

Evaluasi Pengendalian Internal atas Proses Penagihan Piutang untuk Meningkatkan Realisasi Penerimaan pada PT Y

Vanessa Josy Fransisca¹, Nurul Fitriani²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Info Artikel

Article history:

Received Sep, 2026

Revised Sep, 2026

Accepted Sep, 2026

Kata Kunci:

Monitoring, Piutang, Penagihan Piutang, Pengendalian Internal, Realisasi Penerimaan

Keywords:

Monitoring, Accounts Receivable, Debt Collection, Internal Control, Realization of Receipts

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengendalian internal atas proses penagihan piutang pada PT Y, perusahaan pengembang properti di Jawa Timur, guna meningkatkan realisasi penerimaan piutang. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi yang melibatkan bagian akuntansi, kas, dan pemasaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Y telah memiliki prosedur penagihan dan pemisahan fungsi, namun proses penagihan masih bersifat reaktif tanpa mekanisme preventif sebelum jatuh tempo. Dashboard monitoring yang diterapkan sejak 2025 berhasil meningkatkan realisasi penerimaan dari 34% pada tahun 2024 menjadi 66% pada tahun 2025. Namun demikian, ketiadaan aging schedule, sistem yang belum terintegrasi, dan dokumentasi yang belum sistematis melemahkan efektivitas pengendalian secara keseluruhan. Rekomendasi perbaikan meliputi pengembangan notifikasi otomatis, integrasi dashboard dengan portal perusahaan, penerapan aging schedule, serta pendokumentasian aktivitas penagihan secara sistematis.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the internal controls over the accounts receivable collection process at PT Y, a property developer in East Java, to improve the realization of receivable collections. A descriptive qualitative approach was employed, utilizing data collection techniques such as observation, semi-structured interviews, and document review involving the accounting, treasury, and marketing departments. The findings indicate that while PT Y has established collection procedures and a segregation of duties, the collection process remains reactive, lacking preventive mechanisms prior to due dates. A monitoring dashboard implemented in 2025 successfully increased collection realization from 34% in 2024 to 66% in 2025. However, the absence of an aging schedule, a lack of system integration, and unsystematic documentation practices undermine the overall effectiveness of the controls. Recommendations for improvement include developing automated notifications, integrating the dashboard with the company portal, implementing an aging schedule, and systematically documenting collection activities.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Name: Vanesa Josy Fransisca

Institution Address: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

e-mail: 23013010054@student.upnjatim.ac.id

1. PENDAHULUAN

Industri properti di Indonesia merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. PT Y merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pengembang properti mengandalkan transaksi penjualan secara kredit sebagai instrumen utama dalam memperluas pasar dan meningkatkan volume penjualan (Kieso et al., 2020). Dalam konteks perusahaan properti piutang timbul karena banyak konsumen yang meminta keringanan waktu untuk melakukan pelunasan pembayaran uang muka (down payment) menurut penelitian (Andriani et al., 2023). Konsekuensinya, piutang menjadi salah satu aset paling signifikan yang harus dikelola secara cermat agar kelangsungan operasional perusahaan dapat terjaga dengan baik.

Pengelolaan piutang yang tidak efektif berpotensi menimbulkan masalah serius bagi perusahaan, di sisi lain risiko keterlambatan pembayaran atau jatuh tempo yang berpotensi berkembang menjadi piutang tak tertag apabila pelanggan tidak memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu (Prakoso & Reviandani, 2022). antara lain meningkatnya risiko piutang tak tertagih (*bad debt*), terganggunya arus kas (*cash flow*), serta menurunnya profitabilitas dapat mengganggu aktivitas operasional perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem pengendalian internal yang handal untuk memastikan bahwa proses penagihan piutang berjalan secara efektif, dan efisien (Ardellia et al., 2024).

PT Y merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pengembang properti yang beroperasi di Jawa Timur dengan fokus pada penjualan rumah melalui sistem Tunai, *In-house*, dan KPR kepada konsumen. Berdasarkan Tabel 1 data historis yang diperoleh peneliti dan telah dilakukan olah data, perusahaan menghadapi tantangan dalam hal realisasi penerimaan piutang dari konsumen yang belum optimal. Pada Tahun 2024, realisasi penerimaan piutang hanya mencapai 34% dari total proyeksinya, kemudian terjadi peningkatan menjadi 66% pada tahun 2025 setelah adanya penggunaan dashboard *monitoring* piutang.

Fenomena rendahnya tingkat realisasi penerimaan piutang tersebut mengindikasikan adanya kelemahan pada sistem pengendalian internal yang diterapkan perusahaan. Proses penagihan yang masih bersifat reaktif, tidak adanya *aging schedule*, serta belum optimal sistem informasi, dan SOP yang tertulis menjadi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kondisi tersebut. Tidak optimalnya realisasi penerimaan pada piutang perusahaan mengindikasikan kelemahan dalam sistem informasi dan prosedur penagihan dapat menghambat efektivitas pengelolaan piutang perusahaan (Armia et al., 2024).

Selain itu, pengendalian internal juga didukung oleh ketersediaan sistem informasi akuntansi yang memadai. Menurut (Meilan et al., 2025), menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi berperan dalam meningkatkan efektivitas pengendalian internal melalui penyediaan informasi yang akurat dan tepat waktu, khususnya terkait transaksi piutang. Informasi yang andal tersebut membantu perusahaan dalam melakukan pemantauan dan pengambilan keputusan penagihan secara lebih cepat dan tepat.

Penelitian dari (Setiadi & Adawiyah, 2026), mengevaluasi sistem pengendalian internal atas piutang usaha pada PT Trans Cibubur *Property* menggunakan kerangka COSO. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan sistem pengendalian internal yang cukup efektif dalam meminimalkan risiko piutang tak tertagih melalui penerapan lima komponen COSO. Meskipun demikian, penelitian tersebut masih merekomendasikan perbaikan berupa standardisasi prosedur, peningkatan pelatihan staf, dan pemanfaatan teknologi untuk mendukung efektivitas pengendalian internal.

Sementara itu menurut (Lusiana & Arfamaini, 2022), dalam evaluasinya pada PT. Tri Tehnik Perkasa menemukan bahwa ketiadaan pemisahan fungsi yang jelas memperlemah pengendalian internal atas penjualan kredit dan piutang. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada konteks objek penelitian, yaitu perusahaan pengembang properti dengan mekanisme penjualan *in-house* dan KPR yang memiliki karakteristik piutang jangka panjang. Selain itu, penggunaan *dashboard monitoring* piutang digunakan sebagai instrumen pengendalian yang dievaluasi dampaknya secara langsung terhadap realisasi penerimaan piutang perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengevaluasi pengendalian internal atas proses penagihan piutang yang diterapkan PT Y; (2) menganalisis efektivitas mekanisme *monitoring* piutang jatuh tempo; (3) mengidentifikasi dampak pengendalian internal terhadap realisasi penerimaan piutang; serta (4) merumuskan rekomendasi perbaikan pengendalian internal guna meningkatkan realisasi penerimaan piutang perusahaan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis berupa penguatan literatur mengenai penerapan kerangka COSO dalam konteks perusahaan properti, serta kontribusi praktis berupa rekomendasi perbaikan yang dapat langsung diimplementasikan oleh PT Y untuk meningkatkan efektivitas pengendalian internal dan realisasi penerimaan piutangnya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Grand Theory Pengendalian Internal (COSO Framework)*

Landasan teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kerangka Pengendalian Internal yang dikembangkan oleh Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (COSO, 2013) mendefinisikan pengendalian internal sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen, dan personel lainnya dalam suatu entitas, yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai mengenai pencapaian tujuan yang berkaitan dengan operasi, pelaporan, dan kepatuhan. Kerangka COSO 2013 terdiri atas lima komponen utama yang saling terintegrasi, yaitu:

Risk Assessment merupakan proses identifikasi dan analisis risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi, baik yang bersumber dari dalam maupun dari luar organisasi. Dalam konteks pengelolaan piutang, penilaian risiko mencakup identifikasi kemungkinan keterlambatan pembayaran, risiko piutang tidak tertagih, serta risiko kesalahan pencatatan (Chen et al., 2025).

Control Activities merupakan kebijakan dan prosedur yang membantu memastikan bahwa arahan manajemen dilaksanakan dengan tepat. Aktivitas pengendalian mencakup otorisasi dan persetujuan transaksi, pemisahan tugas (*segregation of duties*), rekonsiliasi, verifikasi, dan pengendalian atas sistem informasi (Xinrui et al., 2025).

Information and Communication menyangkut kualitas informasi yang dihasilkan dan dikomunikasikan dalam organisasi. Informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan diperlukan agar pengendalian internal dapat berfungsi secara efektif, termasuk dalam proses *monitoring* piutang dan pengambilan keputusan penagihan (Yadiati et al., 2024).

Monitoring Activities merupakan proses evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas kinerja pengendalian internal dari waktu ke waktu. Pemantauan dapat dilakukan melalui evaluasi rutin maupun khusus, serta tindak lanjut atas temuan yang diidentifikasi selama proses *monitoring* (Khasanah & Ramayanti, 2025).

Relevansi kerangka COSO terhadap penelitian ini sangat tinggi karena seluruh aspek evaluasi pengendalian internal atas penagihan piutang PT Y dianalisis berdasarkan kelima komponen tersebut. Proses penagihan yang reaktif dan ketiadaan mekanisme preventif mencerminkan kelemahan pada komponen aktivitas pengendalian dan penilaian risiko, sedangkan ketidakintegrasian sistem informasi

mencerminkan kelemahan pada komponen informasi dan komunikasi sesuai dengan penelitian dari (Udiyana et al., 2025).

2.2 *Piutang dan Pengelolaan Piutang*

Piutang usaha merupakan klaim perusahaan kepada pelanggan yang timbul akibat transaksi penjualan secara kredit dan menjadi salah satu aset lancar yang penting dalam menjaga likuiditas perusahaan. Pada perusahaan pengembang properti, pengelolaan piutang yang baik. Pengelolaan piutang yang efektif diperlukan untuk memastikan kelancaran arus kas dan meminimalkan risiko piutang tak tertagih. Studi dari (Elyzabeth & Lusy, 2023) menyatakan efektivitas pengelolaan piutang berpengaruh langsung terhadap stabilitas keuangan perusahaan. Menurut (Andriani et al., 2023) pengelolaan piutang meliputi kebijakan pemberian kredit, prosedur penagihan, serta pemantauan umur piutang (aging schedule). Prosedur penagihan yang terstruktur mampu meningkatkan tingkat kolektibilitas piutang, sedangkan monitoring melalui aging schedule membantu perusahaan mengidentifikasi piutang yang telah melewati jatuh tempo sehingga tindakan penagihan dapat dilakukan secara lebih cepat dan tepat. Keterlambatan penagihan meningkatkan risiko piutang menjadi tidak tertagih sehingga diperlukan pengawasan piutang secara berkelanjutan. perusahaan memerlukan prosedur pengelolaan piutang yang terintegrasi agar monitoring dan pengendalian piutang dapat dilakukan secara lebih efektif (Pramitasari et al., 2025)

2.3 *Standar Operasional Prosedur Penagihan dan Pemisahan Fungsi*

Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan merupakan pedoman yang mengatur tahapan, tanggung jawab, dan mekanisme penagihan piutang agar proses berjalan secara konsisten dan terdokumentasi. (Ardellia et al., 2024) menyatakan bahwa penerapan SOP penagihan yang jelas dapat meningkatkan efektivitas penerimaan piutang sekaligus memperkuat pengendalian internal perusahaan. Selain itu SOP, pemisahan fungsi (*segregation of duties*) menjadi prinsip penting dalam sistem pengendalian internal. menjelaskan bahwa pemisahan tugas antara bagian penjualan, penagihan, penerimaan kas, dan akuntansi dapat mengurangi risiko kesalahan maupun kecurangan dalam pengelolaan piutang. Namun demikian, studi (Chandra & Jusuf, 2023), menekankan bahwa koordinasi antarfungsi tetap diperlukan agar proses penagihan dapat berjalan secara efektif.

2.4 *Sistem Informasi Akuntansi dan Monitoring Piutang*

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berperan dalam menyediakan informasi piutang yang akurat, tepat waktu, dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. (Fauzen Adiman et al., 2023) menjelaskan bahwa sistem monitoring piutang berbasis digital mampu meningkatkan kecepatan identifikasi piutang bermasalah dibandingkan sistem manual. Penelitian dari (Waninghiyun & Andhaniwati, 2024), integrasi sistem informasi juga membantu mengurangi kesalahan pencatatan dan meningkatkan akurasi laporan piutang. Penggunaan sistem yang terintegrasi dapat meminimalkan human error, sedangkan dashboard monitoring yang dilengkapi fitur notifikasi dan informasi umur piutang dapat meningkatkan efektivitas penagihan serta mendukung pengendalian piutang secara berkelanjutan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam proses pengelolaan piutang, pelaksanaan pengendalian internal, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penagihan piutang pada perusahaan. Sementara itu, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi aktual berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap objek

penelitian. Objek penelitian adalah pengelolaan piutang atas penjualan rumah secara kredit pada PT Y, dengan fokus pada evaluasi pengendalian internal dalam proses penagihan piutang. Penelitian dilakukan dengan mengamati prosedur operasional perusahaan, mekanisme monitoring piutang, serta tindak lanjut terhadap piutang yang telah jatuh tempo.

Informan dalam penelitian ini berjumlah tiga orang yang selanjutnya diberi kode N1, N2, dan N3 untuk menjaga kerahasiaan identitas informan. Informan N1 dan N2 berasal dari bagian keuangan, yang berkaitan dengan proses pengelolaan, pemantauan, dan penagihan piutang. Sementara itu, informan N3 berasal dari bagian pemasaran, yang berkaitan dengan proses penjualan rumah secara kredit dan informasi mengenai pelanggan. Ketiga informan memberikan informasi mengenai pelaksanaan pengelolaan piutang, pengendalian internal, kendala dalam proses penagihan, serta upaya perusahaan dalam meningkatkan realisasi penerimaan piutang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan proses penagihan piutang dan mekanisme *monitoring* yang diterapkan perusahaan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan N1, N2, dan N3 untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan pengendalian internal, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan efektivitas penagihan piutang. Dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen perusahaan yang relevan, seperti data piutang, dokumen penagihan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan pengelolaan piutang sebagai bahan pendukung analisis. Keabsahan data dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi yang tersedia. Perbandingan tersebut dilakukan untuk memastikan kesesuaian antara informasi yang disampaikan oleh informan dengan kondisi dan dokumen yang ditemukan selama penelitian.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terlebih dahulu direduksi dengan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan secara sistematis berdasarkan aspek pengendalian internal, yaitu evaluasi SOP penagihan piutang, *monitoring* piutang jatuh tempo, tindak lanjut piutang bermasalah, pemisahan fungsi dan otorisasi, serta dampaknya terhadap realisasi penerimaan piutang. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang dikaitkan dengan teori pengendalian internal dan pengelolaan piutang yang digunakan dalam penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Evaluasi Pengendalian Internal atas Penagihan Piutang

Berdasarkan hasil wawancara dengan N1 dan N2, diketahui bahwa PT Y telah memiliki tahapan prosedur dalam proses penagihan piutang pelanggan. Prosedur tersebut mengatur tahapan penagihan mulai dari pengiriman reminder melalui WhatsApp, panggilan telepon, penerbitan surat pemberitahuan pembayaran, komunikasi dengan pelanggan, restrukturisasi pembayaran, hingga pembatalan sepihak apabila pelanggan tidak memenuhi kewajibannya. Tahapan tersebut menunjukkan bahwa proses penagihan di PT Y telah memiliki mekanisme yang sistematis dalam menangani piutang pelanggan.

Selanjutnya, informasi tersebut disampaikan narasumber N1 dan N2 untuk diverifikasi sebelum diteruskan kepada bagian pemasaran sebagai pihak yang bertanggung jawab melakukan penagihan. Jika ada pelanggan yang belum melakukan pembayaran bulan ini, akan dilakukan reminder. Data pelanggan yang menunggak disampaikan ke bagian kas, kemudian diteruskan ke bagian pemasaran untuk dilakukan penagihan. Selain itu, Narasumber N3 menjelaskan bahwa penagihan dilakukan secara bertahap melalui proses prosedur perusahaan. Tahap pertama reminder melalui pesan WhatsApp, kemudian telepon. Kalau sampai tiga bulan belum ada pembayaran diterbitkan surat pemberitahuan pembayaran. Setelah itu dilakukan komunikasi

dengan pelanggan apakah akan melanjutkan pembayaran atau mengajukan pembatalan. Kalau masih ingin melanjutkan biasanya dibuat restrukturisasi. Dari hasil wawancara dari ke tiga narasumber juga menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan pemisahan fungsi antara bagian akuntansi, kas, dan pemasaran. Bagian akuntansi bertugas melakukan monitoring dan pencatatan piutang, bagian kas melakukan verifikasi pembayaran, sedangkan bagian pemasaran bertanggung jawab melaksanakan penagihan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dari narasumber N1, N2, N3, peneliti menilai bahwa PT Y telah memiliki struktur pengendalian internal yang cukup baik karena telah menetapkan prosedur penagihan yang jelas tersebut mengurangi risiko kesalahan pencatatan maupun penyalahgunaan wewenang karena setiap tahapan dilakukan oleh unit yang berbeda. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelaksanaan prosedur penagihan masih bersifat reaktif. Penagihan baru dilakukan setelah pelanggan mengalami keterlambatan pembayaran sehingga perusahaan belum memiliki mekanisme pencegahan sebelum piutang jatuh tempo. Selain itu, dokumentasi hasil komunikasi dan tindak lanjut penagihan belum dilakukan secara sistematis sehingga menyulitkan perusahaan dalam mengevaluasi efektivitas proses penagihan.

Akan tetapi, efektivitas pelaksanaannya masih belum optimal karena penagihan masih dilakukan setelah pelanggan menunggak dan dokumentasi proses penagihan belum dilakukan secara sistematis. bahwa prosedur tersebut belum berjalan secara efektif. Temuan utama yang diperoleh adalah bahwa penagihan masih bersifat reaktif, yakni tindak lanjut baru dilakukan setelah keterlambatan pembayaran terjadi, bukan melalui mekanisme pencegahan dini sebelum tanggal jatuh tempo. Kondisi ini tidak sejalan dengan prinsip pengendalian internal yang dikemukakan oleh (COSO, 2013), yang menekankan pentingnya aktivitas pengendalian yang bersifat preventif, bukan hanya korektif. Ketiadaan mekanisme eskalasi yang jelas untuk kategori piutang berumur panjang ini berpotensi memperbesar risiko piutang tidak tertagih (*bad debt*), sebagaimana penelitian terdahulu menunjukkan bahwa semakin lama piutang tidak tertagih, semakin besar kemungkinan piutang tersebut menjadi tidak tertagih sama sekali.

4.2 Evaluasi Monitoring Piutang Jatuh Tempo

Berdasarkan hasil wawancara dari narasumber N1 dan N2, *Monitoring* piutang di PT Y dilakukan setiap periode berjalan menggunakan *dashboard monitoring* piutang berbasis *spreadsheet* yang disusun berdasarkan data pembayaran pelanggan dari sistem portal perusahaan. *Dashboard* tersebut digunakan untuk memantau target penerimaan piutang, realisasi pembayaran, pelanggan yang menunggak, serta pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI) bagian terkait.

Tabel 1. Perbandingan Proyeksi dan Realisasi Penerimaan Piutang PT Y

Tahun	Proyeksi	Realisasi	Presentase
2024	66.043.138.120	27.702.727.595	34%
2025	13.268.210.944	8.701.028.100	66%

Source: *Processed primary data* (2026)

Sebelum *dashboard monitoring* diterapkan, proses identifikasi pelanggan yang menunggak dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama. Kondisi tersebut menyebabkan proses pengawasan dan tindak lanjut terhadap piutang belum dapat dilakukan secara optimal. Sejak tahun 2025 perusahaan mulai mengembangkan *dashboard monitoring* sebagai alat bantu dalam proses pengawasan piutang sehingga informasi mengenai pelanggan yang belum melakukan pembayaran dapat diketahui lebih cepat dan segera ditindaklanjuti oleh bagian pemasaran.

Meskipun demikian, hasil wawancara dengan narasumber N1 dan N2 menunjukkan bahwa perusahaan belum memiliki *aging schedule* atau pengelompokan piutang berdasarkan umur piutang.

Penentuan pelanggan yang menjadi prioritas penagihan masih dilakukan melalui perbandingan tanggal jatuh tempo dengan tanggal pembayaran sehingga tingkat risiko setiap piutang belum dapat diidentifikasi secara sistematis. Selain itu, *dashboard monitoring* masih menggunakan *spreadsheet* yang memerlukan proses input data secara manual sehingga berpotensi menimbulkan human error. Penyediaan informasi yang berkualitas mendukung pengendalian internal dapat berjalan secara efektif. Penggunaan *dashboard monitoring* di PT Y telah memberikan informasi yang mendukung proses penagihan. Akan tetapi, masih belum terintegrasinya *dashboard* dengan sistem perusahaan menunjukkan bahwa sistem informasi yang digunakan masih perlu dikembangkan agar mampu menyediakan informasi secara otomatis dan mengurangi risiko kesalahan akibat proses input manual.

4.3 Dampak Pengendalian Internal Terhadap Realisasi Penerimaan Piutang

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap proses penagihan piutang, diketahui bahwa PT Y telah memiliki pengendalian internal yang cukup memadai, seperti adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan, pemisahan fungsi antar bagian, mekanisme otorisasi, serta *dashboard monitoring* piutang. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kelemahan yang menyebabkan realisasi penerimaan piutang belum sepenuhnya mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan. Salah satu kelemahan yang ditemukan adalah proses penagihan yang masih bersifat reaktif. Penagihan baru dilakukan setelah pelanggan mengalami keterlambatan pembayaran, sehingga perusahaan belum memiliki mekanisme pencegahan (*preventive control*) untuk mengingatkan pelanggan sebelum jatuh tempo. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pelanggan baru melakukan pembayaran setelah memperoleh tindakan penagihan dari perusahaan.

Selain itu, perusahaan belum menerapkan *aging schedule* atau pengelompokan piutang berdasarkan umur piutang. Akibatnya, perusahaan belum dapat menentukan prioritas penagihan berdasarkan tingkat risiko keterlambatan pembayaran sehingga seluruh piutang diperlakukan relatif sama meskipun memiliki tingkat keterlambatan yang berbeda. Kelemahan lainnya adalah sistem informasi yang belum terintegrasi dengan proses monitoring piutang. Sistem portal perusahaan hanya digunakan untuk pencatatan transaksi dan penjumlahan, sedangkan proses monitoring dilakukan menggunakan *spreadsheet Excel* yang diinput secara manual. Kondisi tersebut meningkatkan risiko human error, keterlambatan pembaruan data, serta ketidaksesuaian informasi apabila proses input tidak dilakukan secara cermat. Di sisi lain, dokumentasi atas proses penagihan juga belum dilakukan secara sistematis. Riwat komunikasi dengan pelanggan, hasil negosiasi, maupun tindak lanjut penagihan belum terdokumentasi dalam satu sistem yang terintegrasi sehingga menyulitkan perusahaan dalam melakukan evaluasi efektivitas proses penagihan.

Meskipun demikian, penerapan *dashboard monitoring* piutang sejak tahun 2025 memberikan dampak positif terhadap peningkatan realisasi penerimaan piutang. Berdasarkan Tabel 1, realisasi penerimaan piutang meningkat dari 34% pada tahun 2024 menjadi 66% pada tahun 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa monitoring yang lebih terstruktur mampu membantu perusahaan mengidentifikasi pelanggan yang belum melakukan pembayaran, memantau pencapaian target Key Performance Indicator (KPI), serta mendukung pengambilan keputusan dalam proses penagihan. Namun demikian, realisasi penerimaan tersebut masih berada di bawah target perusahaan sehingga pengendalian internal masih memerlukan penyempurnaan agar penerimaan piutang dapat lebih optimal.

4.4 Rekomendasi Perbaikan Pengendalian

Internal Berdasarkan hasil evaluasi, perusahaan disarankan untuk mengoptimalkan *dashboard monitoring* piutang yang telah diterapkan sejak tahun 2025. *Dashboard* tersebut terbukti memberikan kontribusi terhadap peningkatan realisasi penerimaan piutang dari 34% pada tahun 2024 menjadi 66% pada tahun 2025. Oleh karena itu, *dashboard* perlu dikembangkan dengan

menambahkan informasi mengenai umur piutang, status tindak lanjut penagihan, riwayat komunikasi dengan pelanggan, serta indikator tingkat risiko pelanggan sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan prioritas penagihan.

Selain itu, perusahaan disarankan untuk mengintegrasikan dashboard monitoring dengan sistem portal perusahaan sehingga data pembayaran pelanggan dapat diperbarui secara otomatis tanpa memerlukan proses input ulang menggunakan spreadsheet. Integrasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan keakuratan data, mempercepat penyampaian informasi, dan mengurangi risiko human error. Perusahaan juga perlu menerapkan sistem notifikasi otomatis kepada pelanggan maupun bagian pemasaran beberapa hari sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran. Dengan adanya mekanisme tersebut, proses penagihan tidak hanya dilakukan setelah pelanggan menunggak, tetapi juga berfungsi sebagai pengendalian preventif untuk mengurangi risiko keterlambatan pembayaran.

Rekomendasi berikutnya adalah menyusun dokumentasi penagihan secara lebih sistematis. Seluruh aktivitas penagihan, mulai dari pengiriman reminder, hasil komunikasi, negosiasi, restrukturisasi, hingga pembatalan transaksi, perlu dicatat dalam satu basis data yang terintegrasi. Dokumentasi tersebut akan memudahkan perusahaan dalam melakukan monitoring, evaluasi efektivitas penagihan, serta menyediakan bukti administratif apabila terjadi sengketa dengan pelanggan. Secara keseluruhan, rekomendasi tersebut diharapkan dapat memperkuat pengendalian internal atas proses penagihan piutang sehingga efektivitas penagihan meningkat dan target realisasi penerimaan piutang perusahaan dapat tercapai secara lebih optimal.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengendalian internal atas proses penagihan piutang pada PT Y, menganalisis efektivitas mekanisme monitoring piutang, mengidentifikasi dampaknya terhadap realisasi penerimaan piutang, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas proses penagihan piutang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Y telah menerapkan pengendalian internal berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan, pemisahan fungsi antara bagian akuntansi, kas, dan pemasaran, serta penggunaan dashboard monitoring piutang yang mulai diterapkan pada tahun 2025. Penerapan dashboard tersebut terbukti meningkatkan efektivitas proses monitoring dan berkontribusi terhadap peningkatan realisasi penerimaan piutang dari 34% pada tahun 2024 menjadi 66% pada tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian internal yang diterapkan telah berjalan secara efektif dalam mendukung proses penagihan piutang. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dapat terus dioptimalkan, antara lain penerapan aging schedule, integrasi dashboard monitoring dengan portal perusahaan, serta pendokumentasian aktivitas penagihan secara lebih sistematis agar efektivitas pengendalian internal dapat terus ditingkatkan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada aspek ketersediaan data dashboard monitoring piutang untuk periode sebelum penerapannya pada tahun 2025. Oleh karena itu, untuk memperoleh gambaran kondisi piutang tahun 2024 dan memungkinkan adanya perbandingan dengan periode setelah penerapan dashboard, penelitian ini menggunakan data historis piutang perusahaan yang diolah kembali dengan mengacu pada format dashboard monitoring yang digunakan pada tahun 2025. Pengolahan tersebut dilakukan berdasarkan data perusahaan yang tersedia, namun hasil analisis tahun 2024 merupakan hasil rekonstruksi oleh peneliti dan bukan merupakan data yang dihasilkan secara langsung melalui dashboard monitoring pada periode tersebut. Kondisi ini perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil perbandingan antara periode sebelum dan setelah penerapan dashboard monitoring piutang. Selain itu, pengumpulan data melalui wawancara masih terbatas pada beberapa informan yang memiliki keterlibatan dalam proses pengelolaan dan penagihan piutang, sehingga belum seluruh perspektif pihak terkait dapat terakomodasi secara menyeluruh.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan data dashboard monitoring yang tersedia secara langsung dan mencakup periode pengamatan yang lebih panjang sehingga perubahan kondisi piutang dan efektivitas pengendalian dapat dianalisis secara lebih komprehensif. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk melakukan wawancara secara lebih mendalam (in-depth interview) dengan melibatkan lebih banyak pihak yang terkait dalam proses pengelolaan dan penagihan piutang, sehingga dapat diperoleh informasi yang lebih beragam mengenai pelaksanaan pengendalian internal dan efektivitas proses penagihan. Selain itu, penelitian pada perusahaan lain dengan karakteristik yang berbeda atau penggunaan pendekatan kuantitatif maupun mixed methods dapat dipertimbangkan untuk memperluas cakupan analisis dan meningkatkan generalisasi hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, J., Sasanti, E. E., Mariadi, Y., & Damawanti, A. (2023). ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG PT MEKA ASIA PROPERTI. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 3(1 SE-Articles), 163–174. <https://doi.org/10.29303/risma.v3i1.399>
- Ardellia, A. S., Raharso, S., Sutisna, M., & Chaniago, H. (2024). Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penagihan Piutang sebagai Solusi Mengurangi Risiko Keterlambatan Pembayaran. *Jurnal Pengabdian Cendikia*, 3(7), 57–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14219478>
- Armianti, S., Mulyanti, K., & Wiranda, A. T. (2024). MONITORING PIUTANG PELANGGAN BISNIS. *LAND Journal*, 5, 25–33. <https://doi.org/https://doi.org/10.47491/landjournal.v5i1.3146>
- Chandra, F., & Jusuf, A. A. A. (2023). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PENJUALAN KREDIT PADA UD . SURYA AGUNG DI SURABAYA. *JIRK (JOURNAL OF INNOVATION RESEARCH AND KNOWLEDGE)*, 3(3), 555–564. <https://doi.org/https://doi.org/10.53625/jirk.v3i3.6331>
- Chen, H., Liu, S., Yang, D., & Zhou, N. (2025). COSO-Based Internal Control and Accounts Receivable Management. *Journal of International Accounting Research*, 24(2), 131–154. <https://doi.org/10.2308/JIAR-2022-053>
- COSO. (2013). *Internal Control--Integrated Framework*. COSO.
- De Fatima, N. A., De Rozari, P. E., & Ndoen, W. M. (2025). Analisis Efektivitas Pengendalian Internal Dalam Pemberian Kredit Pada Ksp Kopdit Samamora Soe. *GLORY Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 6(6), 2073–2084. <https://doi.org/10.70581/glory.v6i6.22556>
- Elyzabeth, & Lusy. (2023). Analisis Risiko Dan Pengendalian Internal Dalam Pengelolaan Account Receivable Pada Hotel Harris Surabaya. *Jurnal AKTUAL*, 21(2), 1–7. <https://doi.org/10.47232/aktual.v21i2.376>
- Fauzen Adiman, M., Santoso, F., & Kulsum, U. (2023). Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit sebagai Penunjang Pengendalian Internal Piutang di Toko Nuansa Hasil Karya Banyuwangi. *Mazinda : Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Bisnis*, 1(1), 28–34. <https://doi.org/10.35316/mazinda.v1i1.2647>
- Khasanah, N. A., & Ramayanti, R. (2025). Analysis of Sales Accounting Information System Implementation at PT Enigma Cipta Humanika. *ACCRUALS (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, 09, 51–65. <https://doi.org/https://doi.org/10.35310/accruals.v9i02.1544>
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, T. D. (2020). *Intermediate Accounting IFRS*. Wiley.
- Lusiana, M. G., & Arfamaini, R. (2022). EVALUASI PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PENJUALAN KREDIT PADA PT . TRI TEHNIK PERKASA. *Jurnal Manajemen Keuangan Publik*, Vol. 6, No. <https://doi.org/https://doi.org/10.31092/jmkp.v6i1>
- Meilan, A. D., Tohari, A., & Zaman, B. (2025). EVALUASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PERSEDIAAN , PENJUALAN , DAN. *Prosiding Simposium Nasional Manajemen Dan Bisnis*, 4, 1231–1240. <https://doi.org/https://doi.org/10.29407/acb6kc32>
- Prakoso, M. K., & Reviandani, W. (2022). UPAYA MEMINIMALISIR PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT . ADP. *Eqien – Journal of Economics and Business*, 11(3), 848–861.
- Pramitasari, D., Rusdiyanto, R., Ulum, B., Hasanah, A., & Syafii, M. (2025). Evaluation of Internal Receivables Control at PT Merak Jaya. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 8(1 SE-Articles). <https://doi.org/10.31538/ijse.v8i1.7559>
- Setiadi, & Adawiyah, W. R. (2026). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PIUTANG USAHA DALAMMEMINIMALKAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT. TRANS CIBUBUR PROPERTY Setiadi. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Unsuraya*, 11(1), 23–31. <https://doi.org/10.35968/jbau>
- Udiyana, I. B. G., Putra, I. B. U., Supadmi, N. K., Astini, N. N. S., Widyanta, I. B. P., & Savitri, I. A. M. D. (2025). Analysis of Internal Control System of Receivables at the International School Foundation in Bali

- Indonesia. *American Journal of Economic and Management Business (AJEMB)*, 4(6), 820–828. <https://doi.org/10.58631/ajemb.v4i6.267>
- Waninghiyun, V. H., & Andhaniwati, E. (2024). Optimalisasi Pengendalian Piutang melalui Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus pada PT. Tunas Surya Sentausa). *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(1), 70–80. <https://doi.org/doi.org/10.61656/sbamer.v4i2.219>
- Xinrui, W., Jingqi, S., Xuanyueming, & Jia. (2025). Internal Control Effectiveness in Platform Based Organizations : A COSO Framework Analysis of Haier Group under the Rendanheyi Mod. *Journal of Historical, Cultural and Social Sciences*, 1(2 SE-Articles), 40–59. <https://doi.org/10.71204/fv64m756>
- Yadiati, W., Meiryani, Reyhan, Purnomo, A., Persada, S. F., Sudrajat, J., Siauwijaya, R., & Inasius, F. (2024). Evaluation of the Implementation of an Accounting Information System for Sales, Cash Receiving, and Payroll on an Internal Control System. *Corporate Law and Governance Review*, 6(1), 27–37. <https://doi.org/10.22495/clgrv6i1p3>