secara rutin untuk memantau umur piutang, jumlah piutang yang tertunda, dan proses penagihannya.
- f. Membagi tugas serta tanggung jawab secara jelas antara tim penagih dan bagian akuntansi piutang.
- g. Memberikan insentif berupa diskon bagi pelanggan yang melakukan pembayaran lebih awal guna mempercepat arus kas dan menurunkan risiko keterlambatan pembayaran.
- h. Melakukan penagihan dengan pendekatan aktif serta komunikasi yang baik agar hubungan dengan pelanggan tetap terjaga meski terdapat tunggakan.
- i. Mengelola piutang wesel dengan memperhatikan tanggal jatuh tempo serta bunga jika pembayaran tidak dilakukan tepat waktu.

⁴⁶ Ayu, "Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih Pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri."

- j. Menyusun kebijakan khusus dalam menghadapi piutang yang kemungkinan tidak dapat tertagih ⁴⁷.

Pengelolaan piutang memegang peranan krusial dalam mitigasi risiko keuangan karena dampaknya yang signifikan terhadap arus kas, likuiditas, dan stabilitas finansial organisasi. Dalam kerangka manajemen risiko, pengendalian piutang berfungsi untuk menjamin ketepatan waktu penagihan, menekan rasio kredit macet, serta menjaga kesinambungan dan stabilitas ketersediaan kas perusahaan ⁴⁸. Pengelolaan piutang yang tidak optimal berisiko memicu kredit macet yang secara langsung berdampak pada kerugian finansial perusahaan. Volume penjualan yang tinggi kehilangan urgensinya jika tidak dibarengi dengan efektivitas penagihan. Oleh sebab itu, manajemen piutang sangat krusial untuk menjamin konversi tagihan menjadi kas serta memitigasi risiko tak terduga. Pada dasarnya, piutang yang dikelola secara akurat merupakan aset potensial, namun tanpa tata kelola yang baik, ia akan bertransformasi menjadi beban risiko. Perencanaan yang matang dalam kebijakan kredit menjadi mutlak karena setiap transaksi kredit memiliki korelasi langsung terhadap stabilitas likuiditas perusahaan ⁴⁹.

Namun, penagihan yang terlalu agresif tidak dianjurkan karena dapat berdampak negatif pada penjualan dan laba di masa mendatang serta dapat mendorong pelanggan berpindah ke pesaing. Oleh karena itu, manajemen piutang yang optimal dapat memberikan dampak positif pada laporan keuangan perusahaan, khususnya dalam mengoptimalkan kelancaran arus kas masuk ⁵⁰.

⁴⁷ Yeni Januarsi et al., *Pengantar Akuntansi Perusahaan*, 1st ed. (Padang: CV. Gita Lentera, 2023).

⁴⁸ Rohmat Mahfuddin et al., "Determinan Pengendalian Piutang Dan Pengaruhnya Terhadap Risiko Keuangan : Deteksi Awal Kebangkrutan" 4, no. 4 (2025): 1485–94.

⁴⁹ Gebi Lia Nurjanah and Anita Handayani, "Analisis Perputaran Piutang Pada Perusahaan" 11 (2022): 420–26.

⁵⁰ Muhammad Rivandi and Gina Septiana, "Pengaruh Pengelolaan Piutang Terhadap Efektivitas Arus Kas Pada PT. Satria Lestari Multi," *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta* 15, no. 2 (2020): 23–30.

Selain itu, manajemen piutang yang efisien dan terarah dapat mempermudah perusahaan dalam menagih pelanggan saat jatuh tempo⁵¹. Menurut penelitian Ocsyahrani yang berjudul “Aktivitas Pengelolaan Piutang Customer dalam Pengambilan Order di CV Pustaka Cendekia”, mengindikasikan bahwa peraturan dan tata kelola perusahaan dianggap optimal jika pemulihan piutang macet dapat dilakukan sesuai dengan nilai dan waktu yang telah ditetapkan⁵².

Signifikansi pengendalian piutang terletak pada tujuannya untuk memastikan seluruh tagihan dapat dikonversi menjadi kas sesuai jadwal yang ditetapkan. Melalui analisis pemberian kredit yang selektif serta penerapan prosedur penagihan yang sistematis, perusahaan dapat memitigasi risiko keterlambatan dan menjamin ketepatan waktu pelunasan⁵³.

Pengelolaan dan pengendalian internal atas piutang usaha, sebagai salah satu sumber pendapatan utama perusahaan, menjadi hal yang sangat penting untuk mencegah kerugian. Kebijakan manajemen terhadap pengendalian piutang harus dilakukan secara sistematis agar operasional perusahaan dapat berjalan secara efisien dan efektif. Pengelolaan piutang yang efektif memainkan peran penting dalam mendukung kelangsungan aktivitas operasional perusahaan. Efektivitas di sini mengacu pada sejauh mana target hasil dapat dicapai dalam suatu periode. Keberhasilan perusahaan dalam mengelola piutangnya tercermin dari kemampuan untuk menagih kembali piutang macet sesuai dengan jumlah dan tenggat waktu yang ditentukan. Oleh karena itu, efektivitas pengelolaan piutang diperlukan agar perusahaan memiliki ketersediaan kas yang cukup untuk mendanai kegiatan

⁵¹ Rizky Prayoga et al., “Implementasi Sistem Penagihan Piutang Jasa Body Repair Pada PT. Setiajaya Toyota Body And Paint Depok,” *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan* 4, no. 1 (2024): 149–60.

⁵² Andini and Darim, “Aktivitas Pengelolaan Piutang Customer Dalam Pengambilan Order Di CV. Pustaka Cendekia (Studi Kasus Fakultas Ekonomi STIE Pemuda Surabaya).”

⁵³ Lestari, “Sistem Pengendalian Piutang Dalam Kaitan Dengan Perputaran Piutang Di Pt . Sinja Raga Santika.”

operasionalnya, karena apabila kas yang diterima tidak sebanding dengan kebutuhan dana, maka kegiatan operasional akan terganggu⁵⁴.

Masalah besar yang muncul akibat pengelolaan piutang yang kurang efektif antara lain:

- a. Terjadinya piutang tak tertagih atau macet.
- b. Bertambahnya beban bunga karena dana terserap pada piutang yang tidak produktif.
- c. Timbulnya biaya tambahan untuk penagihan dan keperluan administrasi.
- d. Kehilangan peluang untuk menghasilkan pendapatan.
- e. Menurunnya kepercayaan dari pihak kreditor maupun pemilik perusahaan .

Piutang bermasalah merupakan jenis piutang yang memiliki potensi menimbulkan kerugian bagi perusahaan karena pihak debitur tidak mampu atau tidak bersedia memenuhi kewajiban pembayarannya. Menurut Aznedra dan Putra, penilaian terhadap piutang dilakukan berdasarkan kondisinya pada tanggal pelaporan, yang kemudian dikelompokkan ke dalam empat kategori sebagai berikut:

- a. Piutang Lancar, yaitu piutang yang masih berada dalam batas waktu jatuh tempo sebagaimana telah ditentukan.
- b. Piutang Kurang Lancar, yaitu piutang yang belum dilunasi dalam jangka waktu satu bulan sejak diterbitkannya Surat Tagihan Pertama.
- c. Piutang Diragukan, apabila pelunasan belum diterima satu bulan setelah diterbitkannya Surat Tagihan Kedua.
- d. Piutang Macet, yaitu piutang yang masih belum dilunasi dalam satu bulan setelah tanggal Surat Tagihan Ketiga, atau jika piutang tersebut telah diserahkan kepada panitia urusan piutang. Piutang yang masuk dalam kategori macet akan

⁵⁴ Untun Usada, "Analisis Efektifitas Kebijakan Pengelolaan Piutang Pada Perusahaan Pembiayaan Pasca Pandemi Covid-19 Untun Usada," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2, no. 6 (2023): 2526–36.

dihapuskan dan dicatat sebagai kerugian piutang, di mana jumlah kerugian dibukukan di sisi debit dan nilai piutang dicatat di sisi kredit ⁵⁵.

6. Perputaran Piutang

Nugroho et al., menjelaskan bahwa perputaran piutang adalah indikator yang menunjukkan seberapa lama waktu yang dibutuhkan perusahaan untuk menerima kembali kas dari piutang yang ditagihkan kepada pelanggan atau pihak lain.

Menurut Hidayat semakin tinggi perputaran piutang menunjukkan bahwa jumlah modal kerja yang tertahan dalam piutang semakin sedikit. Hal ini menguntungkan perusahaan karena piutang lebih cepat berubah menjadi kas, yang kemudian dapat digunakan untuk keperluan operasional. Oleh karena itu, perusahaan dengan perputaran piutang tinggi tergolong sebagai perusahaan yang likuid. Sebaliknya, jika perputaran piutang rendah, piutang akan menumpuk dan dapat menyebabkan risiko kebangkrutan.

Sementara itu, Budi menyatakan bahwa kecepatan perputaran piutang sangat dipengaruhi oleh sistem pengendalian piutang, seperti adanya syarat pembayaran. Semakin kuat syarat pembayaran yang diterapkan, maka perputaran piutang akan semakin cepat, dan sebaliknya ⁵⁶.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa perputaran piutang merupakan bagian dari aktiva lancar yang mencerminkan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mengubah piutang menjadi kas. Semakin tinggi perputaran piutang, semakin cepat kas diperoleh, yang berdampak positif pada likuiditas dan profitabilitas perusahaan.

Rasio perputaran piutang digunakan untuk mengukur berapa lama piutang tertahan dalam satu siklus operasi. Piutang akan lebih optimal jika dapat ditagih dengan cepat. Rasio ini menggambarkan seberapa cepat dana yang tertanam dalam piutang dapat dikonversi menjadi kas, yang kemudian dapat mendorong

⁵⁵ Hayati Sivak and Anita Handayani, "Analisis Piutang Pada PT. Pos Indonesia Regional V Surabaya" 5, no. 12 (2024).

⁵⁶ Jirwanto et al., *Manajemen Keuangan*.

peningkatan penjualan, serta memberikan dampak positif terhadap pendapatan dan profitabilitas. Menurut Sudana, perputaran piutang mengukur seberapa sering piutang berubah menjadi kas melalui penjualan. Sementara itu, Tiong menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat perputaran piutang, maka semakin besar pula dorongan bagi perusahaan untuk menjalankan strategi operasional yang dapat meningkatkan profitabilitas dan *Return on Assets (ROA)*⁵⁷.

Perusahaan harus merancang manajemen piutang dengan matang karena perputarannya sangat menentukan ketersediaan kas. Piutang usaha maupun piutang wesel merupakan bagian dari aktiva lancar yang muncul akibat praktik penjualan secara nontunai. Secara empiris, piutang sering menjadi unsur harta lancar yang paling dominan setelah kas, sehingga pengelolaannya sangat krusial bagi kesehatan finansial. Struktur aset perusahaan sendiri terbagi menjadi aktiva lancar dan aktiva tidak lancar, di mana piutang berperan penting dalam menjaga keseimbangan neraca dan kelancaran operasional harian⁵⁸. Perputaran piutang yang cepat sangat penting bagi kesehatan likuiditas dan arus kas perusahaan. Dengan meningkatkan rasio perputaran melalui pemantauan dan penagihan yang disiplin, periode pengumpulan piutang menjadi lebih singkat dan efisien. Manajemen piutang yang dikelola dengan baik seperti ini tidak hanya mengamankan kas, tetapi juga menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan keuntungan perusahaan⁵⁹.

Sebagai bagian dari modal kerja, siklus piutang bermula dari kas yang diubah menjadi komoditas, kemudian dijual secara kredit menjadi piutang, hingga akhirnya kembali menjadi kas. Menurut Deni dalam *receivable concept*, tingkat perputaran ini sangat dipengaruhi oleh syarat pembayaran. Kebijakan termin

⁵⁷ Denisa Salsabila Vyanis et al., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Perusahaan : Perputaran Modal Kerja, Perputaran Kas, Perputaran Persediaan, Perputaran Aset Tetap Dan Perputaran Piutang," *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi* 1, no. 3 (2023): 124–43.

⁵⁸ Nurjanah and Handayani, "Analisis Perputaran Piutang Pada Perusahaan."

⁵⁹ Mahfuddin et al., "Determinan Pengendalian Piutang Dan Pengaruhnya Terhadap Risiko Keuangan : Deteksi Awal Kebangkrutan."

pembayaran yang lebih singkat akan mempercepat pencairan modal yang tertanam dalam piutang, sehingga meningkatkan efisiensi perputaran modal tersebut ⁶⁰. Perputaran piutang mengukur durasi yang dibutuhkan perusahaan untuk menagih piutangnya atau berapa kali modal yang diinvestasikan dalam piutang tersebut berputar kembali menjadi kas dalam satu periode akuntansi ⁶¹.

Amaral mengemukakan bahwa perputaran piutang memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap profitabilitas perusahaan. Sebaliknya, Agustia menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara perputaran piutang dengan profitabilitas. Sementara itu, menurut Oktary dan rekan, pengelolaan perputaran piutang yang efektif dapat memberikan dampak positif terhadap profitabilitas. Semakin tinggi rasio perputaran piutang, maka semakin baik pula kondisi perusahaan karena jumlah piutang tak tertagih semakin berkurang dan risiko over investment pada piutang bisa diminimalisir. Hal ini memungkinkan perusahaan menerima kas lebih cepat dari hasil penagihan piutang, yang selanjutnya dapat digunakan kembali untuk mendukung aktivitas operasional. Kondisi ini pada akhirnya akan berpengaruh terhadap peningkatan aktivitas penjualan dan profitabilitas.

Namun demikian, hasil penelitian oleh Usman Aprian dan Ahmad Junaidi dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Perputaran Kas dan Perputaran Piutang terhadap Profitabilitas” menunjukkan bahwa perputaran piutang justru memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap *Return on Equity* (ROE) pada perusahaan manufaktur. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingginya jumlah piutang dapat menurunkan profitabilitas, karena rendahnya piutang yang dimiliki mencerminkan minimnya penjualan kredit, yang berdampak pada menurunnya volume penjualan dan pada akhirnya juga menurunkan tingkat profitabilitas ⁶².

⁶⁰ Covid- et al., “Analisis Pengendalian Piutang Hotel Z Di Jakarta Pusat.”

⁶¹ Elfata, Claudio Julio Mongan, and Manuel A Todingbua, “Analisis Perputaran Piutang Pada Koperasi Simpan Pinjam Berkat Cabang Tamalanrea Makassar” II, no. li (2023): 139–48.

⁶² Usman Aprian and Ahmad Junaidi, “Pengaruh Perputaran Kas Dan Perputaran Piutang Terhadap Profitabilitas,” *Akuntansi Dan Teknologi Informasi* 15, no. 2 (2022): 81–95.

7. Resiko-Resiko yang Timbul dalam Piutang

Risiko merupakan potensi terjadinya peristiwa yang merugikan di masa depan, yang juga dapat dimaknai sebagai ketidaksesuaian antara hasil pengembalian yang diterima dan yang diharapkan. Semakin besar kemungkinan perbedaan tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat risiko yang harus dihadapi, terutama dalam konteks investasi dan aset keuangan (*financial assets*). Untuk mengelola risiko tersebut, diperlukan suatu pendekatan yang disebut manajemen risiko. Manajemen risiko pada dasarnya adalah penerapan fungsi-fungsi manajerial untuk menangani risiko yang mungkin dihadapi oleh organisasi, perusahaan, maupun individu. Proses ini mencakup langkah-langkah sistematis dan logis seperti merencanakan, mengorganisir, memimpin, mengoordinasikan, serta mengawasi upaya pengendalian risiko. Selain itu, manajemen risiko juga melibatkan tahapan identifikasi, pengukuran, pengambilan sikap, penetapan solusi, serta pemantauan dan pelaporan terhadap risiko yang mungkin muncul dalam setiap aktivitas ⁶³.

Pengendalian risiko didefinisikan sebagai prosedur terstruktur yang meliputi identifikasi, analisis, dan mitigasi dampak negatif dari potensi ancaman yang dapat muncul dalam aktivitas operasional bisnis ⁶⁴. Proses pengelolaan risiko mencakup tahapan identifikasi hingga mitigasi terhadap berbagai ketidakpastian bisnis, baik dengan cara menghindari, menekan, maupun menghapusnya. Implementasi strategi manajemen risiko yang efektif menjadi kunci bagi perusahaan untuk mengantisipasi serta meminimalisir dampak finansial dari kejadian yang tidak terduga. Pengelolaan risiko yang berdaya guna merupakan prosedur sistematis dan berkesinambungan yang meliputi identifikasi hingga pengendalian potensi hambatan terhadap target organisasi. Implementasi strategi yang tepat sangat

⁶³ Reni Maralis and Aris Triyono, *Manajemen Risiko*, 1st ed. (Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA, 2019).

⁶⁴ Abdul Majid Toyyibi, "Sistem Pengendalian Risiko Gagal Bayar Nasabah Pembiayaan Di BMT Amanah Ummah Surabaya," n.d., 53–66.

krusial bagi setiap entitas bisnis guna meminimalisir dampak negatif yang muncul. Selain itu, pemetaan risiko dengan pengaruh terbesar terhadap arus kas menjadi prioritas agar langkah mitigasi yang diambil lebih akurat dan tidak memicu timbulnya risiko baru⁶⁵. Tujuan manajemen risiko biasanya digunakan untuk memprediksi dan mempertimbangkan berbagai data untuk mengantisipasi dan mencegah bahaya dan risiko yang akan dihadapi⁶⁶.

Risiko piutang tak tertagih yang terus meningkat setiap tahunnya merupakan dampak dari kombinasi antara human error dan kelemahan sistem dalam perusahaan. Kurangnya tindakan tegas terhadap mitra bisnis serta lemahnya manajemen penagihan—khususnya pada piutang dalam jumlah kecil—menyebabkan saldo piutang mengendap terlalu lama. Situasi ini berdampak negatif pada pencapaian laba. Untuk mengatasinya, perusahaan harus memperketat pengendalian piutang melalui strategi yang lebih komprehensif guna meminimalkan kerugian dan menghindari risiko finansial di masa depan⁶⁷.

Risiko lain yang timbul dari piutang adalah pengelolaan yang tidak dilakukan secara tepat waktu. Kondisi ini dapat menyebabkan berbagai permasalahan, seperti pembayaran piutang yang hanya sebagian, munculnya piutang tak tertagih, serta meningkatnya biaya bunga akibat dana yang tertahan dalam piutang bermasalah. Selain itu, perusahaan juga harus menanggung biaya penagihan dan administrasi, kehilangan peluang pendapatan, serta mengalami keterlambatan dalam pembayaran gaji karyawan. Berbagai kondisi tersebut pada akhirnya menimbulkan risiko yang cukup besar bagi kelangsungan bisnis.

Keterlambatan pembayaran piutang oleh pelanggan yang melewati tanggal jatuh tempo juga menjadi sumber risiko bagi perusahaan. Apabila jumlah piutang

⁶⁵ Pande Komang Feby Wahyuni, I Putu Arnawa, and NiMade Sri Rukmiyati, "Implementasi Manajemen Risiko Pada Account Receivable Di The Westin Resort & Spa Ubud Bali." 4, no. September (2025).

⁶⁶ Widya Waty Dwi et al., "Usaha Parembai Industri Kota Pinrang" 02, no. 02 (2024): 42–53.

⁶⁷ Lestari, "Sistem Pengendalian Piutang Dalam Kaitan Dengan Perputaran Piutang Di Pt . Sinja Raga Santika."

tak tertagih cukup besar, maka hal ini dapat mengganggu modal kerja dan arus kas perusahaan. Dalam situasi tersebut, perusahaan tidak memiliki dana yang cukup untuk diinvestasikan kembali ke dalam aktivitas bisnis lainnya, sehingga keuntungan yang diperoleh menjadi tidak optimal, bahkan berpotensi menimbulkan kerugian. Di sisi lain, piutang tak tertagih juga dapat disebabkan oleh faktor internal perusahaan, seperti kurang efektifnya proses penagihan, lemahnya sistem pengendalian, serta kurang tepatnya analisis dalam seleksi pemberian kredit. Selain itu, risiko juga dapat muncul ketika perusahaan memiliki piutang kepada pihak lain yang ternyata juga tidak mampu memenuhi kewajibannya. Dengan demikian, risiko ini tidak hanya berasal dari faktor eksternal, tetapi juga diperparah oleh kelemahan internal perusahaan ⁶⁸.

Risiko yang dihadapi dalam piutang usaha suatu perusahaan salah satunya adalah risiko tidak tertagihnya seluruh piutang. Risiko ini merupakan beban terberat bagi perusahaan karena tagihan yang sebelumnya telah direncanakan dan diharapkan akan diterima di masa depan ternyata gagal dikonversi menjadi kas atau pendapatan bagi perusahaan. Risiko-risiko yang timbul dalam piutang berkaitan dengan kemungkinan kerugian yang dapat dialami perusahaan akibat tidak tertagihnya piutang atau keterlambatan pembayaran oleh debitur. Purnamawati, menyatakan bahwa ada beberapa kemungkinan risiko yang dapat terjadi terkait piutang, di antaranya:

a. Risiko piutang tidak terbayar sepenuhnya

Perusahaan bisa menghadapi situasi di mana piutang tidak dilunasi oleh pihak tertentu, yang pada akhirnya dapat menyebabkan kerugian *finansial* bagi perusahaan.

b. Risiko piutang hanya dibayar sebagian

Jika tagihan hanya dilunasi sebagian, hal ini dapat menghambat arus kas perusahaan dan berdampak negatif pada kelancaran operasionalnya.

⁶⁸ Sri Yuliati and Farid Hirji Badruzzaman, "Analisis Pengelolaan Piutang Usaha Pada Pt. Xyz Bandung" 11 (2023).

c. Risiko keterlambatan pembayaran piutang

Keterlambatan pembayaran piutang dapat mengganggu rencana perusahaan dalam mencapai tujuannya, sehingga menurunkan efektivitas operasionalnya.

d. Risiko terhentinya modal dalam bentuk piutang

Piutang yang belum tertagih dalam waktu lama akan mengakibatkan modal yang seharusnya dapat digunakan kembali menjadi tersendat, sehingga memengaruhi kelancaran operasional perusahaan ⁶⁹.

Piutang tak tertagih terjadi ketika pelanggan mengalami kesulitan dalam melunasi utangnya kepada perusahaan. Hal ini dapat disebabkan oleh menurunnya pendapatan akibat kondisi ekonomi yang tidak stabil atau karena pelanggan mengalami kebangkrutan. Menurut Henny, terdapat beberapa risiko yang timbul akibat piutang tak tertagih, yaitu:

a. Penurunan laba

Di akhir periode akuntansi, laba perusahaan dapat menurun karena meningkatnya beban terkait penanganan piutang tak tertagih, yang pada akhirnya mengurangi keuntungan yang diperoleh.

b. Meningkatnya potensi kerugian

Gagalnya perusahaan dalam menagih piutang dapat menyebabkan kerugian besar, karena jumlah piutang yang tidak tertagih bisa menjadi beban yang signifikan bagi perusahaan.

c. Penurunan citra dan kualitas perusahaan

Rendahnya laba pada akhir periode mencerminkan kurang efektifnya pengelolaan piutang, yang dapat menurunkan citra perusahaan dan berdampak pada pembagian dividen. Keuntungan perusahaan juga menunjukkan tingkat keberhasilan dan daya saing dalam industri.

d. Menurunnya kesejahteraan perusahaan

Pendapatan yang menurun akan memengaruhi kesejahteraan internal

⁶⁹ Albert Filbert et al., "Manajemen Piutang Pada Harris Hotel Sentraland Semarang" 2, no. April (2024): 13–27.

perusahaan, karena dana yang diterima berperan penting dalam mendukung modal operasional serta kesejahteraan para anggota atau karyawan perusahaan⁷⁰.

C. Tinjauan Konseptual

1. Piutang

Menurut Adya Barata dan Bambang Trihartanto, piutang merupakan wewenang yang dimiliki untuk menagih klaim dari pihak terkait yang timbul akibat adanya kesepakatan yang melibatkan pengaturan pembayaran di masa mendatang⁷¹. Sedangkan menurut Soemarso SR menjelaskan bahwa piutang merupakan praktik yang dilakukan perusahaan dalam memberikan fleksibilitas kepada pelanggan saat proses transaksi. Hal ini biasanya berupa pemberian kelonggaran kepada pelanggan untuk membayar di waktu mendatang atas transaksi penjualan produk atau layanan dengan harga yang telah ditetapkan⁷².

Piutang (*Account Receivable*) didefinisikan sebagai klaim terhadap pelanggan atau pihak lain yang timbul dari transaksi penjualan secara kredit maupun pemberian pinjaman kepada internal perusahaan, seperti karyawan, pejabat, dan anak perusahaan. Dalam rangka memitigasi risiko, pemberian kredit harus didasarkan pada evaluasi yang komprehensif. Proses ini mencakup analisis 5C (*character, capacity, capital, collateral, condition*) serta penerapan prinsip 7P yang meliputi (*personality, party, purpose, prospect, payment, profitability, dan protection*)⁷³. Dari beberapa penjelasan tersebut, diketahui bahwa piutang usaha

⁷⁰ Assyifa Nurul Haq and Anita Handayani, "Analisis Pengendalian Intern Piutang Dalam Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada PT.XYZ," *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen* 5, no. 1 (2024): 69–83.

⁷¹ Zebua, Bate, and Nikita Zebua Maria Magdalena Bate, "Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. Multi Pilar Indah Jaya (Distributor PT. Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli."

⁷² Nathanael and Nasikin, "Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha Terhadap Risiko Piutang Tak Tertagih."

⁷³ Nurjanah and Handayani, "Analisis Perputaran Piutang Pada Perusahaan."

memberikan kontribusi terhadap aset lancar suatu perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan piutang harus dioptimalkan.

2. Jenis-jenis Piutang

Piutang adalah salah satu komponen aktiva lancar dalam laporan posisi keuangan perusahaan, yang muncul akibat transaksi penjualan barang, pemberian jasa, atau kredit kepada debitur, dengan jangka waktu pembayaran yang biasanya berkisar antara 30 hingga 90 hari. Karena piutang merupakan aset penting bagi perusahaan, maka diperlukan prosedur yang tepat serta pendekatan yang efektif terhadap para debitur, sehingga perlu disusun prosedur yang baik untuk mendukung kemajuan perusahaan. Piutang sendiri dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yaitu: 1) piutang usaha, 2) piutang wesel, dan 3) piutang lain-lain⁷⁴.

3. Analisis Umur Piutang

Menurut Putra, umur piutang merupakan rincian saldo piutang yang diklasifikasikan berdasarkan kelompok usia dan disajikan dalam tabel yang menunjukkan rentang waktu pembayaran piutang sesuai dengan saat penyusunan daftar umur piutang tersebut. Sementara itu, Aznedra menyatakan bahwa melalui perhitungan umur piutang, perusahaan dapat mengidentifikasi potensi kerugian piutang pada setiap kelompok pelanggan berdasarkan persentase estimasi yang telah ditentukan. Hery menambahkan bahwa lamanya umur piutang dihitung dari tanggal jatuh tempo hingga saat laporan umur piutang (*aging schedule*) disusun. Berdasarkan analisis umur piutang, piutang yang telah lama jatuh tempo memiliki kemungkinan kecil untuk dapat ditagih. Dari ketiga pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa piutang dengan umur lebih dari 365 hari umumnya dikategorikan sebagai piutang macet atau tidak tertagih⁷⁵.

⁷⁴ Asfeni Nurullah et al., "Pengabdian Laboratorium CPA Centre Laporan Pengabdian Kepada Masyarakat Pengelolaan Piutang Bagi Pelaku Bisnis Di Masa Pandemi Covid-19.," no. September 2020 (n.d.).

⁷⁵ Syahwa Saskia Sukmawati and Rizki Hamdani, "Analisis Piutang Tak Tertagih Berdasarkan Umur Piutang Pada PT. XYZ," *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 3, no. 6 (2024): 262–72.

4. Piutang Tak Tertagih

Piutang yang tidak tertagih merupakan bentuk kerugian pendapatan yang harus dicatat secara akurat melalui ayat jurnal, dengan mencerminkan berkurangnya aset piutang usaha serta penurunan laba dan ekuitas pemegang saham. Kerugian ini diakui melalui pencatatan beban piutang ragu-ragu (atau beban piutang tidak tertagih), yang menjadi beban finansial bagi penjual sebagai konsekuensi dari pemberian kredit kepada pelanggan⁷⁶. Piutang tidak tertagih muncul ketika klien gagal memenuhi kewajibannya kepada organisasi, yang umumnya disebabkan oleh melemahnya kondisi ekonomi atau terjadinya kebangkrutan klien. Piutang ini tetap menjadi hak organisasi untuk ditagih, baik dari perjanjian pinjaman yang sudah jatuh tempo maupun dari kesepakatan kredit yang tidak terselesaikan sesuai jadwal⁷⁷.

5. Pengelolaan Piutang

Ardiprawiro dan Khairudin mengemukakan bahwa pengelolaan piutang mencakup beberapa tahapan. Pertama, pembuatan standar kredit yang bertujuan untuk menilai kesediaan dan kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajibannya serta mengurangi risiko terjadinya kredit macet. Kedua, penetapan persyaratan kredit yang diarahkan untuk meningkatkan volume penjualan kredit sekaligus mendorong pelanggan agar segera melunasi tagihan mereka. Ketiga, kebijakan pengumpulan piutang, yang meliputi pengiriman pengingat sebelum jatuh tempo, kunjungan langsung ke kediaman pelanggan, penggunaan jasa pihak ketiga untuk menagih, hingga tindakan hukum atau perdata bila diperlukan⁷⁸.

6. Perputaran Piutang

⁷⁶ Milla Rizky Anggraeni, Josephine Sudiman, and Lisa Amelia Herman, "Analisis Manajemen Piutang Untuk Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Organisasi Inkindo Sumatera Barat," *Akuntansi Dan Manajemen* 18, no. 2 (2023): 1–16.

⁷⁷ B Y Fitriargo, J Sriwido, and ..., "Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (Bad Debt) Di PT. Wakabe Indonesia," *Jurnal ...* 3, no. 1 (2022): 69–77.

⁷⁸ Land Journal, "Monitoring Piutang Pelanggan Bisnis" 5 (2024): 25–33.

Perputaran piutang merupakan suatu rasio yang digunakan untuk mengukur seberapa sering kas masuk ke perusahaan dalam satu periode tertentu melalui penagihan piutang. Semakin cepat piutang dapat ditagih, maka kondisi likuiditas perusahaan akan semakin baik. Penggunaan rasio aktivitas ini memiliki berbagai manfaat dan tujuan, antara lain: (1) membantu mengidentifikasi jangka waktu yang dibutuhkan untuk menagih piutang dalam satu periode tertentu, dan (2) memungkinkan perusahaan mengetahui rata-rata jumlah hari yang diperlukan untuk menagih piutang, serta memperkirakan berapa hari piutang tersebut belum tertagih ⁷⁹.

7. Resiko-Resiko yang Timbul dalam Piutang

Setiap upaya untuk mencapai suatu tujuan pasti mengandung risiko yang tidak dapat sepenuhnya dihindari. Dalam hal ini, risiko hanya dapat dikendalikan agar tetap berada dalam batas yang wajar. Risiko yang muncul akibat transaksi penjualan secara kredit dikenal sebagai risiko kerugian piutang. Menurut Munawir, semakin tinggi angka *day's receivable* suatu perusahaan, maka semakin besar pula risiko piutang yang tidak tertagih. Jika perusahaan tidak membentuk cadangan atas potensi kerugian piutang (*allowance for bad debt*), maka laba yang dilaporkan akan menjadi terlalu tinggi (*overstated*). Risiko kerugian piutang ini dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis, yaitu:

- a. Risiko tidak tertagihnya seluruh piutang.
- b. Risiko tidak tertagihnya sebagian piutang.
- c. Risiko keterlambatan pelunasan piutang.
- d. Metode penentuan kerugian piutang ⁸⁰.

⁷⁹ Belantika Sheren Aurorita et al., "Pengaruh Perputaran Modal Kerja, Perputaran Persediaan, Perputaran Piutang, Perputaran Kas Terhadap Likuiditas Perusahaan. (Literature Review Manajemen Keuangan)," *SAMMAJIVA : Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen* 1, no. 3 (2023): 235–50.

⁸⁰ Irma_Mbae, "Analisis Pengendalian Piutang Pada Pdam Kabupaten Poso," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–99.

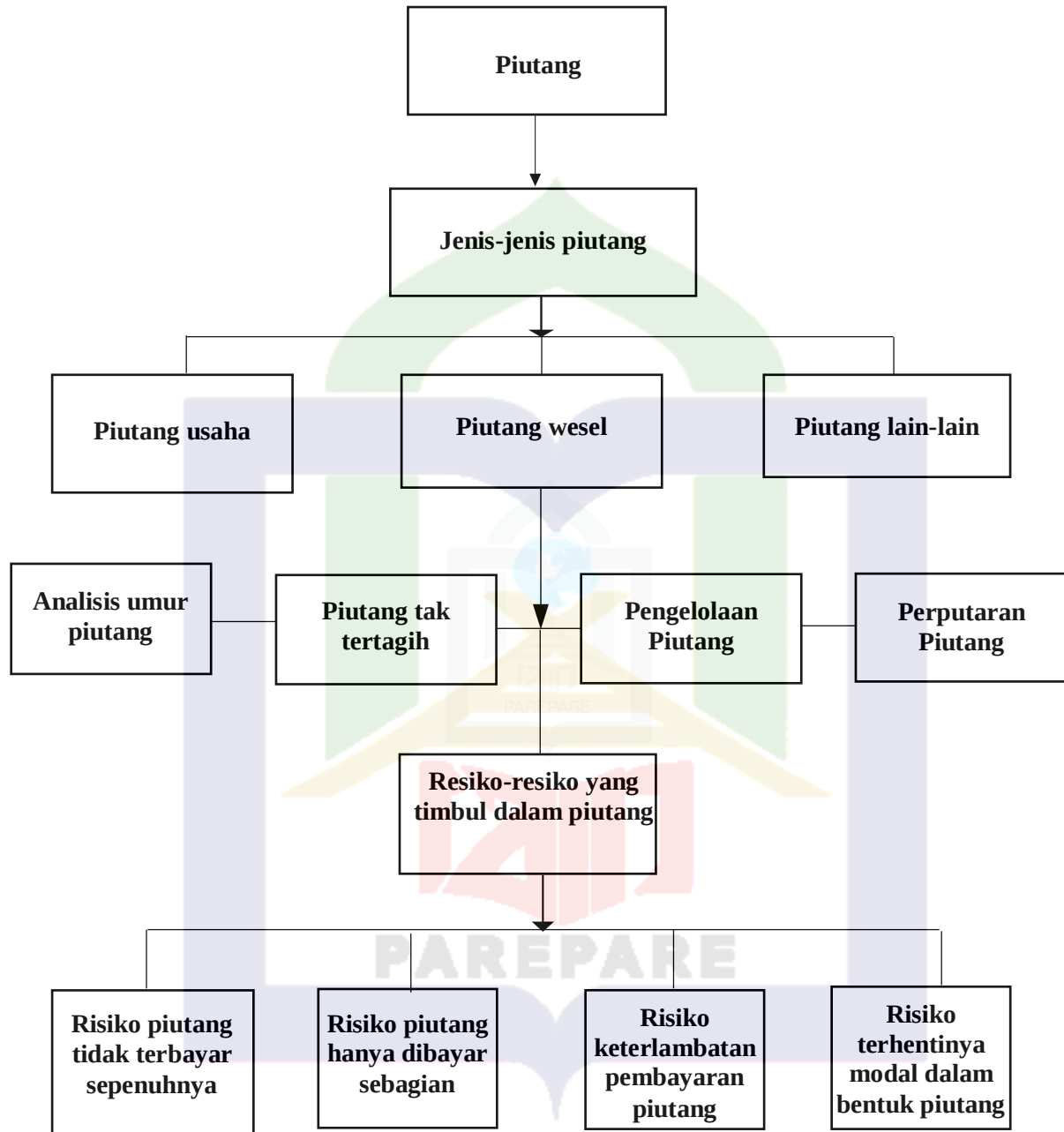
D. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan landasan pemikiran yang menggabungkan teori, fakta, hasil observasi, serta kajian literatur, yang digunakan sebagai dasar dalam suatu penelitian. Dalam kerangka berpikir, variabel-variabel penelitian dijelaskan secara lebih rinci dan dikaitkan langsung dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dengan demikian, kerangka berpikir ini berfungsi sebagai acuan dalam upaya menemukan jawaban atas masalah penelitian. Biasanya, kerangka berpikir disajikan dalam bentuk bagan yang menggambarkan alur logika peneliti serta hubungan antarvariabel yang diteliti. Bagan ini sering disebut juga sebagai paradigma atau model penelitian⁸¹.



⁸¹ Addini Zahra Syahputri, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri, "Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif," *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran* 2, no. 1 (2023): 160–66.

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pikir



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian Kualitatif

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen, metode ini merupakan jenis penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui teknik statistik atau penghitungan numerik lainnya. Meskipun beberapa data dapat disajikan dalam bentuk angka, analisis dalam penelitian ini tetap bersifat kualitatif, yaitu berfokus pada pemahaman makna, narasi, dan konteks sosial yang diamati⁸². Oleh karena itu, pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk menguraikan hasil penelitian secara naratif agar lebih jelas, konkret, dan mendalam⁸³. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus, yaitu menelaah secara mendalam suatu fenomena atau kasus tertentu yang terjadi dalam konteks waktu dan aktivitas tertentu, seperti proses bisnis, program, institusi, atau kelompok sosial, melalui berbagai teknik pengumpulan data selama kurun waktu tertentu⁸⁴. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menyajikan gambaran yang akurat dan komprehensif mengenai fenomena yang diteliti, berdasarkan fakta dan pengalaman langsung dari subjek penelitian. Fokus utamanya adalah menganalisis bagaimana sebuah Perusahaan *Edutech* menangani piutang tak tertagih serta seberapa efektif strategi yang diterapkan untuk mengurangi jumlah tunggakan.

⁸² Nurain Dalanggo, "Analisis Implementasi Sistem Akuntansi Piutang Pada Koperasi Mekar Jaya Indonesia" 20 (2024): 739–57.

⁸³ Irwandi and Trian Fisman Adisaputra Arifin, Asriadi, "Implementasi Produk Kpr (Kredit Pemilikan Rumah) Bank Syariah Indonesia (Bsi) Parepare" 2, no. 3 (2023): 272–82.

⁸⁴ Dimas Assyakurrohimi et al., "Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif," *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3, no. 01 (2022): 1–9.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Pengamatan ini dilakukan di sebuah Perusahaan *Edutech* (nama disamarkan) yang berlokasi di Surabaya Timur, Jawa Timur, Indonesia. Sesuai dengan permintaan dari pihak perusahaan, identitas dan nama perusahaan tidak dicantumkan guna menjaga kerahasiaan serta mempertimbangkan kepentingan internal. Proses penelitian dilaksanakan selama satu bulan pada Januari 2025.

C. Fokus Penelitian

Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas sistem manajemen piutang yang diterapkan oleh sebuah perusahaan *Edutech* di Surabaya Timur. Penelitian ini menyoroti bagaimana perusahaan mengelola piutang tak tertagih yang muncul akibat keterlambatan atau kegagalan pembayaran dari pelanggan, serta mengevaluasi strategi yang digunakan untuk mengurangi jumlah tunggakan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji berbagai kendala yang dihadapi perusahaan dalam proses penagihan piutang dan solusi alternatif yang diterapkan perusahaan dalam mengurangi tunggakan piutang. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai sejauh mana pengelolaan piutang dilakukan secara efektif dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, peneliti mengumpulkan data yang bersifat deskriptif melalui teknik observasi dan wawancara langsung dengan pihak perusahaan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami secara mendalam praktik pengelolaan piutang tak tertagih serta menilai efektivitas strategi yang digunakan perusahaan dalam menangani tunggakan. Pendekatan ini memberikan gambaran nyata mengenai kondisi operasional yang terjadi di lapangan serta memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan berdasarkan fakta empiris.

2. Sumber data

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui kegiatan pengumpulan data di lapangan, seperti wawancara dan observasi. Jenis data ini dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab tujuan penelitian tertentu dan biasanya memiliki karakteristik yang khas sesuai dengan fokus studi. Contoh dari data primer antara lain hasil wawancara dengan narasumber serta temuan dari observasi lapangan. Dalam konteks penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dan observasi secara langsung kepada pihak terkait guna memperoleh informasi mendalam mengenai pengelolaan piutang tak tertagih, serta untuk mengevaluasi efektivitas sistem manajemen piutang yang diterapkan oleh Perusahaan *Edutech*.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengamati secara langsung kegiatan, perilaku, dan interaksi subjek dalam lingkungan yang alami atau dalam konteks tertentu. Peneliti mengobservasi kegiatan dan tata cara yang berkaitan dengan pengelolaan piutang bermasalah di Perusahaan *Edutech* serta strategi efisien yang digunakan. Observasi ini memberikan pemahaman menyeluruh mengenai operasional sistem dalam keseharian.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada informan atau responden untuk mendapatkan informasi mendalam terkait subjek penelitian. Wawancara memberikan peluang bagi peneliti untuk menggali informasi secara detail dan wawancara dapat dilakukan dengan manajer keuangan dan petugas yang terlibat langsung dalam pengelolaan piutang. Sesi wawancara ini difokuskan pada pengelolaan piutang macet dan strategi efektif yang digunakan untuk mengurangi tunggakan.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dan dianalisis adalah akurat, valid, dan dapat dipercaya. Beberapa metode yang digunakan dalam uji keabsahan data adalah:

1. *Transpermability*

Teknik ini mengharuskan peneliti untuk menyajikan hasil penelitiannya secara rinci dan cermat, sehingga mampu menggambarkan secara menyeluruh konteks di mana penelitian dilakukan. Uraian tersebut perlu disusun sedemikian rupa agar pembaca dapat memahami temuan-temuan yang diperoleh secara jelas dan mendalam. Kriteria *transferability* mengacu pada sejauh mana hasil penelitian kualitatif dapat diterapkan atau dialihkan ke konteks atau situasi lain.

2. *Credibility*

Kriteria kredibilitas berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian kualitatif dapat dianggap dapat dipercaya berdasarkan sudut pandang partisipan yang terlibat. Dalam konteks ini, tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk menggambarkan dan memahami suatu fenomena yang menjadi perhatian dari perspektif partisipan itu sendiri. Partisipan merupakan pihak yang paling berwenang untuk menilai keabsahan atau kredibilitas temuan penelitian. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar dapat dipercaya, diperlukan beberapa teknik tertentu dalam proses pengujiannya⁸⁵.

3. *Dependability*

Dependability juga dikenal sebagai reliabilitas. Suatu penelitian dikatakan reliabel apabila prosesnya dapat diulang atau direplikasi oleh orang lain. Dalam penelitian kualitatif, pengujian dependability dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian. Audit ini dilaksanakan oleh pihak yang independen atau oleh pembimbing penelitian

⁸⁵ M. Husnailail et al., "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Lmiah," *Journal Genta Mulia* 15, no. 0 (2024): 1–23.

4. *Confirmability*

Pengujian confirmability dalam penelitian kualitatif juga dikenal sebagai uji objektivitas. Suatu penelitian dikatakan objektif apabila hasilnya telah memperoleh kesepakatan dari banyak pihak. Uji confirmability dilakukan dengan menilai keterkaitan antara hasil penelitian dan proses yang ditempuh selama penelitian berlangsung. Jika hasil penelitian merupakan cerminan dari proses yang dilakukan, maka penelitian tersebut dapat dinyatakan telah memenuhi kriteria confirmability. Dalam praktiknya, uji ini dilakukan dengan cara mengonfirmasi temuan penelitian kepada beberapa pihak yang terkait dengan tujuan penelitian ⁸⁶.

5. *Triangulasi*

Triangulasi adalah suatu metode yang digunakan untuk mengurangi keraguan dalam penelitian, meskipun masih banyak orang yang belum memahami makna sebenarnya serta tujuan penerapannya dalam riset. Hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman mengenai konsep tersebut. Pada dasarnya, triangulasi merupakan pendekatan multi-metode yang digunakan peneliti saat mengumpulkan dan menganalisis data. Gagasan utamanya adalah bahwa suatu fenomena dapat dipahami dan dimaknai dengan lebih baik sehingga menghasilkan kebenaran yang lebih kuat jika dilihat dari berbagai sudut pandang. Dengan meninjau fenomena dari beberapa perspektif, tingkat keandalan hasil yang diperoleh menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, triangulasi digunakan sebagai upaya untuk menguji keabsahan data atau informasi melalui berbagai sudut pandang atas proses yang dilakukan peneliti. Cara ini bertujuan untuk meminimalkan ketidakjelasan dan makna ganda yang mungkin muncul selama proses pengumpulan dan analisis data ⁸⁷.

⁸⁶ Riski Rahayu, Sulastrri Rini Rindrayani, and Penelitian Kualitatif, “Menguji Keabsahan Data Penelitian Kualitatif,” n.d.

⁸⁷ Wiyanda Vera Nurfajriani et al., “Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif” 10, no. September (2024): 826–33.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap penting dalam proses penelitian yang dilakukan setelah seluruh informasi yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan telah terkumpul secara lengkap. Ketepatan dan kecermatan dalam menggunakan alat analisis sangat berpengaruh terhadap validitas kesimpulan yang dihasilkan. Oleh sebab itu, analisis data tidak boleh diabaikan dalam rangkaian penelitian.

Kesalahan dalam menentukan metode atau teknik analisis dapat berdampak serius terhadap hasil akhir, bahkan berpotensi menimbulkan kesimpulan yang keliru serta kesalahan dalam penerapan hasil penelitian. Karena itu, seorang peneliti wajib memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai mengenai berbagai teknik analisis agar hasil penelitiannya dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam pemecahan masalah serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah⁸⁸.

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data bertujuan untuk mengorganisasikan, memahami, dan menginterpretasi data sehingga menghasilkan temuan yang mendalam dan bermakna. Berikut adalah beberapa teknik analisis interaktif model yang dikembangkan Miles dan Huberman yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif:

1. Reduksi data

Dalam proses reduksi data, peneliti dihadapkan pada banyaknya data yang terkumpul, sehingga perlu dilakukan seleksi untuk memilih data yang paling relevan dengan tujuan penelitian. Reduksi ini dilakukan dengan mengacu pada rumusan pertanyaan penelitian, yang menuntut jawaban berbasis data faktual. Jawaban-jawaban tersebut nantinya akan menjadi bagian dari temuan penelitian. Jika terdapat data yang masih kurang jelas atau ambigu, peneliti akan melakukan penelaahan lebih lanjut untuk memastikan kejelasan dan

⁸⁸ Ahlan Syaeful Millah et al., "Analisis Data Dalam Penelitian Tindakan Kelas" 1, no. 2 (2023): 140–53.

kelayakannya. Setelah data yang relevan berhasil disaring, langkah berikutnya adalah mengolah data tersebut menjadi informasi yang bermakna, yang kemudian dirumuskan menjadi sebuah kesimpulan.

2. Penyajian data

Dalam penyajian data, informasi disusun secara sistematis dengan menunjukkan keterkaitan antar data serta menggambarkan situasi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Penyusunan yang terstruktur ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan yang akurat. Secara umum, penyajian data dalam penelitian kualitatif disampaikan melalui penjabaran dalam bentuk narasi teks yang menggambarkan temuan secara mendalam dan kontekstual.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Langkah penting berikutnya yang harus dilakukan oleh seorang peneliti adalah menyusun kesimpulan, yang prosesnya berlangsung secara berkelanjutan sejak awal pengumpulan data di lapangan. Proses penarikan kesimpulan dilakukan secara terbuka dan reflektif, tidak bersifat kaku, serta tetap mempertahankan sikap kritis. Meskipun kesimpulan awal mungkin belum terlihat jelas, namun seiring berjalannya penelitian, kesimpulan akan berkembang menjadi lebih terstruktur dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan ini juga harus diverifikasi selama proses penelitian berlangsung, melalui beberapa cara, seperti: meninjau ulang selama proses penulisan, mengecek kembali catatan lapangan, berdiskusi dengan teman sejawat untuk membangun kesepakatan intersubjektif, serta melakukan berbagai upaya tambahan guna menguji dan memperkuat temuan berdasarkan kumpulan data yang tersedia ⁸⁹.

⁸⁹ Ahmad and Muslimah, "Memahami Teknik Pengolahan Dan Analisis Data Kualitatif," *Proceedings* 1, no. 1 (2021): 173–86.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perusahaan *Edutech* ini berfokus pada sektor Teknologi Pendidikan (*EdTech*). Sebagai pelopor dalam solusi sistem informasi akademik terbaik di Indonesia, perusahaan ini terus berupaya menghadirkan inovasi di dunia pendidikan. Mereka menyediakan platform edukasi terpadu untuk institusi pendidikan tinggi. Sesuai dengan pengamatan awal yang telah dilakukan oleh peneliti, pengelolaan piutang pada perusahaan ini dilakukan oleh tim *finance* bagian AR (*Account Receivable*), yaitu departemen yang bertanggung jawab atas pengelolaan piutang usaha, yang bekerja sama dengan tim *Customer Experience* karena divisi ini terlibat langsung dengan pelanggan.

Untuk memahami pengelolaan piutang di Perusahaan *Edutech*, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan *manager finance* terkait manajemen piutang. Wawancara tersebut mencakup sejumlah pertanyaan, antara lain: 1) bagaimana perusahaan mengelola piutang, 2) strategi yang diterapkan dalam penagihan untuk mengurangi tunggakan, 3) tantangan yang dihadapi dalam penerapan sistem piutang perusahaan, serta 4) langkah-langkah yang diambil perusahaan untuk mengatasi permasalahan dalam sistem penagihan piutang.

A. Hasil Penelitian

1. Sistem Pengelolaan Piutang yang Digunakan Oleh Perusahaan *Edutech*

Hasil wawancara dengan *manager finance* mengungkapkan bahwa Perusahaan *Edutech* ini menggolongkan status klien menjadi dua kategori dalam pengelolaan piutang. Pertama, klien dengan status *churn*, yaitu pelanggan yang telah berhenti menggunakan layanan, dan kedua, klien yang layanannya dibekukan (*freeze*).

“Kalau untuk piutang tak tertagih yang pertama itu churn atau statusnya berarti sudah tidak berlangganan yah kemudian yang kedua itu freeze. Dan kalau dari kita sendiri itu kita melakukan pemutihan, misalnya yang churn yang kayak

tahun-tahun lalu itu pasti invoicennya sudah terbit kan tapi kita rodo gak bisa nagih karena sudah keluar kan udah gak berlangganan, supaya rapi pembukuannya dan piutangnya gak nyantol terus itu kita putihin. Nanti masuk ke cadangan piutang tak tertagih, setelah masuk cadangan bisa dibebankan piutang tak tertagih tapi dicadangkan dulu namanya cadangan piutang tak tertagih". Manager Finance, pada Perusahaan Edutech. (2025)

Berdasarkan yang telah disampaikan dari *manager finance* dapat diketahui bahwa perusahaan akan memutihkan piutang pelanggan yang telah berhenti berlangganan. Piutang tersebut dianggap tidak dapat ditagih, meskipun invoicennya sudah diterbitkan pada tahun sebelumnya. Sebelum penghapusan dilakukan, perusahaan akan terlebih dahulu mencadangkan piutang tak tertagih tersebut. Langkah ini bertujuan untuk menjaga kerapihan pembukuan perusahaan.

Bagi pelanggan yang piutangnya telah menunggak selama tiga bulan, layanan akan dihentikan sementara (*freeze*). Jika pelanggan melunasi seluruh tunggukannya beserta tagihan bulan berikutnya, perusahaan akan menerbitkan invoice dan mengaktifkan kembali layanan pelanggan tersebut. Kondisi ini biasanya terjadi ketika pelanggan mengalami kesulitan membayar piutang. Hal ini disampaikan oleh *manager finance*.

"Kalau yang untuk freeze itu bisa jadikan karena mereka gak punya duit yah terus gak bisa bayar selama 3 bulan akhirnya kita freeze. Freeze itu maksudnya belum churn tapi databasenya tu gak bisa diakses. Jadi itu kan invoicennya masih nyantol tu, jadi kita nol kan dulu nanti kalau misalnya nih suatu hari mereka bayar itu kita munculin lagi invoicennya". Manager Finance, pada Perusahaan Edutech. (2025)

2. Strategi dalam Mengurangi Tunggakan Piutang

Piutang tak tertagih merupakan salah satu risiko yang tak terhindarkan dalam menjalankan proses bisnis. Untuk mengatasinya, Perusahaan Edutech ini telah melakukan berbagai upaya melalui penerapan kebijakan dan strategi khusus yang

dirancang secara matang. Hal ini diungkapkan langsung oleh *manager finance* Perusahaan *Edutech* dalam wawancara yang dilakukan.

“Untuk piutang tak tertagih strateginya kita agak susah sih, kita mau nagih itu sudah gak ada kontak, tim customer experience juga mungkin bantuin. Jadi kita suratin ke klien-klien yang piutangnya gak tertagih, karena kalau misalnya kita langsung masukin ke pemutihan itu sebetulnya dari segi pajak kan gak boleh. Jadi pemutihan ini mau gak mau utangnya langsung lunas tapi kita bebankan, karena faktur pajaknya udah terbit waktu tahun-tahun sebelumnya. Jadi anggapannya kita yang tanggung karena udah gak bisa ditagih. Tapi untuk penyuratan itu sebetulnya bukan nagih tapi untuk persetujuan pemutihan aja gitu”. *Manager Finance*, pada Perusahaan *Edutech*. (2025)

Dari pernyataan diatas peneliti menyimpulkan bahwa dalam hal strategi penagihan perusahaan menghadapi kendala dalam mengurangi tunggakan pelanggan. Untuk mengatasi ini, tim *finance* bekerja sama dengan tim *customer experience* untuk menghubungi pelanggan baik dengan cara menelpon dan mengirimkan surat. Namun, metode seperti ini sering kali tidak membuahkan hasil. Dan bagi pelanggan yang piutangnya telah menunggak tetapi tetap tidak melunasi, maka langkah terakhir yang dapat dilakukan perusahaan adalah mengirimkan surat kepada klien untuk meminta persetujuan dalam proses penandatanganan pemutihan piutang, yang pada akhirnya hal ini dapat menyebabkan dampak negatif bagi perusahaan.

3. Kendala yang Dihadapi Perusahaan *Edutech* dalam Melakukan Penagihan Piutang

Piutang tak tertagih mengacu pada utang yang tidak bisa dilunasi oleh debitur karena ketidakmampuan atau ketidakmauan untuk memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo. Kondisi ini menjadi hambatan yang mesti dihadapi oleh perusahaan. *Manager finance* Perusahaan *Edutech* ini juga menyampaikan dalam proses wawancaranya bahwa tantangan dalam menagih pelanggan dengan piutang tak tertagih adalah salah satu kendala utama mereka.

“Tantangannya agak susah untuk konfirmasi tadi itu. Konfirmasi ke PIC, biasanya kan PIC nya udah ganti karena kan udah tahun-tahun lama kan, nah itu yang susah untuk cari konfirmasi ke siapa gitu”. Manager Finance, pada Perusahaan Edutech. (2025)

Dalam proses bisnisnya, Perusahaan Edutech ini menghadapi tantangan utama dalam menagih pelanggan, yaitu kesulitan mendapatkan informasi mengenai PIC (*Person in Charge*) atau pihak yang bertanggung jawab atas piutang pelanggan. Kendala ini sering kali terjadi akibat adanya pergantian penanggung jawab, sehingga menyebabkan terhambatnya komunikasi.

4. Alternatif yang Digunakan dalam Menangani Piutang Tak Tertagih

Meskipun demikian, Perusahaan Edutech ini telah menerapkan solusi untuk menangani piutang tak tertagih dari pelanggan, sebagaimana yang telah diungkapkan oleh *manager finance* dalam proses wawancaranya.

“Untuk solusi, didatengin juga gak mungkin yah, jadi biasanya tuh kita kerja sama nih sama tim CX (customer experience), dan CS (customer support). Misalnya kayak ada gak yang tau kontaknya klien ini yang baru, cuman itu juga temen-temen CS udah susah, karena kita itu ditekankan lebih mengutamakan klien-klien yang aktif, bukan klien yang kayak churn tadi. Jadi kalau gitu kita menyurati dulu kalau mereka memang bersedia baru kita melakukan pemutihan piutang. Jadi kita anggap itu sebagai beban. Tapi kalau misalnya kita gak dapat persetujuan yah kita gak bisa ngakuin, jadi kita masukan cadangan dulu cuman bebannya gak kita akuin karena kita gak ada bukti”. Manager Finance, pada Perusahaan Edutech. (2025)

Dari wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa tim *finance* dan tim *customer experience* akan berusaha mencari kontak pelanggan yang terbaru. Jika kontak tidak ditemukan, perusahaan akan memutuskan hubungan dan mengirimkan surat persetujuan untuk pemutihan piutang. Piutang tak tertagih yang disetujui akan dianggap sebagai beban dalam laporan keuangan komersial. Namun, menurut akuntansi fiskal, piutang tersebut tidak boleh dibebankan tanpa

adanya bukti persetujuan dari pelanggan. Jika surat persetujuan tidak diterima, piutang akan dimasukkan ke dalam cadangan tetapi tidak dibebankan. Keputusan ini juga bergantung pada persetujuan dari tim audit dan manajemen.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil dari studi ini berbeda dari penelitian sebelumnya, karena penelitian ini berfokus pada Perusahaan *Edutech* yang memiliki ciri khas dalam operasional, model bisnis, dan masalah piutang yang tidak dijumpai pada perusahaan tradisional. Di dalam penelitian ini, pengelolaan piutang dilakukan dengan cara mengelompokkan klien ke dalam dua kategori: *churn* (berhenti berlangganan) dan *freeze* (layanan dibekukan). Piutang dari klien yang *churn* diproses melalui pemutihan piutang setelah piutang dicadangkan, karena mereka sudah tidak aktif dan sulit untuk dihubungi. Sedangkan untuk klien yang *freeze* dan memiliki tunggakan selama tiga bulan, layanannya akan dihentikan sementara sampai semua tunggakannya dilunasi. Proses ini berbeda dengan perusahaan konvensional karena melibatkan dinamika klien yang berbasis langganan dan sistem layanan digital.

Selain itu, strategi penagihan pada Perusahaan *Edutech* menghadapi kendala tertentu berupa kesulitan memperoleh kontak penanggung jawab (PIC) akibat pergantian personel, serta terbatasnya efektivitas komunikasi digital. Upaya penagihan dilakukan melalui kolaborasi antara tim *finance*, *customer experience*, dan *customer support*, namun sering kali tidak membuahkan hasil. Akibatnya, perusahaan harus mengirimkan surat persetujuan pemutihan piutang sebelum piutang tersebut dapat dicadangkan, yang prosesnya lebih kompleks dibandingkan perusahaan konvensional. Alternatif penanganan piutang tak tertagih pun menyesuaikan konteks digital perusahaan, termasuk pelacakan kontak terbaru klien dan kebijakan pemutihan berdasarkan persetujuan klien.

Berdasarkan ketentuan perpajakan di Indonesia, piutang yang diputihkan dapat dijadikan sebagai pengurang penghasilan bruto apabila memenuhi beberapa syarat, seperti piutang telah dibebankan dalam laporan laba rugi komersial, perusahaan memiliki daftar nominatif debitur, telah dilakukan upaya penagihan

secara maksimal, serta didukung dokumen pendukung seperti surat pernyataan pemutihan piutang atau bukti penyerahan penagihan kepada pihak terkait. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyusun prosedur pemutihan piutang yang terdokumentasi dengan baik, termasuk pencatatan umur piutang, riwayat penagihan, dan persetujuan manajemen, agar pengelolaan piutang tidak hanya efektif secara operasional tetapi juga sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan dari tim *finance*, yang meliputi bagian AR (*Account Receivable*) sebagai departemen yang bertanggung jawab atas pengelolaan piutang usaha, bagian akuntan, bagian *treasury*, serta bagian perpajakan, yang secara keseluruhan mendukung dan membenarkan pernyataan manajer keuangan.

Temuan tersebut sejalan dengan teori manajemen piutang dalam manajemen keuangan syariah yang menekankan pentingnya pengelolaan aset secara efektif guna menjaga stabilitas keuangan perusahaan. Dalam perspektif syariah, pengelolaan piutang juga berkaitan dengan prinsip amanah, keadilan, dan tanggung jawab dalam transaksi. Perusahaan tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga tetap memberikan toleransi waktu pembayaran kepada pelanggan yang mengalami kendala administratif. Hal ini mencerminkan nilai ta'awun (tolong-menolong) dan prinsip kemudahan dalam Islam sebagaimana dianjurkan dalam transaksi utang piutang. Namun demikian, lamanya proses penagihan dan tingginya nilai piutang yang melewati jatuh tempo menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian piutang masih perlu ditingkatkan agar selaras dengan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dalam manajemen keuangan syariah.

Dengan demikian, perbedaan mendasar penelitian ini terletak pada konteks industri *Edutech* yang memiliki pola piutang digital, mekanisme penagihan berbasis langganan, serta tantangan operasional yang tidak ditemukan pada perusahaan tradisional. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam

literatur pengelolaan piutang, khususnya pada sektor teknologi pendidikan yang selama ini belum banyak dikaji.

Untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas manajemen piutang pada Perusahaan *Edutech*, berikut disajikan tabel perbandingan yang merangkum praktik yang telah berjalan, kelemahan yang ditemukan di lapangan, serta rekomendasi perbaikan. Penjelasan ini juga dikaitkan dengan landasan teori manajemen keuangan yang relevan guna memberikan pemahaman mendalam mengenai solusi strategis yang diusulkan bagi perusahaan.

Tabel 1.2 Praktik Perusahaan *Edutech* Dalam Menangani Piutang

Aspek Manajemen Piutang	Praktik Perusahaan <i>Edutech</i>	Kelemahan yang Ditemukan	Rekomendasi Penulis
Sistem & Jangka Waktu Pembayaran	Mengategorikan pelanggan menjadi <i>churn</i> (berhenti) dan <i>freeze</i> (ditangguhkan). Pemutusan akses layanan bagi pelanggan yang menunggak lebih dari 3 bulan.	Pelanggan berstatus <i>freeze</i> berisiko tinggi menjadi <i>churn</i> , sehingga piutang terancam gagal bayar. Kebijakan <i>freeze</i> setelah tiga bulan menunggak dapat menghambat perputaran arus kas.	Guna menekan risiko kerugian, perusahaan perlu mempertimbangkan percepatan status <i>freeze</i> . Hal ini sejalan dengan pandangan Sutrisno bahwa efektivitas manajemen piutang diukur dari peningkatan perputaran piutang dan pencapaian target penagihan perusahaan.

Strategi Pengurangan Tunggalan	<p>Penagihan dilakukan oleh tim <i>finance</i>, baik dengan cara menelpon dan mengirim surat.</p> <p>Kolaborasi dengan tim <i>customer experience</i> untuk mencari kontak terbaru.</p>	<p>Komunikasi digital sering kali kurang efektif atau diabaikan pelanggan.</p> <p>Kesulitan menghubungi PIC karena sering terjadi pergantian di sisi pelanggan.</p>	<p>Diperlukan penagihan yang lebih intensif dan penguatan syarat pembayaran.</p> <p>Sebagaimana dikemukakan Budi, pengendalian yang lebih ketat melalui kebijakan yang tegas akan mendorong penagihan piutang yang lebih responsif.</p>
Kendala Penagihan Piutang	<p>Perusahaan melakukan penagihan melalui surat dan menelpon kepada PIC terkait saat piutang jatuh tempo.</p>	<p>Hambatan komunikasi menyebabkan keterlambatan dalam mendeteksi ketidakmampuan atau ketidakmauan pelanggan membayar.</p>	<p>Penerapan sistem pengingat otomatis membantu mengoptimalkan penagihan dan mencegah piutang tak tertagih. Sejalan dengan teori Kieso dan Weygand, langkah ini krusial guna melindungi laba dan modal dari potensi kerugian.</p>
Alternatif Penanganan Piutang	<p>Perusahaan mengajukan surat untuk</p>	<p>Penelusuran kontak pelanggan terhambat karena tim CS lebih</p>	<p>Pembaruan prosedur penagihan sangat penting agar tindakan</p>

	memperoleh persetujuan terkait pemutihan piutang pelanggan. Piutang yang telah disetujui pemutihannya akan diakui dan dicatat sebagai beban perusahaan.	memprioritaskan pelanggan yang aktif dibandingkan pelanggan yang sudah <i>churn</i> . Perusahaan kesulitan mengakui beban piutang secara fiskal jika pelanggan tidak memberikan surat persetujuan pemutihan.	tim lebih terstruktur dan cepat. Merujuk pada perspektif Indriyono, bahwa analisis umur piutang menjadi kunci bagi manajemen dalam mengambil keputusan yang tepat untuk menangani tunggakan tersebut.
--	---	--	---

Analisis Rasio Perputaran Piutang (*Receivable Turnover Ratio*)

Selain menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara dan observasi, efektivitas pengelolaan piutang pada Perusahaan Edutech juga dapat dianalisis menggunakan rasio keuangan, yaitu *Receivable Turnover Ratio* atau rasio perputaran piutang. Rasio ini digunakan untuk mengukur seberapa cepat perusahaan mampu menagih piutang dari pelanggan dalam satu periode. Semakin tinggi rasio perputaran piutang, maka semakin efektif perusahaan dalam mengelola dan menagih piutangnya. Sebaliknya, rasio yang rendah menunjukkan bahwa piutang membutuhkan waktu lebih lama untuk ditagih sehingga berpotensi meningkatkan risiko piutang tak tertagih.

Rata-rata Piutang

Rata-rata piutang merupakan nilai rata-rata dari jumlah piutang awal dan piutang akhir dalam satu periode tertentu. Perhitungan rata-rata piutang digunakan untuk mengetahui besarnya dana perusahaan yang tertanam dalam piutang selama

periode berjalan serta menjadi dasar dalam mengukur efektivitas pengelolaan piutang perusahaan.

Tahun 2022:

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata Piutang} &= \frac{\text{Rp } 18.048.000 + 87.548.208}{2} \\ &= \text{Rp } 52.798.104\end{aligned}$$

Tahun 2023:

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata Piutang} &= \frac{\text{Rp } 87.548.208 + \text{Rp } 176.939.636}{2} \\ &= \text{Rp } 132.243.922\end{aligned}$$

Tahun 2024:

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata Piutang} &= \frac{\text{Rp } 176.939.636 + \text{Rp } 125.041.500}{2} \\ &= \text{Rp } 150.990.568\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata piutang, diketahui bahwa rata-rata piutang Perusahaan *Edutech* menunjukkan tren yang terus meningkat secara signifikan. Pada tahun 2022, jumlah piutang tercatat sebesar Rp52.798.104, lalu melonjak menjadi Rp132.243.922 di tahun 2023, dan mencapai Rp150.990.568 pada tahun 2024. Konsistensi kenaikan ini mengindikasikan bahwa volume modal perusahaan yang mengendap dalam bentuk piutang masih tergolong besar.

Besarnya rata-rata piutang ini mengindikasikan bahwa proses penagihan piutang belum sepenuhnya berjalan optimal. Kondisi tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang menunjukkan adanya berbagai kendala dalam proses penagihan, seperti pergantian PIC pelanggan, proses birokrasi perguruan tinggi yang memerlukan waktu panjang, serta keterlambatan pencairan dana dari yayasan maupun KPPN.

Selain itu, tingginya piutang yang telah melewati umur lebih dari 120 hari menunjukkan adanya risiko piutang tak tertagih yang dapat memengaruhi likuiditas perusahaan. Semakin lama piutang tertagih, maka semakin lambat pula perputaran

kas perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan efektivitas strategi penagihan agar perputaran piutang menjadi lebih cepat dan risiko kerugian piutang dapat diminimalkan.

Meskipun demikian, perusahaan telah melakukan beberapa langkah pengendalian, seperti pemberian status *freeze* kepada pelanggan yang menunggak, kerja sama dengan tim *customer experience* untuk mencari kontak terbaru pelanggan, serta penghapusan piutang melalui mekanisme pencadangan. Strategi tersebut menunjukkan adanya upaya perusahaan dalam menjaga stabilitas keuangan dan meminimalkan dampak piutang bermasalah terhadap operasional perusahaan.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem manajemen piutang pada Perusahaan *Edutech* telah diterapkan melalui pengelompokan status klien menjadi *churn* dan *freeze*, yang memengaruhi langkah penanganan piutang. Piutang klien *churn* diproses melalui pemutihan setelah pencadangan karena klien sudah tidak aktif, sedangkan klien *freeze* akan dibekukan layanannya hingga melunasi tunggakan. Dalam praktiknya, perusahaan masih menghadapi berbagai kendala, terutama kesulitan melacak kontak PIC akibat pergantian penanggung jawab serta kurang efektifnya proses penagihan digital yang bergantung pada komunikasi non-tatap muka. Meskipun perusahaan telah berupaya melalui kolaborasi antar divisi dan pengiriman surat persetujuan pemutihan, sebagian piutang tetap sulit ditangani. Hal ini menunjukkan bahwa sistem manajemen piutang masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek penagihan, pemutakhiran data klien, dan penggunaan teknologi pendukung. Penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai pengelolaan piutang pada sektor *Edutech*, yang memiliki karakteristik operasional dan tantangan yang berbeda dari perusahaan tradisional.

B. Saran

Saran peneliti dalam riset yang telah dilakukan dan dapat dijadikan sebagai peningkatan untuk Perusahaan *Edutech* yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan dapat mempertimbangkan untuk menawarkan solusi pembayaran yang lebih fleksibel, seperti program cicilan atau diskon untuk pembayaran lebih awal, agar pelanggan lebih mudah melunasi tunggakan mereka.
2. Kolaborasi antara tim *Account Receivable* (AR) dan *Customer Experience* perlu ditingkatkan, terutama dalam proses penagihan dan pengumpulan data kontak pelanggan yang terkini. Oleh karena itu perusahaan disarankan untuk memperbarui dan menjaga akurasi database pelanggan secara berkala, termasuk

informasi terkait *Person in Charge* (PIC). Langkah ini dapat meminimalkan hambatan komunikasi akibat pergantian PIC.

3. Perusahaan dapat memanfaatkan teknologi seperti sistem otomatisasi pengingat pembayaran melalui email, SMS, atau aplikasi, yang dapat membantu mengurangi beban manual pada tim *finance* dan meningkatkan efektivitas penagihan.
4. Perusahaan dapat memperbarui prosedur internal yang mengatur pengelolaan piutang, seperti aturan jelas mengenai waktu dan cara penagihan, serta langkah-langkah yang harus diambil jika pelanggan terus menunggak, sehingga tim terkait dapat bertindak lebih cepat dan terstruktur.
5. Perusahaan perlu menerapkan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) untuk mempermudah pemantauan piutang, memperbarui data pelanggan secara berkala, serta mengotomatisasi pengingat pembayaran agar proses penagihan lebih efektif dan risiko piutang tak tertagih dapat diminimalkan.
6. Perusahaan perlu menetapkan *Service Level Agreement* (SLA) yang lebih jelas terkait durasi status *freeze* sebelum akses pelanggan diputus sepenuhnya, agar proses penagihan lebih terstruktur, transparan, dan mampu mengurangi risiko piutang tak tertagih.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisty, Fannya, and Elisabeth Yansye Metekohy. "Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Internal Atas Tertagih Pada PT. XYZ" 3 (n.d.).
- Ahmad, and Muslimah. "Memahami Teknik Pengolahan Dan Analisis Data Kualitatif." *Proceedings* 1, no. 1 (2021): 173–86.
- Amalia, N., and A. Handayani. "Analisis Pengendalian Intern Piutang Untuk Meminimalkan Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. X." *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis* 8, no. 1 (2023): 92–98.
- Andini, Ocsyahrani Putri, and Abu Darim. "Aktivitas Pengelolaan Piutang Customer Dalam Pengambilan Order Di CV. Pustaka Cendekia (Studi Kasus Fakultas Ekonomi STIE Pemuda Surabaya)" 1192 (2024): 304–17.
- Anggraeni, Milla Rizky, Josephine Sudiman, and Lisa Amelia Herman. "Analisis Manajemen Piutang Untuk Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Organisasi Inkindo Sumatera Barat." *Akuntansi Dan Manajemen* 18, no. 2 (2023): 1–16.
- Aprian, Usman, and Ahmad Junaidi. "Pengaruh Perputaran Kas Dan Perputaran Piutang Terhadap Profitabilitas." *Akuntansi Dan Teknologi Informasi* 15, no. 2 (2022): 81–95.
- Asraf, Mardahleni, Roza Gustika, and Kurniawan Ilham. "Strategi Pengelolaan Piutang Perusahaan Otomotif Dimasa Pandemi Covid 19 Dalam Menjaga Profitabilitas" 06, no. 02 (2022): 1–9.
- Assyakurrohim, Dimas, Dewa Ikham, Rusdy A Sirodj, and Muhammad Win Afgani. "Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3, no. 01 (2022): 1–9.
- Aurorita, Belantika Sheren, Muhammad Reza Adi Nugroho, Ramdhani Ahmad Fariz Putra Setiawan, Wiwin Aini Syifa, and Tri Yulaeli. "Pengaruh Perputaran Modal Kerja, Perputaran Persediaan, Perputaran Piutang, Perputaran Kas Terhadap

- Likuiditas Perusahaan. (Literature Review Manajemen Keuangan).” *SAMMAJIVA : Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen* 1, no. 3 (2023): 235–50.
- Ayu, Retno. “Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih Pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri.” *Jurnal EMT KITA* 7, no. 4 (2023): 911–24.
- Bella, Ericha, Fitria Damayanty, and Untung Lasiyono. “Analisis Kebijakan Penjualan Kredit Dan Pengelolaan Piutang Untuk Meminimalkan Piutang Tidak Tertagih Pada PT. Subur Agro Pratama.” *Journal of Sustainability Business Research* 3, no. 4 (2022): 54.
- Chartady, Rachmad, Salihi, Ranat Mulia Pardede, Meidi Yanto, Rohmat Mahfuddin, and Nurfitri Zulaika. *Akuntansi Pariwisata Dan Perhotelan*. 1st ed. Pasaman Barat: CV. AZKA PUSTAKA, 2024.
- Covid-, Pada Masa Pandemi, Haryo Wicaksono, Anita Swantari, and Filma Festivalia. “Analisis Pengendalian Piutang Hotel Z Di Jakarta Pusat” 6, no. 2 (2022): 155–68.
- Dalanggo, Nurain. “Analisis Implementasi Sistem Akuntansi Piutang Pada Koperasi Mekar Jaya Indonesia” 20 (2024): 739–57.
- Daud Yusuf, and Muhammad Rosidi. “Analisis Pengaruh Piutang Usaha Dan Utang Usaha Terhadap Arus Kas Operasi Pada PT. Capitalinc Finance.” *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi* 4, no. 1 (2024): 85–98.
- Denisa Salsabila Viyanis, Adira Oktaviani Tita Nurjanah, Khalisa Fahira, Avivah Shafa Nada, and Tri Yulaeli. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Perusahaan : Perputaran Modal Kerja, Perputaran Kas, Perputaran Persediaan, Perputaran Aset Tetap Dan Perputaran Piutang.” *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi* 1, no. 3 (2023): 124–43.
- Dwi, Widya Waty, Kurniati Hamid, Husna Mardiyah, Irmayanti Muchtar, and Trian Fisman Adisaputra. “Usaha Parembai Industri Kota Pinrang” 02, no. 02 (2024): 42–53.

- Elfata, Claudio Julio Mongan, and Manuel A Todingbua. “Analisis Perputaran Piutang Pada Koperasi Simpan Pinjam Berkat Cabang Tamalanrea Makassar” II, no. Ii (2023): 139–48.
- Filbert, Albert, Vincentia Devina Setyawati, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik, Darma Cendika, and Perputaran Piutang. “Manajemen Piutang Pada Harris Hotel Sentraland Semarang” 2, no. April (2024): 13–27.
- Fitriargo, B Y, J Sriwidodo, “Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (Bad Debt) Di PT. Wakabe Indonesia.” *Jurnal ...* 3, no. 1 (2022): 69–77.
- Haq, Assyifa Nurul, and Anita Handayani. “Analisis Pengendalian Intern Piutang Dalam Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada PT.XYZ.” *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen* 5, no. 1 (2024): 69–83.
- Hartanto, Sugeng, Endro Sugiartono, and Dessy Putri Andini. “Dialogis Kontekstualitas Manajemen Piutang (Studi Pada Perspektif Pemikiran Positif),” 2024.
- Hasyim, M. Ardi Nupi, Mardiyah Tusholihah, Eka Setiajatnika, and Suarny Amran. “Sistem Akuntansi Piutang Teori Dan Aplikasi,” 1st ed. Jl. Pangeran Cakrabuana, Greenland Sendang Blok H01 Sumber Cirebon.: CV. Syntax Computama, 2020.
- Hernianti Harun, Musdalifah Fatimah. “Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Memperkecil Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. Nusa Surya Ciptadana Cabang Mamuju.” *Kia10*, 2023, 1–13.
- Husnullail, M., Risnita, M. Syahran Jailani, and Asbui. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Lmiah.” *Journal Genta Mulia* 15, no. 0 (2024): 1–23.
- Irma_Mbae. “Analisis Pengendalian Piutang Pada Pdam Kabupaten Poso.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–99.
- Irwandi, and Trian Fisman Adisaputra Arifin, Asriadi. “Implementasi Produk Kpr (Kredit Pemilikan Rumah) Bank Syariah Indonesia (Bsi) Parepare” 2, no. 3

(2023): 272–82.

Januarsi, Yeni, Vargo Chiristian L Tobing, Arie Apriadi Nugraha, Faozah Ulfah Fatmawati, Haposan Banjarnahor, Marsela Diaz, Vitriyan Espa, et al. *Pengantar Akuntansi Perusahaan*. 1st ed. Padang: CV. Gita Lentera, 2023.

Jirwanto, Henry, Muhammad Ali Aqsa, Tubel Agusven, Hendri Herman, and Virna Sulfitri. *Manajemen Keuangan*. CV. Azka Pustaka, 2024.

Journal, Land. “Monitoring Piutang Pelanggan Bisnis” 5 (2024): 25–33.

Komalasari, Wulan, and Ardiansyah. “Analisis Risiko Gagal Bayar Piutang Unit Simpan Pinjam Koppeg RSU R. Syamsudin, SH” 6, no. 2 (2025): 47–61.

Lestari, Aneu. “Sistem Pengendalian Piutang Dalam Kaitan Dengan Perputaran Piutang Di Pt . Sinja Raga Santika.,” 2023, 43–58.

Lestari, Widya Jati, Marsani Asfi, and Arum Setiawati. “Sistem Pengendalian Internal Atas Piutang Menggunakan Metode Analisis Umur Piutang (Aging Schedule) Pada CV. AGS’NIE.” *Jurnal Digit* 9, no. 2 (2020): 215.

Loviriani, Septiandra, Lili Syafitri, and Aris Munandar. “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih Dan Upaya Penanggulangan Serta Penyelesaian Piutang Tak Tertagih.” *Journal of Economics and Management Scienties*, 2023, 206–9.

Mahfuddin, Rohmat, Muis Murtadho, Arief Budiman, and Tommy Munaf. “Determinan Pengendalian Piutang Dan Pengaruhnya Terhadap Risiko Keuangan : Deteksi Awal Kebangkrutan” 4, no. 4 (2025): 1485–94.

Manjaleni, Rola, and Karlina. “Analisis Umur Piutang Dalam Upaya Mengurangi Piutang Tak Tertagih (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Hermina Pasteur)” XXI, no. 1 (2024): 33–41.

Maralis, Reni, and Aris Triyono. *Manajemen Risisko*. 1st ed. Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA, 2019.

Maulidiyah, and Elok Vilantika. “Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Usaha Pada Perusahaan Logistik Di Kabupaten Gresik.” 10, no. 1 (2026): 1–18.

Methasari, Melanny. *Efektifitas Manajemen Piutang Dalam Upaya Meningkatkan*

- Modal Kerja Pada PT.BPR Aridha Arta Nugraha. CV. Mitra Sumber Rejeki, 2021.*
- Millah, Ahlan Syaeful, Dede Arobiah, Elsa Selvia Febriani, and Eris Ramdhani. “Analisis Data Dalam Penelitian Tindakan Kelas” 1, no. 2 (2023): 140–53.
- Montororing, Patricia M., Harijanto Sabijono, and Heince R. N. Wokas. “Analisis Penerapan Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada Piutang Tak Tertagih Di PT.Hasjrat Multifinance Manado.” *Jurnal EMBA* 9, no. 3 (2020): 1520–29.
- Muaja, Octavianus M T. “Analisis Piutang Tak Tertagih Berdasarkan Umur Piutang,” n.d., 1–6.
- Murniati, Sitti. *Akuntansi Keuangan*. Takaza Innovatix Labs, 2025.
- Nathanael, Hizkia, and Nasikin. “Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha Terhadap Risiko Piutang Tak Tertagih.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 2021, 13–27.
- Nurbaeti, Euis, Susy Hambani, Ayi Jamaludin Aziz, and Saepul Anwar. “Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal: Kajian Pada Efektivitas Pengelolaan Piutang.” *Jurnal Akunida* 9, no. 2 (2023): 128–36.
- Nurfajriani, Wiyanda Vera, Muhammad Wahyu, Ilhami Arivan, Rusdy Abdullah Sirodj, and M Win Afgani. “Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif” 10, no. September (2024): 826–33.
- Nurjanah, Gebi Lia, and Anita Handayani. “Analisis Perputaran Piutang Pada Perusahaan” 11 (2022): 420–26. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v11i4.464>.
- Nurullah, Asfeni, M Acc, Efva O D Ghozali, M Si, Nilam Kesuma, and M Si. “Pengabdian Laboratorium CPA Centre Laporan Pengabdian Kepada Masyarakat Pengelolaan Piutang Bagi Pelaku Bisnis Di Masa Pandemi Covid-19,” no. September 2020 (n.d.).
- Pantu, Nur Aliefah A., Mattoasi, and Mahdalena. “Analisis Manajemen Piutang Di Bengkel Ginseng Motor.” *Jurnal Mahasiswa Akuntansi* 1, no. 159–172 (2022): 158–72.
- Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana

- Sri Wahyuni Sitepu, Tryana. "Strategi Pengelolaan Piutang: Analisis Prosedur Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Umum Daerah." *Journal GEEJ* 7, no. 2 (2020): 237–46.
- Pratiwi, Andi Tasya Dwi Anisa, Sitti Hajerah Hasyim, and Masnawaty S. "Analisis Sistem Akuntansi Piutang (Studi Kasus Pada PT Kalimas Putra Mandiri)," 2023, 182–92.
- Prayoga, Rizky, Nusa Muktiadji, Abdul Roup, and Iriyadi Iriyadi. "Implementasi Sistem Penagihan Piutang Jasa Body Repair Pada PT. Setiajaya Toyota Body And Paint Depok." *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan* 4, no. 1 (2024): 149–60.
- Rahayu, Riski, Sulastris Rini Rindrayani, and Penelitian Kualitatif. "Menguji Keabsahan Data Penelitian Kualitatif," n.d.
- Ratri, Rezki Fani, Musmulyadi, and Fahmiah Akilah. "Pengaruh Perputaran Persediaan Dan Modal Kerja Terhadap," 2025, 1–11.
- Rivandi, Muhammad, and Gina Septiana. "Pengaruh Pengelolaan Piutang Terhadap Efektivitas Arus Kas Pada PT. Satria Lestari Multi." *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta* 15, no. 2 (2020): 23–30.
- Rosyida, Zulfiatur, Rif'ah Fadilah, and Yuli Dwi Yusrani Anugrah. "Penerapan Manajemen Kas, Manajemen Piutang Dan Manajemen Persediaan Dalam Laporan Keuangan." *Muhasabatuna : Jurnal Akuntansi Syariah* 3, no. 2 (2021): 27.
- Sanapati, Toufan A, and Sherly Pinatik. "Analisis Penerapan Pengendalian Intern Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Koperasi Simpan Pinjam Mekarjaya Kawangkoan." *Akuntansi, Jurusan Ekonomi Dan Bisnis* 6, no. 1 (2022): 993–1002.
- Seftiani, Rizkiyannisa, and Yetik Fitri Retnowati. "Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih Pada Stasiun Tv Xyz." *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi* 2, no. 1 (2021): 116–29.
- Situmorang, Dokman Marulitua, and Rafles Ginting. "Analisis Situasi Pengelolaan Piutang Usaha Pada Perusahaan Industri," no. 13 (2024): 85–92.

- Sivak, Hayati, and Anita Handayani. "Analisis Piutang Pada PT. Pos Indonesia Regional V Surabaya" 5, no. 12 (2024).
- Sukmawati, Syahwa Saskia, and Rizki Hamdani. "Analisis Piutang Tak Tertagih Berdasarkan Umur Piutang Pada PT. XYZ." *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 3, no. 6 (2024): 262–72.
- Suras, Muhammad, Syahriyah Semaun, and Darwis. "Pengelolaan Keuangan Usaha Mikro , Kecil , Dan Menengah (Umkm) Pada Usaha Bumbung Indah Kota Parepare (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)" 02, no. 02 (2024): 28–41.
- Syahputri, Addini Zahra, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri. "Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif." *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran* 2, no. 1 (2023): 160–66.
- Toyyibi, Abdul Majid. "Sistem Pengendalian Resiko Gagal Bayar Nasabah Pembiayaan Di BMT Amanah Ummah Surabaya," n.d., 53–66.
- Usada, Untun. "Analisis Efektifitas Kebijakan Pengelolaan Piutang Pada Perusahaan Pembiayaan Pasca Pandemi Covid-19 Untun Usada." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2, no. 6 (2023): 2526–36.
- Wahyuni, Pande Komang Feby, I Putu Arnawa, and NiMade Sri Rukmiyati. "Implementasi Manajemen Risiko Pada Account Receivable Di The Westin Resort & Spa Ubud Bali." 4, no. September (2025).
- Wibowo, Trisno K, Yadda Undeng, Supriyadi La Wungo, Amik Luwuk Banggai, and Stmik Kreatindo Manokwari Abstrak. "Sistem Informasi Pengelolaan Piutang Dan Pembelian Hasil Nilam (Pogostemon Cablin) Pada Kelompok Tani Potoutusan Desa Ampera." *Journal of System and Computer Engineering (JSCE) ISSN* 3, no. 2 (2022): 307.
- Yuliati, Sri, and Farid Hirji Badruzzaman. "Analisis Pengelolaan Piutang Usaha Pada Pt. Xyz Bandung" 11 (2023).
- Zafitri, Safwa Al, Syahriyah Semaun, Muzdalifah Muhammadun, and Andi Ayu Frihatni. "Pengaruh Pengendalian Manajemen Piutang Terhadap Likuiditas Dan Profitabilitas PT Bank Syariah Indonesia Yang Terdaftar Di Bursa Efek

Indonesia Abstrak” 12, no. 1 (2026): 642–53.

Zebua, DN, MM Bate, and Dian Nikita Zebua Maria Magdalena Bate. “Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. Multi Pilar Indah Jaya (Distributor PT. Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli.” *Jurnal EMBA* 10, no. 4 (2022): 1259–68.

Zuliana, Hendrik, Rachmat Sukma Putranto, and Yuli Kurniawati. “Analisis Piutang Tak Tertagih Berjangka Implementasi Pada Praktek Akuntansi Berbasis ICT” 2 (2021): 1551–56.



LAMPIRAN





DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : B-5100/In.39/FEBI.04/PP.00.9/12/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPARE

- Menimbang
- Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2024
 - Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk disertai tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.
- Mengingat
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 - Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Memperhatikan :
- Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2.307381/2024, tanggal 24 November 2023 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024
 - Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024, tanggal 21 Pebruari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan :
- Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024
 - Menunjuk saudara: **Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M.** sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :
Nama Mahasiswa : MUNAWWARAH WARIS
NIM : 2220203861211017
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah
Judul Penelitian : ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN PIUTANG DI PERUSAHAAN EDUTECH
 - Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
 - Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
 - Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare
Pada tanggal 04 Desember 2024
Dekan.



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8 Kota Parepare 81132 ☎ (0421) 21307 Fax.24404
Po Box 909 Parepare 91100 website : www.iainpare.ac.id, email : mail@iainpare.ac.id

**BERITA ACARA
REVISI JUDUL SKRIPSI**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : MUNAWWARAH WARIS
N I M : 2220203861211017
Prodi : Manajemen Keuangan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN PIUTANG DI PERUSAHAAN
EDUTECH

Telah diganti dengan judul baru:

ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN PIUTANG PADA PERUSAHAAN
EDUTECH

dengan alasan / dasar:

Atas saran dan masukan dari dosen penguji, perubahan judul dilakukan
untuk menyesuaikan fokus penelitian dengan pembahasan lebih spesifik.

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 21 Mei 2026

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Trian Fisman Adisaputra, S.E., M.M

Mengetahui
Dekan,



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
102082001122002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-53/In.39/FEBI.04/PP.00.9/01/2026

08 Januari 2026

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. KEPALA PERUSAHAAN TEKNOLOGI SURABAYA
di
KOTA SURABAYA

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: MUNAWWARAH WARIS
Tempat/Tgl. Lahir	: PINRANG, 18 Oktober 2003
NIM	: 2220203861211017
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Keuangan Syariah
Semester	: VII (Tujuh)
Alamat	: BTN GRIYA YAMANI BLOK F NO. 3, KEL. SALO, KEC. WATANG SAWITTO, KAB. PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KEPALA PERUSAHAAN TEKNOLOGI SURABAYA dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN PIUTANG PADA PERUSAHAAN EDUTECH

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 13 Januari 2026 sampai dengan tanggal 13 Pebruari 2026.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

**PERUSAHAAN TEKNOLOGI SURABAYA
FINANCE DAN AKUNTANSI**

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor: 001/PE/022026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Driyogo Prasetyoadi
Jabatan : Finance Manager
Instansi : PT Teknologi Surabaya

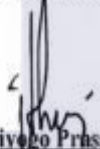
dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Munawwarah Waris
NIM/NIP/NIK : 2220203861211017
Program Studi/Unit : Manajemen Keuangan Syariah
Instansi Asal : Institut Agama Islam Negeri Parepare
Judul Penelitian : Analisis Efektivitas Sistem Manajemen Piutang Pada Perusahaan Edutech
Lokasi Penelitian : Surabaya
Waktu Penelitian : 13 Januari 2026 - 13 Februari 2026

yang bersangkutan telah selesai melaksanakan kegiatan penelitian di Perusahaan kami di Bidang Teknologi Surabaya dalam rangka penyusunan skripsi/tesis/disertasi/penelitian lainnya.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 Februari 2026


Driyogo Prasetyoadi
Finance Manager

	<p align="center">KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</p>
<p align="center">VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI</p>	

Nama Mahasiswa : Munawwarah Waris

NIM : 2220203861211017

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Sistem Manajemen Piutang pada Perusahaan *Edutech*.

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana sistem pengelolaan piutang yang diterapkan di perusahaan?
2. Bagaimana perlakuan terhadap piutang dari pelanggan yang berhenti berlangganan (*churn*)?
3. Bagaimana kebijakan perusahaan terkait jatuh tempo pembayaran piutang?
4. Apa saja strategi yang digunakan perusahaan dalam menagih piutang?
5. Bagaimana peran tim customer experience atau customer support dalam penagihan?
6. Apa saja kendala yang sering dihadapi dalam proses penagihan piutang?
7. Bagaimana pengaruh pergantian manajemen di pihak pelanggan terhadap pembayaran?
8. Faktor apa yang paling sering menyebabkan keterlambatan pembayaran?
9. Bagaimana cara perusahaan menangani piutang yang sulit ditagih?
10. Bagaimana proses pemutihan piutang dilakukan?

BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama Munawwarah Waris, lahir di Kabupaten Pinrang, pada tanggal 18 Oktober 2003. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Abd. Waris Sinring dan Hajrah Said, S.Ag. Penulis memulai pendidikan dasar di SDN 3 Pinrang, pendidikan menengah pertama ditempuh di SMP Negeri 1 Pinrang, lalu melanjutkan ke SMK Negeri 1 Pinrang dengan jurusan Akuntansi Keuangan Lembaga dan lulus pada tahun 2022. Di tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan di Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare. Selama masa perkuliahan, pada tahun 2024 penulis berkesempatan mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di PT. SEVIMA Surabaya, yang memberikan pengalaman praktis dan memperluas wawasan penulis dalam dunia kerja. Dan pada tahun 2025 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Dusun Pacciro, Desa Libureng, Kecamatan Tanete Riaja, Kabupaten Barru. Sebagai tugas akhir, penulis menyusun skripsi dengan judul “Analisis Efektivitas Sistem Manajemen Piutang pada Perusahaan *Edutech*” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Institut Agama Islam Negeri Parepare. Penulis berharap karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Keuangan Syariah.