



Analisis Proses Penagihan Piutang atas Transaksi Angkutan Non-Semen “Terpal” PT Semen Indonesia Logistik

Kholifatun Nur Handini¹, Vicky Vendy^{2*}

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

Email: ¹22013010090@student.upnjatim.ac.id, ^{2*}vicky.vendy.ak@upnjatim.ac.id

(* : coresponding author)

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis prosedur atas penagihan piutang dan penanganan piutang bermasalah pada jasa angkutan Non-Semen “Terpal” di PT Semen Indonesia Logistik (SILOG), serta menganalisis kendala-kendala yang dapat menghambat proses penagihan piutang di PT SILOG. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara yang dilakukan dengan tiga informan yang relevan, teknik observasi dan teknik dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa prosedur penagihan piutang dimulai dari pengiriman dokumen penagihan yang berupa *invoice* dan dokumen pendukung lainnya hingga penutupan piutang menggunakan sistem SAP. Adapun piutang yang jatuh tempo dibagi menjadi empat tingkat, yaitu 60 hari, 120 hari, 180 hari, dan 365 hari. Penagihan piutang jatuh tempo dilakukan lewat aplikasi WhatsApp hingga kunjungan langsung kepada *customer*. Kendala yang sering dihadapi pada saat proses penagihan piutang antara lain *customer* yang sulit berkoordinasi, adanya piutang yang sulit ditagih karena *customer* yang sedang pailit atau bangkrut, dan adanya piutang atau uang masuk yang tidak teridentifikasi. Diharapkan penelitian ini akan membantu bagi perusahaan dalam menilai secara menyeluruh prosedur yang telah dilakukan pada saat penagihan piutang, sehingga dapat mengidentifikasi potensi masalah yang kemungkinan timbul, dengan begitu perusahaan dapat melakukan perbaikan dan menyusun strategi dalam proses penagihan piutang yang lebih efektif.

Kata Kunci: Piutang Usaha, Prosedur Penagihan Piutang, Transaksi Angkutan Non-Semen “Terpal”, PT Semen Indonesia Logistik, Kendala Penagihan Piutang

Abstract

This study was conducted to analyze the procedures for accounts receivable collection and the handling of problematic receivables in the Non-Cement “Tarpaulin” transportation services at PT Semen Indonesia Logistik (SILOG), as well as to examine the obstacles that may hinder the receivables collection process within the company. The research adopts a case study method with a qualitative approach. Data collection techniques used in this study include interviews with three relevant informants, direct observations, and documentation analysis. The findings reveal that the receivables collection process begins with the delivery of billing documents, including invoices and supporting documents, and ends with the settlement of receivables through the SAP system. Receivables that become due are classified into four aging categories: 60 days, 120 days, 180 days, and 365 days. The collection of overdue receivables is carried out through communication via WhatsApp and, in some cases, direct visits to customers. Common obstacles encountered in the receivables collection process include difficulties in coordinating with customers, receivables that are difficult to collect due to customer insolvency or bankruptcy, and unidentifiable receivables or incoming payments. This research is expected to help the company evaluate its current receivables collection procedures more comprehensively. By identifying potential problems early, the company can make necessary improvements and develop more effective strategies for managing the receivables collection process.

Keywords: Account Receivable, Accounts Receivable Collection Procedures, Non-Cement “Tarpaulin” Transportation Transactions, PT Semen Indonesia Logistik, Receivables Collection Constraints

1. PENDAHULUAN

Tujuan perusahaan didirikan adalah untuk memperoleh laba atau keuntungan secara maksimal. Laba atau keuntungan tersebut dapat diperoleh suatu perusahaan dengan meningkatkan penjualan atau layanan yang ditawarkan. Dalam aktivitas penjualan barang atau jasa, *customer* dapat melakukan pembayaran dengan metode tunai maupun dengan pembayaran secara kredit. Namun penjualan barang atau jasa yang dilakukan secara kredit tidak bisa menghasilkan penerimaan kas dengan segera. Kegiatan tersebut akan menyebabkan timbulnya piutang. Piutang merupakan tagihan yang timbul dalam wujud kas yang ditujukan untuk perorangan, badan ataupun pihak yang memiliki kewajiban membayar tagihan lainnya [1]. Perusahaan yang menggunakan metode penjualan barang atau jasa secara kredit, piutang menjadi bagian terbesar dalam akun aktiva. Piutang menjadi sumber pendapatan terpenting yang mana harus diperhatikan oleh perusahaan atas penagihan dari piutang itu sendiri. Kegagalan dalam penagihan piutang akan berdampak langsung dalam perputaran kas pada suatu perusahaan.

Salah satu perusahaan yang menerapkan penjualan barang atau jasa secara kredit adalah PT Semen Indonesia Logistik (SILOG), yang bergerak dalam bidang jasa layanan logistik. Jasa layanan logistik PT SILOG mencakup



pelayanan pengangkutan, manajemen rantai pasok, dan juga solusi kustom untuk kebutuhan pendistribusian dan pengiriman. Selain jasa layanan logistik, PT SILOG juga menyediakan layanan jasa konstruksi dan manufaktur fabrikasi. Dari bidang usaha yang bervariasi, PT SILOG dapat menarik banyak kerja sama dengan berbagai mitra. Salah satu layanan jasa angkutan yang disediakan oleh PT SILOG adalah jasa angkutan Non-Semen "Terpal". Angkutan Non-Semen terpal merupakan salah satu jenis layanan yang digunakan untuk mengangkut muatan semen dengan menggunakan truk dengan bak terbuka atau truk *loss Bak*. Terpal memiliki fungsi untuk menutup muatan semen dari paparan cuaca panas, debu maupun hujan, serta mencegah tumpahnya muatan selama proses pengiriman. Muatan terpal yang digunakan didapatkan dari vendor yang bekerja sama dengan PT SILOG, vendor bertanggung jawab atas ketersediaan serta kualitas terpal yang digunakan. Proses pengangkutan terpal dimulai dari pemeriksaan kelayakan terpal, pemasangan hingga proses bongkar muatan. Penggunaan terpal ini tidak hanya satu kali saja namun, satu buah terpal bisa digunakan untuk beberapa kali bongkar muat produk muatan semen. Adapun semua biaya yang timbul dari layanan angkutan terpal, dikategorikan sebagai ongkos angkut, dan akan ditagihkan kepada pelanggan. Dalam setiap transaksi penjualan kredit yang terjadi atas penjualan jasa angkutan, PT SILOG perlu memastikan bahwa setiap prosedur yang dilakukan untuk penagihan piutang yang timbul dari transaksi dapat ditagih secara efektif untuk memastikan bahwa perputaran kas tetap sehat juga menghindari piutang yang macet. Untuk menjaga prosedur penagihan piutang dilakukan secara efektif, maka perlu dilakukan pemahaman terhadap prosedur penagihan piutang, termasuk mengatasi kendala-kendala yang dialami dalam pelaksanaan penagihan piutang.

Pengertian dari piutang sendiri menurut [2] adalah hak pembayaran terhadap individu maupun kelompok atas diterimanya produk atau jasa yang belum dibayarkan. Untuk menciptakan pengelolaan piutang yang efektif, diperlukan prosedur penagihan piutang yang cermat oleh perusahaan. Prosedur dapat diartikan sebagai langkah runtut dari suatu kegiatan yang melibatkan beberapa individu dalam suatu unit kerja atau lebih, dengan tujuan untuk menjamin keselarasan penanganan transaksi perusahaan yang terjadi secara repetitif [3]. Penagihan piutang secara umum didefinisikan sebagai usaha yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok dalam mengumpulkan sejumlah kas yang menjadi hak individu atau kelompok terhadap pelanggan yang memiliki tanggungan yang belum dibayarkan atas produk atau jasa yang telah diterimanya [4]. Pada saat penagihan piutang dilangsungkan, diperlukan dokumen pendukung berupa, faktur penjualan atau *invoice*, *sales order* atau dokumen pemesanan, dan daftar tagihan piutang pelanggan [5]. Piutang dapat ditagihkan dengan menggunakan beberapa metode, yang pertama penagihan piutang dengan menggunakan Surat (*Letter*), Melalui Telepon (*Telephone Calls*), Kunjungan Pribadi (*Site Visit*), dan Tindakan Legal/Yuridis (*Legal Action*).

Prosedur penagihan piutang atau sering disebut sebagai prosedur penerimaan kas dari piutang dilaksanakan dengan langkah-langkah, yang pertama pemberian daftar piutang yang sudah waktunya ditagihkan oleh bagian piutang dan diberikan kepada bagian penagihan. Selanjutnya bagian penagihan menugaskan karyawan yang bersangkutan untuk menagih piutang secara langsung kepada pelanggan. Pembayaran oleh pelanggan dilakukan dengan metode yang telah ditentukan seperti pembayaran melalui cek dan sebagainya. Kemudian karyawan yang ditugaskan menyerahkan bukti pembayaran kepada bagian kas. Bagian kas akan menyerahkan surat pemberitahuan untuk kebutuhan posting kepada bagian piutang, posting dilakukan ke dalam kartu piutang. Selanjutnya bagian kas mengirimkan kuitansi sebagai bukti tanda terima kas kepada pelanggan yang membayarkan piutang, jika pembayaran dilakukan dengan cek, bagian kas akan menyetorkan cek tersebut kepada bank untuk diberikan tanda pengesahan. Prosedur yang terakhir, bank melakukan kliring atau pertukaran data keuangan elektronik ke bank pelanggan guna memastikan dana dapat dicairkan. Dengan begitu dokumen yang dibutuhkan dalam prosedur penagihan piutang adalah daftar surat pemberitahuan, surat pemberitahuan, bukti setor bank, dan kuitansi [3]. Namun, dalam operasionalnya, terdapat risiko sebagian piutang yang ditagih tidak dapat terbayar, hal tersebut menimbulkan piutang tak tertagih. Piutang yang tak tertagih terjadi karena disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah ketidakmungkinan untuk menagih karena *customer* meninggal, pailit, bangkrut, dan lainnya. Namun tak jarang juga, *customer* tidak mau membayar piutang karena selain dari alasan diatas, hingga piutang tersebut melebihi jatuh tempo. Menurut [4] prosedur yang dapat digunakan untuk penagihan piutang jatuh tempo adalah sebagai berikut:

- a. Tindak lanjut menggunakan telepon: *Follow-up by* telepon bertujuan untuk mengingatkan *customer* untuk segera melakukan pembayaran atas piutang yang sudah jatuh tempo.
- b. Pemberian surat peringatan: Surat peringatan diterbitkan karena pelanggan belum juga melakukan pembayaran bahkan setelah prosedur pertama dilakukan. Surat peringatan pertama diterbitkan segera setelah piutang jatuh tempo. Jika tidak ada balasan ataupun pembayaran setelah diterbitkannya surat peringatan pertama, maka surat peringatan kedua diterbitkan dengan menyebutkan konsekuensi jika pembayaran tidak dilakukan. Surat peringatan ketiga diterbitkan sebagai peringatan terakhir sebelum melakukan tindakan lanjutan.



- c. Mendatangi *customer* secara langsung: Mendatangi *customer* secara langsung dilakukan apabila *customer* tidak juga melakukan pembayaran atas piutang yang melebihi jatuh tempo dan *customer* tersebut sulit dihubungi melalui komunikasi lainnya.
- d. Tindakan hukum: Tindakan hukum adalah prosedur terakhir apabila semua prosedur yang sudah disebutkan di atas telah dilakukan namun *customer* tidak juga melakukan pembayaran piutang. Tindakan hukum bisa dilakukan dengan mengajukan gugatan perdata ke pengadilan, dalam beberapa kasus jika *customer* dinyatakan pailit atau bangkut, perusahaan pemberi kredit dapat mengajukan klaim untuk mendapatkan pembayaran dari sisa aset yang tersedia.

Penagihan piutang menjadi hal penting dalam manajemen. Karena piutang akan berdampak secara langsung terhadap perputaran arus kas perusahaan dan perolehan laba perusahaan. Namun dalam penagihan piutang, banyak perusahaan menghadapi beberapa tantangan dalam prosesnya, mulai dari keterlambatan pembayaran piutang, sulitnya komunikasi dengan pelanggan, hingga piutang yang gagal ditagihkan. Analisis terhadap prosedur penagihan piutang dibutuhkan untuk mengetahui apakah prosedur yang telah digunakan dalam penagihan piutang yang selama ini digunakan telah efektif, guna mengurangi risiko keterlambatan pembayaran piutang ataupun adanya piutang yang gagal bayar. Dengan demikian perusahaan dapat mengoptimalkan proses dari penagihan piutang, sehingga perputaran arus kas perusahaan akan tetap terjaga. Beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai penagihan piutang adalah Penelitian terdahulu yang relevan dengan prosedur penagihan piutang adalah penelitian dari [6] penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan evaluasi efektivitas dari penggunaan teknologi informasi pada PT Semen Indonesia dalam sistem penagihan Mega Distributor (MD) dengan menggunakan pendekatan kualitatif metode studi kasus. Proses penagihan menggunakan MD *Paperless* memiliki tahapan-tahapan dengan menggunakan otomatisasi sistem SAP yang terintegrasi dengan *e-sign* dan *e-materai* sehingga dapat meminimalkan kemungkinan kesalahan manusia dan juga mempercepat proses verifikasi dan pembayaran, sehingga dapat mengurangi biaya operasional. Penelitian oleh [7] yang juga membahas efektivitas penagihan piutang di PERUMDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) yang mana untuk menangani piutang yang macet dan tak tertagih perusahaan menerapkan beberapa kebijakan seperti memberi batas waktu untuk pembayaran piutang dan pemutusan (*tapping*) jika piutang tersebut tidak juga dibayarkan dalam kurun waktu tiga bulan. Penelitian lain yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian dari [8] yang memiliki tujuan untuk mengetahui peranan dari pengendalian internal dalam prosedur penagihan piutang pada PT Malindo Feedmill. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan data yang didapat melalui wawancara, penelitian ini memperoleh hasil bahwa pengendalian intern pada PT Malindo yang telah diterapkan mampu meminimalkan piutang macet, penerapan teknologi juga dianggap penting dalam pengendalian intern, terutama untuk akurasi data dan monitoring terhadap piutang. Penelitian yang dilakukan oleh [2] mengenai penerapan sistem penagihan piutang pada PT Setiajaya Toyota Body and Paint Depok, prosedur penagihan piutang dari penerimaan *work order*, pembuatan *supply slip*, hingga penagihan melalui aplikasi SAP. Untuk menagihkan piutang beberapa dokumen yang diperlukan adalah kuitansi, surat puas dan faktur pajak. PT. Setiajaya Toyota Body & Paint melakukan penagihan dalam seminggu sebanyak dua kali sebagai pengendalian yang dilakukan perusahaan untuk melakukan konfirmasi kembali setelah mengirimkan tagihan. Data penelitian didapatkan dari wawancara dan observasi, dengan menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif. Penelitian lain yang dilakukan oleh [1] yang mana memiliki tujuan untuk menganalisis prosedur penagihan piutang pada Persekutuan Komanditer (CV) Pasir Raya Sorong. Penelitian ini berfokus pada kendala keterlambatan pembayaran piutang dari pelanggan. Proses timbulnya piutang adalah mulai dari penerimaan *purchase order* dari pembeli yang kemudian akan dicatat pada setiap pengambilan pasir dari masing-masing karyawan untuk dicocokkan dengan *purchase order*. Penerbitan *invoice* dilakukan pada saat pihak pembeli tidak membayarkan tagihan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada saat pembelian barang dagang. Keterlambatan penerbitan *invoice* tersebut yang menjadi faktor dalam lambatnya pembayaran piutang oleh pelanggan.

Penelitian dari [9] dengan tujuan penelitian untuk menganalisis prosedur penagihan piutang pada CV Anugrah Jaya Motor Surabaya, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dan memperoleh hasil bahwa CV tersebut memiliki sistem pembayaran secara tunai maupun transfer dan akan memberikan info tertulis apabila pembayaran menggunakan cek atau bilyet giro dan harus berdasarkan atas nama perusahaan. Penelitian selanjutnya dari [10] dalam tujuan untuk mengetahui pengendalian dan penagihan serta permasalahan yang dihadapi pada saat penagihan piutang pada The Bandha Hotel and Suites. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi. [4] dalam penelitiannya yang membahas tentang penagihan piutang pada perusahaan umum Perumnas Proyek Bandung II. Penagihan piutang dilakukan dengan menggunakan surat, telepon, kunjungan pribadi, dan tindakan hukum. Metode penelitian dari penelitian ini adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh [11] dengan menjadikan PT. Violet Indonesia yang bergerak dibidang integrator sistem sektor teknologi informasi sebagai objek penelitian, yang mana proses penagihan piutang dimulai dari penerbitan *invoice* yang dilakukan secara manual dengan menggunakan *Microsoft Excel* yang kemudian dikirimkan kepada pelanggan melalui *email* atau



dikirimkan secara langsung. Pengiriman *invoice* secara fisik, dibutuhkan *copy scan* dari *invoice* untuk kebutuhan arsip. Bersamaan dengan *pengiriman invoice*, terdapat juga faktur pajak sebagai dokumen pendukung pengganti biaya layanan. Pembayaran piutang pelanggan dilakukan dengan transfer bank, atau cek, jika ada pembayaran dari pelanggan bagian *accounting* akan melakukan verifikasi pada dana yang dibayarkan pelanggan berupa bukti pembayaran dengan saldo dari rekening bank atau laporan bank. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh [12] yang dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis proses penagihan piutang pada PT Tangkas Cipta Optimal Jakarta, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penggunaan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian diperoleh bahwa prosedur yang telah dilakukan oleh PT Tangkas Cipta Optimal telah dilakukan dengan baik, namun terdapat kendala yang dihadapi oleh perusahaan dalam proses penagihan piutang yakni sistem perusahaan yang kurang mendukung dan kesalahpahaman komunikasi antar karyawan. Permasalahan lain seperti kurang diperhatikannya *credit term* juga dialami oleh perusahaan.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena yang telah dibahas dan didasarkan pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk meneliti prosedur penagihan piutang, prosedur penanganan untuk piutang bermasalah serta mengidentifikasi kendala pada saat proses penagihan piutang perusahaan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana prosedur atas penagihan piutang pada PT SILOG atas transaksi angkutan Non-Semen “Terpal”. Timbul beberapa pertanyaan dalam pelaksanaan penelitian ini yang akan dijawab, yang pertama bagaimana pelaksanaan penagihan piutang atas transaksi angkutan Non-Semen “Terpal” pada PT SILOG Tuban, yang kedua kendala apa saja yang dialami dalam proses penagihan piutang atas transaksi angkutan Non-Semen “Terpal” PT SILOG Tuban, dan apa saja yang mempengaruhi kelancaran proses penagihan piutang atas transaksi angkutan Non-Semen “Terpal” PT SILOG Tuban.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan penelitian dengan tujuan untuk memahami fenomena atau permasalahan yang terjadi dan dialami oleh subyek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi dan lainnya dengan cara dideskripsikan dalam kata serta bahasa pada konteks ilmiah [13]. Pengertian dari metode penelitian studi kasus sendiri adalah penelitian secara mendalam dengan batas waktu tertentu pada suatu kejadian atau peristiwa, pada kegiatan atau program yang dilakukan oleh perorangan maupun kelompok [14] Peneliti menggunakan metode ini untuk mengkaji secara mendalam mengenai prosedur penagihan piutang serta kendala yang dialami pada saat penagihan. Penelitian ini akan mendeskripsikan prosedur dari penagihan piutang yang dilakukan oleh PT SILOG yang berlokasi di Desa Socorejo, Kecamatan Jenu, Kabupaten Tuban.

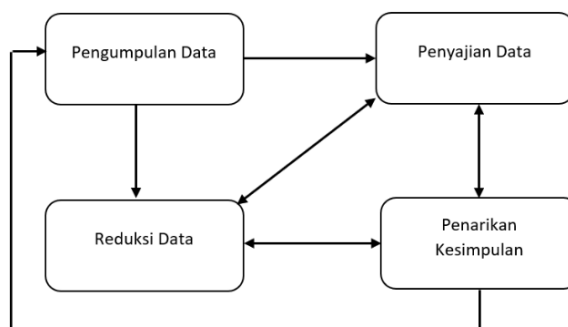
Data penelitian merupakan data primer yang didapatkan secara langsung dari pihak-pihak yang relevan di PT SILOG. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara yang mana akan diajukan pertanyaan kepada karyawan yang terlibat dalam proses penagihan piutang. Teknik pengumpulan data selanjutnya adalah observasi, dengan mengamati secara langsung pada objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang terakhir adalah dokumentasi, yang meliputi dokumen yang digunakan dalam proses penagihan piutang. Pengumpulan data dilakukan dalam kurun waktu lima hari yaitu, pada tanggal 20 April sampai dengan 25 April 2025. Telah disajikan daftar informan pada Tabel 1, sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Informan

Inisial Nama	Informan	Jabatan
AR	Informan 1	Senior Manager Billing and Reporting
DP	Informan 2	Kepala Regu Billing and Reporting
FR	Informan 3	Account Receivable

Sumber: Olah Data Peneliti (2025)

Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini memiliki beberapa tahap yaitu, tahap reduksi data, tahap penyajian data, serta tahap penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini, dilakukan wawancara dengan empat informan yang mana adalah karyawan dari PT SILOG dengan tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai proses penagihan piutang. Tahapan analisis data bisa dilihat seperti yang tertera pada Gambar 1, sebagai berikut:



Gambar 1. Teknik Analisis Data
 Sumber: Miles & Huberman

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Piutang pada PT SILOG timbul setelah selesainya bongkar muat barang angkutan, salah satunya adalah angkutan terpal. Proses terjadinya piutang pada jenis angkutan terpal ini dimulai dari adanya biaya yang timbul dari proses bongkar muat yang ditujukan kepada *customer*. Biaya yang timbul tersebut di proses oleh PT SILOG untuk dibuatkan tagihan yang kemudian dikirimkan kepada *customer* yang bersangkutan.

3.1 Prosedur Penagihan Piutang

Penagihan piutang atas angkutan terpal dimulai dari dikirimnya dokumen-dokumen yang diperlukan untuk proses penagihan piutang kepada *customer* yang telah menggunakan jasa angkut terpal. Kemudian untuk mengetahui bahwa dokumen telah diterima, *customer* diharuskan untuk memberikan konfirmasi berupa foto tanda terima yang telah ditandatangani oleh *customer* atau yang menerima dokumen tersebut. Konfirmasi tersebut tidak hanya untuk mengetahui bahwa dokumen penagihan telah diterima oleh *customer*, namun digunakan juga untuk mengkonfirmasi bahwa nominal penagihan telah sesuai, jika *customer* menyatakan bahwa dokumen yang telah dikirimkan PT SILOG telah sesuai, maka pihak *customer* dan PT SILOG akan bernegosiasi dan melakukan kesepakatan untuk jangka waktu pembayaran atau TOP (*Terms of Payment*) piutang oleh *customer*, hal ini dijelaskan oleh informan 1 sebagai berikut,

“Silog melakukan pengiriman dokumen ke konsumen, pertama. Ketika melakukan pengiriman dokumen, apakah ini telah sampai. Langkah pertama ada konfirmasi, kemudian langkah kedua konfirmasi bahwa silog melakukan pengiriman dokumen, kemudian bagaimana bapak ibu apakah dokumen yang telah dikirimkan silog telah sesuai invoice-nya, oh sesuai, kalau sesuai lanjut kapan kira-kira pembayarannya, seperti itu”.

Saat pengiriman *invoice* sendiri, terdapat beberapa dokumen pendukung yang turut disertakan dan dikirimkan kepada *customer*, seperti faktur pajak, kuitansi, Surat Perintah Jalan (SPJ) bila dibutuhkan menyesuaikan dengan kesepakatan antara mitra dan PT SILOG, dokumen pendukung lainnya, dan tanda terima dokumen yang akan ditandatangani oleh *customer*. Sebelum dikirimkan, dokumen perlu diverifikasi keabsahan dengan penandatanganan dokumen oleh kepala bagian *billing and reporting* dan pemberian stempel perusahaan, kemudian dokumen-dokumen tersebut beserta *invoice* kemudian di-*scan* untuk *copy* arsip perusahaan. Jangka waktu pembayaran piutang jasa angkut terpal sendiri dibagi menjadi empat tingkat. Untuk jatuh tempo pembayaran pertama memiliki jangka waktu pembayaran hingga 60 hari, jatuh tempo pembayaran kedua memiliki jangka waktu pembayaran selama 120 hari, jatuh tempo ketiga memiliki jangka waktu untuk pembayaran selama 180 hari dan jangka waktu keempat memiliki jangka waktu pembayaran 365 hari. Untuk piutang yang memiliki jangka waktu pembayaran dari tingkat pertama hingga ketiga, penagihan masih ditangani oleh tim *Account Receivable* (AR) sendiri, namun jika piutang jatuh tempo telah berada di tingkat ke empat, dan sudah dilakukan penagihan sebanyak lima kali, maka piutang akan dianggap bermasalah dan akan ditangani oleh kepala regu untuk ditindak lebih lanjut secara langsung. Dalam proses penagihan tersebut, diperlukan beberapa dokumen pendukung yaitu dokumen Berita Acara, Surat Permintaan Pembayaran, dan Surat Pernyataan Kesanggupan Membayar. Penerbitan dokumen-dokumen tersebut digunakan sebagai surat peringatan agar *customer* segera membayar tagihannya.

Sebelum dilakukan penagihan, tim AR membuat *Planning Cash* (Rencana Pembayaran) sesuai dengan yang telah ditentukan melalui koordinasi tim, *Planning Cash* tersebut digunakan sebagai penentu target pembayaran piutang oleh tim AR serta rencana pembayaran oleh *customer*, hal tersebut dilakukan sebagai pengendalian atas penagihan piutang dan meminimalkan piutang yang tidak tertagih. Untuk penagihan piutang jatuh tempo pada tingkat pertama dilakukan melalui *call by WhatsApp* dan fitur *chat*, serta sesekali menagih lewat *e-mail*. Namun untuk penagihan

Program Edit Goto System Help

Customer Line Item Display

Data Sources

Customer selection

Customer account to

Company code to

Selection Using Search Help

Search Help ID

Search String

Search Help

Line Item selection

Status

Customer										
Company Code										
Name										
City										
Assignment	Year	Payment reference	Year/Month	Account	Document Number	Type	Doc. Date	Local Crpy Amt	L/Crrr	Reference
0300002500001203	2025	812004457	2025/02	2100000	REV 10000	BV	12.02.2025	7 8 10	IER	-
0300002500001293	2025	812004619	2025/02	2100000	REV 10000	BV	13.02.2025		IER	-
040000250002497	2025	812004668	2025/03	2100000	REV 10000	BV	12.03.2025		IER	-
Customer										
Company Code										
Name										
City										
Assignment	Year	Payment reference	Year/Month	Account	Document Number	Type	Doc. Date	Local Crpy Amt	L/Crrr	Reference
030000250000202	2025	8100023844	2025/02	2100007	REV 10000	AB	03.02.2025		IER	
030000250000202	2025	8100023844	2025/01	2100007	REV 10000	BV	21.01.2025		IER	8100023844
030000250000202	2025	8100023844	2025/01	2100007	REV 10000	BV	21.01.2025		IER	

1	Payment reference	Account			Document Number	Document Type	Document Date	Amount in Local Currency	Local Reference
2	8120004457	2100000 GRA			PALLET	RV	12/02/2025	126 319 IDR	-
3	8120004519	2100000 GRA			PALLET	RV	13/02/2025	126 254 IDR	-
4	8120004561	2100000 GRA			PALLET	RV	12/03/2025	126 244 IDR	-
4105	8100024422	2100001 TERPAULIN			TERPAULIN	RV	10/02/2025	126 800 IDR	8100024422
4106	8100024479	2100001 TERPAULIN			TERPAULIN	RV	10/02/2025	126 800 IDR	8100024479
4107	8100024482	2100001 TERPAULIN			TERPAULIN	RV	11/12/2024	126 812 IDR	CAJ-51
4108	8100024482	2100001 TERPAULIN			TERPAULIN	RV	31/12/2024	126 815 IDR	CAJ-55
4592	8100023659	2100013 PT			TERPAULIN	RV	13/01/2025	126 800 IDR	8100023659
4593	8100024482	2100013 PT			TERPAULIN	RV	10/02/2025	126 800 IDR	8100024482
4594	8100024482	2100013 PT			TERPAULIN	RV	10/02/2025	126 800 IDR	8100024482

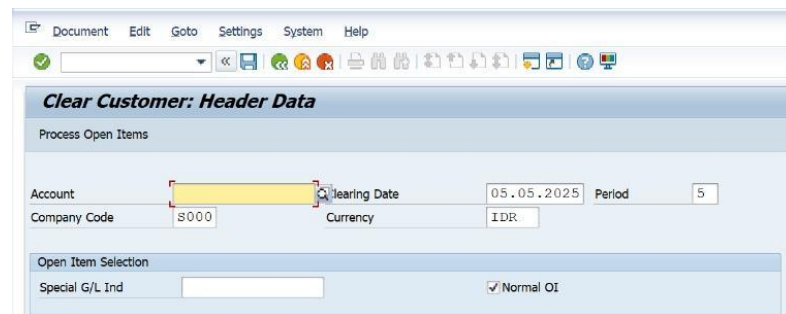
Due Date Sorted List	45	Days	90	Days	360	Days	999	Days
	90	Days	180	Days	360	Days	720	Days
<input type="checkbox"/> Amount in Transaction Currency								
<input checked="" type="checkbox"/> Use Historical Rate								
Key Date Translation	06.05.2025							
Exchange Rate Type	M							

Kholifatun Nur Handini, Vicky Vandy | Analisis Proses Penagihan Piutang atas Transaksi Angkutan Non-Semen “Terpal” PT Semen Indonesia Logistik | Page 48

Custom	Customer Name	Total Open Item	Not Due	< 46 D	46 D - 90 D	91 D - 360 D
2100000	GRAHA SINDHARATI SURABAYA PT	PALLET 19.815.387	19.815.387	0	0	0
2100051	TERPAULIN	41.338.160	0	40.281.000	0	1.057.160
2100066	PADI KREKOTAN ALIR PT	PALLET 5.094.512	5.094.512	0	0	0
2100137	JASA PRABUDHARATI PT	TERPAULIN 21.006.000	9.408.000	11.598.000	0	0
2100162	SINERGI KREKOTAN ALIR PT	TERPAULIN 155.743.720	120.733.520	35.010.200	0	0
2100320	PALLET	77.583.933	76.997.728	586.205	0	0
2100342	PANWY KREKOTAN ALIR PT	PALLET 159.202.699	158.333.319	869.380	0	0
2100363	MUTI KREKOTAN ALIR PT	PALLET 15.032.432	16.050.796	-1.018.364	0	0
2100600	BERHASIA KREKOTAN ALIR PT	PALLET 416.877.158	254.747.193	83.233.051	76.346.106	2.550.808
2100967	PALLET	108.642.943	0	0	0	0
2101072	TERPAULIN	4.914.000	0	0	4.914.000	0

Gambar 6. Aging Piutang Sudah Dalam Bentuk Excel

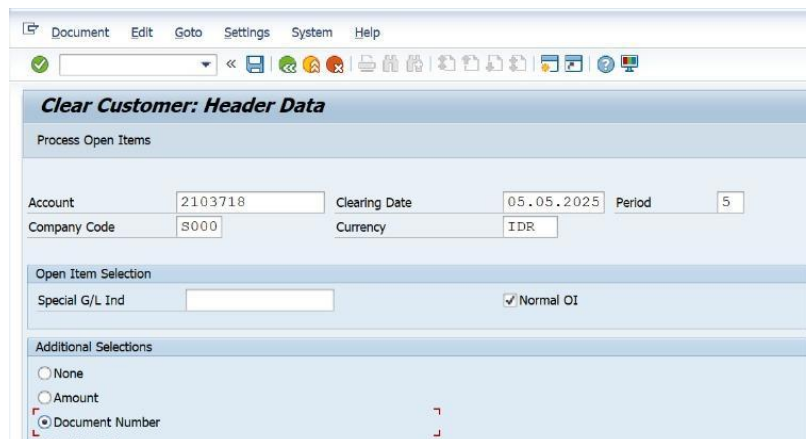
Menutup piutang juga dilakukan dengan menggunakan program SAP. Langkah pertama yang akan dilakukan adalah menukai menu FP-32, seperti Gambar 7.



The screenshot shows the 'Clear Customer: Header Data' menu in SAP. The 'Process Open Items' section is active. The 'Account' field is highlighted with a yellow box. The 'Clearing Date' is set to 05.05.2025, and the 'Period' is set to 5. The 'Company Code' is S000, and the 'Currency' is IDR. The 'Open Item Selection' section shows 'Normal OI' selected.

Gambar 7. Menu Awal FP-32 Untuk Menutup Piutang

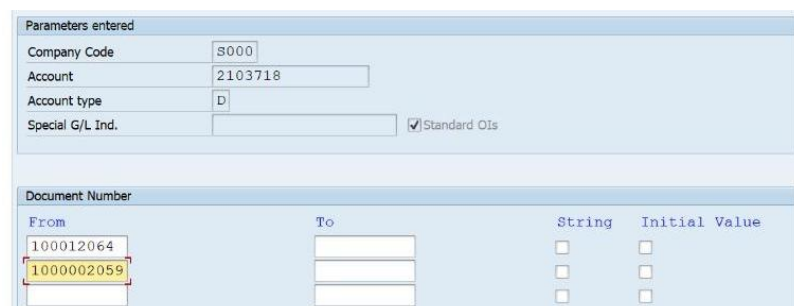
Kemudian diperlukan *customer code* pada bagian menu *account*, *customer code* yang digunakan adalah angka yang ada pada kolom *account* pada data excel pada Gambar 4, lalu pilih *document number* pada *additional selections* kemudian klik proses, sama seperti yang terlihat pada Gambar 8.



The screenshot shows the 'Clear Customer: Header Data' menu in SAP with input data. The 'Account' field is filled with 2103718. The 'Clearing Date' is 05.05.2025, and the 'Period' is 5. The 'Company Code' is S000, and the 'Currency' is IDR. The 'Open Item Selection' section shows 'Normal OI' selected. The 'Additional Selections' section shows 'Document Number' selected.

Gambar 8. Input Data pada Menu FP-32 untuk menutup piutang

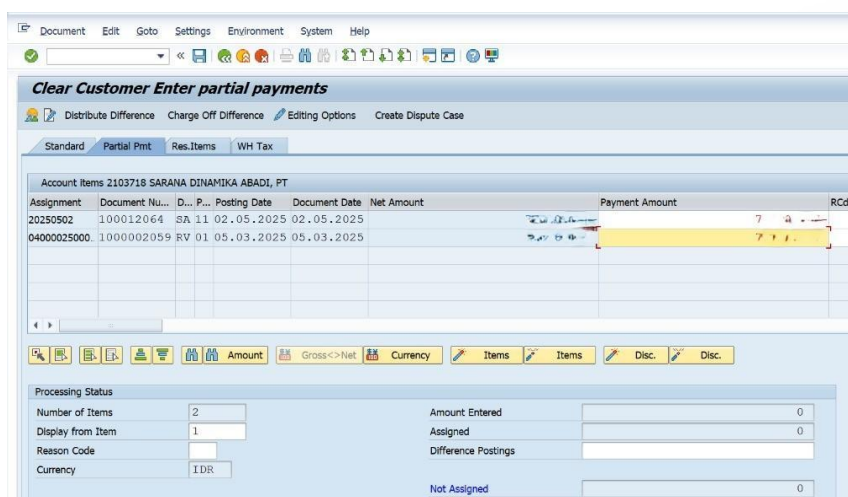
Masukkan kode SA (uang masuk) yang mana merupakan kode untuk uang masuk dan kode RV (nomor invoice) yang merupakan kode dari invoice pada kolom *document number* kemudian proses. Langkah ini bisa dilihat pada Gambar 9.



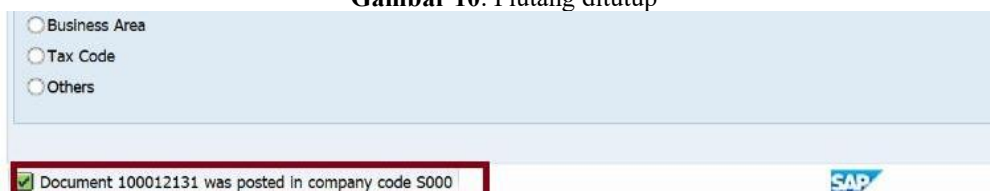
The screenshot shows the 'Parameters entered' section with 'Company Code' S000, 'Account' 2103718, 'Account type' D, and 'Special G/L Ind.' checked. The 'Document Number' section shows 'From' 100012064 and 'To' 1000002059.

Gambar 9. Memasukkan Kode SA dan RV untuk menutup piutang

Jika hasil menunjukkan bahwa *assigned* sudah bernilai nol, maka piutang telah dihapus dan menunjukkan bahwa akun piutang telah *balance* maka, langkah terakhir adalah menyimpan pengerjaan dengan cara klik menu *post* atau ikon *save*. Seperti yang tampak pada gambar 10. Hasil akhir akan menunjukkan bahwa penutupan piutang telah berhasil dengan tanda bahwa kode dokumen telah berhasil di posting, tanda tersebut akan muncul pada bagian bawah tampilan aplikasi, seperti pada Gambar 11.



Gambar 10. Piutang ditutup



Gambar 11. Piutang Sukses ditutup

3.2 Prosedur penanganan piutang yang bermasalah

Piutang dianggap bermasalah jika piutang tersebut tidak juga dibayarkan hingga melebihi batas waktu yang telah ditetapkan oleh *customer* dan perusahaan serta telah diterbitkan surat peringatan ketiga untuk *customer* atau piutang tersebut telah jatuh tempo lebih dari 180 hari. Penagihan piutang kepada pelanggan yang bermasalah dilakukan oleh beberapa pihak. Pada proses penanganannya, prosedur pertama dilakukan oleh tim AR yang berkoordinasi dengan kepala regu yang nantinya akan dilaporkan kepada pimpinan mengenai piutang yang bermasalah. Kepala regu yang menerima laporan atas piutang yang bermasalah akan membuat *planning* ke tim *debt collector* untuk melakukan *checking* pada *customer* untuk menanyakan kendala yang dihadapi oleh *customer* pada saat pembayaran utang kepada PT SILOG. Tim *debt collector* bertugas untuk memberikan konfirmasi kepada tim penagihan piutang atas kondisi yang dialami oleh *customer*. Jika *customer* mengkonfirmasi bahwa tidak sanggup untuk membayar, maka tim negosiasi akan bersepakat dengan *customer* untuk melakukan penarikan aset *customer* yang masih tersisa dengan jumlah nominal yang sesuai dengan kesepakatan. Jika *customer* tidak juga memberikan itikad baik untuk membayar sisa tagihan, maka pihak PT SILOG akan melakukan tindakan hukum yang ditujukan untuk *customer*.

4. PENGUJIAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa PT SILOG dalam menjalankan aktivitas penagihan, masih mengalami kendala-kendala yang dapat menghambat proses penagihan. Kendala yang biasanya dihadapi oleh para tim bagian penagihan adalah *customer* yang tidak mau berkoordinasi dengan tim penagih. Contoh dari kasus tersebut seperti *customer* ingin menggabungkan pembayaran tagihan dari bulan ini ke bulan depan, namun tidak ada konfirmasi dari pihak *customer*, ini akan mempengaruhi *planning cash* yang telah direncanakan. Kasus lainnya yaitu *customer* yang tidak ingin ditagih oleh perusahaan dengan memblokir media komunikasi perusahaan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh informan 3, sebagai berikut,

"Yang (nama mitra) gak mau dipaksa. Pernah aku paksa (membayar) tapi diblokir. Kan aku konfirmasi, reminder, tagihannya itu banyak hampir 2 M total, lah aku nagih yang mendekati sudah jatuh tempo sekitar 1 bulan 2 bulan itu kok belum bayar. Itu tak uber senilai 700 juta. Aku ini reminder tapi di itu pembayarannya emang rutin, setiap hari Kamis, tapi gak sesuai dengan targetku (planning cash)."

Seperti yang dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh [10] tim penagihan PT SILOG juga menghadapi kendala yang hampir serupa. Kendala ini muncul pada saat *customer* yang ditagih sedang pailit, terdapat masalah internal perusahaan seperti keuangan yang sedang macet, hingga *customer* tersebut bangkrut. Hal tersebut tentunya akan menimbulkan piutang macet karena tidak ada jumlah dari piutang yang dibayarkan oleh *customer*. Salah satu informan juga mengatakan bahwa kendala lain yang dialami pada saat penagihan piutang adalah adanya uang



masuk yang tidak bisa diidentifikasi apakah uang masuk tersebut adalah dana dari pembayaran piutang atau dana lainnya. Seperti yang disampaikan oleh informan 2 sebagai berikut,

“Ada uang masuk ya tapi tidak diidentifikasi, ini namanya masuk tampungan PBK. Tampungan PBK ini ibarat tampungan uang masuk tapi belum ada yang mengakui.”

Uang masuk yang tidak bisa diidentifikasi akan dimasukkan dalam “Tampungan Pemindahbukuan (PBK)”. Tampungan ini merupakan tampungan uang masuk namun dana yang masuk tersebut tidak bisa diakui sebagai piutang. Hal ini karena keterangan atas uang masuk tersebut tidak jelas dan tidak bisa dikonfirmasi, dana yang tidak bisa dikonfirmasi tersebut akan mengendap dalam tampungan PBK tersebut.

Berdasarkan kendala yang sudah diidentifikasi, yaitu *customer* yang sulit berkoordinasi dan timbulnya piutang macet akibat dari *customer* yang tidak bisa membayar piutang, maka sebagai rekomendasi, peneliti memberikan saran untuk melakukan evaluasi terhadap penjualan atas jasa secara kredit pada setiap mitra secara berkala, guna menilai ketepatan waktu pembayaran piutang oleh *customer*. Evaluasi ini bisa dilakukan dengan menyusun daftar mitra dengan risiko keterlambatan pembayaran piutang dengan beberapa kategori. Memberikan kategori keterlambatan pembayaran piutang pada setiap *customer* bertujuan sebagai bahan pertimbangan perusahaan terhadap *customer* atas penjualan jasa secara kredit, yang mana memungkinkan untuk pemutusan kontrak atau penghentian layanan untuk jangka waktu tertentu bagi *customer* yang memutuskan komunikasi secara sepihak dan tanpa alasan yang sah.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis atas prosedur penagihan piutang yang telah dilakukan di PT SILOG, diperoleh informasi bahwa prosedur penagihan piutang atas layanan angkutan “Terpal” dimulai dari pengiriman dokumen penagihan berupa *invoice*, faktur pajak, SPJ, dan dokumen pendukung lainnya, lalu dilanjutkan dengan konfirmasi penerimaan dokumen oleh *customer*, kesepakatan waktu pembayaran piutang, hingga proses penagihan yang disesuaikan dengan tingkat jatuh tempo piutang dibayarkan. Jatuh tempo pembayaran piutang pada PT SILOG dibagi menjadi empat tingkat, yang mana pada tingkat keempat piutang akan dianggap sebagai piutang bermasalah. Penagihan dilakukan lewat telepon dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp* hingga kunjungan langsung. Prosedur terakhir dalam penagihan piutang pada di PT SILOG yaitu penutupan piutang melalui sistem SAP dengan tahapan yang dimulai dari penarikan data piutang hingga piutang yang telah terbayarkan berhasil ditutup. Adapun kendala yang dihadapi oleh PT SILOG dalam proses penagihan piutang yaitu adanya *customer* yang sulit berkoordinasi, adanya piutang yang tidak dapat ditagih karena *customer* pailit, hingga piutang yang tidak bisa diidentifikasi. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam ruang lingkupnya yang hanya fokus pada penagihan piutang jasa layanan angkutan “Terpal” pada satu perusahaan. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan dalam pengumpulan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi internal, sehingga data yang didapatkan juga terbatas dalam lingkup sebuah perusahaan saja. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi komparatif antara beberapa perusahaan guna melihat perbedaan dari strategi penagihan piutang pada perusahaan yang berbeda, serta mengkaji efektivitas dalam proses penagihan piutang sehingga dapat meminimalkan piutang tak tertagih.

REFERENCES

- [1] F. Jitmau, C. S. Marpaung, and V. F. B. Bura, “Analisis Penagihan Piutang pada CV. Pasir Raya Sorong,” *Jurnal Pitis AKP*, vol. 5, no. 1, Jun. 2021, doi: <https://doi.org/10.32531/jakp.v5i1.503>.
- [2] R. Prayoga, N. Muktiadji, A. Roup, and Iriyadi, “Implementasi Sistem Penagihan Piutang Jasa Body Repair Pada PT. Setiajaya Toyota Body And Paint Depok,” *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, vol. 4, no. 1, pp. 149–160, Apr. 2024, doi: [10.37641/jabkes.v4i1.1931](https://doi.org/10.37641/jabkes.v4i1.1931).
- [3] Mulyadi, *Sistem Akuntansi*, 4th ed. Salemba Empat, 2016.
- [4] F. Prayoga and R. Pancasilawan, “Analisis Penagihan Piutang pada Perum Perumnas Proyek Bandung II,” *JURNAL LENTERA BISNIS*, vol. 14, no. 1, pp. 639–646, Jan. 2025, doi: [10.34127/jrlab.v14i1.1371](https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i1.1371).
- [5] D. Sunyoto, *Dasar-dasar Manajemen Keuangan Perusahaan*. CAPS, 2013.
- [6] A. S. Zahirah and V. Vendy, “Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Sistem Penagihan Mega Distributor di PT Semen Indonesia (Persero) Tbk,” *JURNAL MANEKSI*, vol. 13, no. 4, Dec. 2024, doi: <https://doi.org/10.31959/jm.v13i4.2515>.
- [7] D. P. Ajie, I. N. Latif, and Sukirman, “Analisis Efektivitas Penagihan Piutang Di (PERUMDAM) Tirta Kencana Samarinda,” *JMA: JURNAL MANAJEMEN DAN AKUNTANSI*, vol. 11, no. 2, 2022, doi: <https://doi.org/10.31293/ekm.v11i2.6345>.
- [8] R. Rudeng, “Jurnal Inovasi Akuntansi Modern Peranan Pengendalian Intern Terhadap Sistem Dan Prosedur Penagihan Piutang (Studi Kasus PT Malindo Feedmill Tbk Di Gresik),” *Jurnal Inovasi Akuntansi Modern*, vol. 7, no. 1, Feb. 2025.
- [9] S. M. R. Mano and T. Wasesa, “Prosedur Penagihan Piutang pada Anugrah Jaya Motor Surabaya,” *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol. 3, no. 2, pp. 38–49, Aug. 2024, doi: [10.30640/abdimas45.v3i2.3107](https://doi.org/10.30640/abdimas45.v3i2.3107).
- [10] N. M. Puspayani and I. W. Suarjana, “Analisis Pengendalian dan Penagihan Piutang Departemen Akuntansi The Bandha Hotel & Suites,” *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora (SINTESA)*, vol. 7, Jan. 2025.



- [11] S. W. Noorusyiam, D. T. A. Tyas, and M. F. Hidayatullah, “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Prosedur Penagihan Piutang Customer PT. Violet Indonesia,” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JEMBA)*, vol. 3, no. 2, pp. 85–94, Mar. 2024.
- [12] R. Widowati, R. Estiana, and Y. W. Syaputra, “Analisis Proses Penagihan Piutang Pelanggan di PT Tangkas Cipta Optimal, Jakarta,” *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, vol. 7, no. 2, 2022, doi: <http://dx.doi.org/10.47686/jab.v7i02.444>.
- [13] I. Hafsiyah Yakin, *Metode Penelitian Kualitatif*. Garut: CV Aksara Global Akademia, 2023.
- [14] A. Susanty *et al.*, *Metode Penelitian Kualitatif*. Future Science Publisher, 2023.
- [15] M. B. Miles and A. M. Huberman, *Qualitative Data Analysis_ A Methods Sourcebook*, 3rd ed. Sage Publication, Inc, 2014.