

Evaluation Of The Accounts Receivable Collection System For Goods Deliveries At PT. Pos Indonesia (Persero) Gunungsitoli Branch

Evaluasi Sistem Penagihan Piutang Atas Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli

Rinaldi Emmanuel Telaumbanua ¹⁾; Noviza Asni Waruwu ²⁾; Serniati Zebua ³⁾

Kurniawan Sarototonafu Zai ⁴⁾

^{1,2,3,4)}Study Program of Accounting, Faculty of Economic, Universitas Nias

Email: ¹⁾ rinaldi.tel15@gmail.com; ²⁾ noivnoiv11@gmail.com; ³⁾ serniatizebua97@gmail.com

⁴⁾ kurniawans.zai@unias.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [15 Juli 2025]

Revised [18 Agustus 2025]

Accepted [19 Agustus 2025]

KEYWORDS

Receivables Collection
Evaluation, Trade Receivables,
Goods Delivery.

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



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Evaluasi Sistem Penagihan Piutang atas Pengiriman Barang pada PT Pos Indonesia (Persero) KC Gunungsitoli". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas sistem penagihan piutang, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kolektibilitas piutang dan stabilitas arus kas perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penagihan telah memiliki alur yang jelas, mulai dari pencatatan transaksi, rekapitulasi bulanan, penyusunan dokumen tagihan, hingga pengiriman invoice kepada mitra setiap awal bulan. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterlambatan pembayaran dari mitra akibat masalah administrasi internal, ketiadaan sanksi keterlambatan maupun insentif pembayaran tepat waktu, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi seperti fitur pengingat otomatis pada SAP. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan penerapan sistem penagihan digital terintegrasi, penyempurnaan kebijakan penagihan, peningkatan intensitas komunikasi dengan mitra, penguatan pengawasan piutang secara real time, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia di bidang penagihan. Dengan langkah-langkah tersebut, perusahaan diharapkan mampu meningkatkan efektivitas sistem penagihan piutang, mempercepat perputaran kas, dan mengurangi risiko piutang macet.

ABSTRACT

This research, entitled "Evaluation of the Accounts Receivable Collection System for Goods Delivery at PT Pos Indonesia (Persero) KC Gunungsitoli", aims to evaluate the effectiveness of the receivables collection system, identify the obstacles encountered, and provide recommendations for improvement to enhance receivables collectibility and maintain the company's cash flow stability. The research method used is descriptive qualitative, with data collected through interviews, documentation, and literature studies. The results show that the collection procedure has a clear workflow, starting from transaction recording, monthly recapitulation, preparation of billing documents, and invoice delivery to partners at the beginning of each month. However, the implementation still faces several challenges, including late payments from partners due to internal administrative issues, the absence of late payment penalties or incentives for early payment, and the suboptimal use of technology such as the automatic reminder feature in SAP. Based on these findings, this study recommends implementing an integrated digital collection system, improving collection policies, increasing the intensity of communication with partners, strengthening real-time receivables monitoring, and enhancing staff competencies in collection management. By applying these measures, the company is expected to improve the effectiveness of its receivables collection system, accelerate cash turnover, and reduce the risk of uncollectible accounts.

PENDAHULUAN

Di negara berkembang seperti Indonesia, keberadaan kredit sudah bukan hal yang asing lagi. Kebutuhan akan kredit muncul karena masyarakat tidak selalu mampu mencukupi seluruh kebutuhannya secara langsung. Aktivitas kredit dapat ditemukan dalam berbagai aspek kehidupan, dan seiring kemajuan ekonomi masyarakat, praktik ini semakin meluas. Kredit mencakup seluruh sektor ekonomi, termasuk produksi, distribusi, konsumsi, hingga perdagangan barang dan jasa.

Kredit sangat bermanfaat bagi masyarakat berpenghasilan rendah karena dapat membantu memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, bagi perusahaan, kredit juga menjadi salah satu sumber pendapatan. Dalam era globalisasi sekarang ini, semakin banyak perusahaan yang menawarkan barang maupun jasa dengan sistem pembayaran kredit. Ketika penjualan barang atau jasa dilakukan secara kredit, maka piutang dagang akan terbentuk. (Astrilarasati & Wiratna Wiratna, 2020).

Piutang adalah hak suatu entitas yang timbul akibat adanya pengakuan dari pihak lain atas suatu transaksi di masa lampau, baik itu berupa pemberian uang, pengiriman barang, maupun pemberian jasa. Piutang umumnya muncul dalam bentuk piutang usaha yang berkaitan langsung dengan aktivitas operasional perusahaan. Karena memiliki nilai ekonomi, piutang harus ditagih oleh pihak yang berwenang pada waktu jatuh tempo yang telah ditentukan, agar arus kas tetap lancar dan kondisi keuangan perusahaan tetap stabil (Zebua et al., 2022)

Penjualan secara kredit dilakukan perusahaan untuk menarik lebih banyak konsumen serta meningkatkan jumlah penjualan. Banyak perusahaan juga bekerja sama dengan lembaga pembiayaan (leasing) agar proses penjualan menjadi lebih mudah dan ringan bagi pembeli, mengingat tidak semua konsumen mampu melakukan pembelian secara tunai — bahkan, sebagian besar justru memilih kredit. Di sisi lain, meskipun penjualan kredit mengandung risiko, sistem ini membuka peluang untuk memperluas pasar dan meningkatkan keuntungan usaha.

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan dokumen di Indonesia. Seiring dengan perkembangan teknologi dan persaingan yang semakin ketat, PT Pos Indonesia (Persero) dituntut untuk terus melakukan inovasi dan peningkatan kualitas layanan agar tetap dapat bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Salah satu aspek yang penting dalam operasional perusahaan adalah sistem penagihan piutang atas pengiriman barang.

Sistem penagihan piutang merupakan proses yang penting dalam menjaga keuangan perusahaan agar tetap sehat dan berkelanjutan. Namun, dalam praktiknya, seringkali terdapat berbagai kendala dan tantangan yang dihadapi oleh PT Pos Indonesia (Persero) dalam melakukan penagihan piutang atas pengiriman barang. Berdasarkan observasi Pada PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli, penelitian menemukan fenomena masalah, PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli menghadapi sejumlah permasalahan dalam pengelolaan piutang terkait layanan pengiriman barang. Permasalahan tersebut meliputi masih seringnya terjadi keterlambatan pembayaran dari pelanggan, ketidakteraturan dalam penyusunan dan pelaksanaan jadwal penagihan, serta kurang optimalnya sistem pengawasan terhadap piutang yang telah jatuh tempo. Kondisi ini berdampak langsung pada meningkatnya jumlah piutang yang tertunggak, yang pada gilirannya mengganggu kelancaran arus kas perusahaan. Selain itu, akumulasi piutang yang tidak tertagih pada waktunya juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan serta melemahkan kinerja operasional perusahaan secara keseluruhan. Fenomena tersebut mencerminkan bahwa sangat penting dilakukannya evaluasi secara menyeluruh terhadap sistem penagihan piutang yang digunakan, dengan tujuan agar proses penagihan dapat berjalan secara lebih terstruktur, akurat, efisien, dan mendukung stabilitas keuangan perusahaan.

Dalam konteks ini, penelitian mengenai evaluasi sistem penagihan piutang atas pengiriman barang pada PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Dengan melakukan evaluasi terhadap sistem penagihan piutang, diharapkan dapat ditemukan berbagai masalah yang ada dalam sistem tersebut serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses penagihan piutang.

LANDASAN TEORI

Pengertian Evaluasi

Menurut Zahroh et al., (2024), evaluasi merupakan suatu proses yang dilakukan secara sistematis untuk menilai tingkat pencapaian tujuan, sekaligus mengungkap faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan maupun kegagalan suatu program. Evaluasi tidak hanya mengukur hasil akhir, tetapi juga menilai proses pelaksanaan dan faktor pendukung lainnya. Evaluasi memegang peran penting dalam suatu organisasi maupun pelaksanaan program karena berfungsi sebagai sumber informasi yang akurat, objektif, dan dapat diukur. Informasi ini menjadi dasar utama bagi para pengambil kebijakan dalam menetapkan strategi yang tepat.

Melalui evaluasi, data serta temuan yang diperoleh dapat dianalisis secara menyeluruh guna menilai tingkat efektivitas dan efisiensi pelaksanaan program. Oleh karena itu, evaluasi tidak hanya mengungkap kelemahan yang perlu diperbaiki, tetapi juga berkontribusi dalam perencanaan dan penyempurnaan kebijakan di masa mendatang. Di samping itu, hasil evaluasi sangat bermanfaat dalam merumuskan langkah tindak lanjut yang relevan, sehingga keputusan yang diambil lebih terarah dan berbasis bukti untuk mencapai sasaran organisasi secara optimal. Dalam konteks manajemen, evaluasi berfungsi sebagai alat monitoring dan kontrol untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan.

Sistem Penagihan piutang

Sistem penagihan piutang adalah serangkaian proses dan prosedur yang dijalankan oleh perusahaan dengan tujuan mengelola dan menagih piutang usaha secara terorganisir agar pembayaran

dari pelanggan dapat diterima tepat waktu. Dengan adanya sistem penagihan yang efektif, perusahaan dapat mengelola arus kas secara lebih terstruktur serta mengoptimalkan pemanfaatan modal kerja sehingga mendukung kelancaran operasional. Tujuan utama sistem penagihan piutang adalah memastikan semua pembayaran piutang dilakukan sesuai jadwal agar perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan operasional tanpa gangguan finansial (Zaman & Purnomo, 2025). Selain itu, sistem ini juga berfungsi sebagai alat pemantau yang efektif untuk mengevaluasi status piutang, mengidentifikasi piutang berisiko macet, dan meminimalkan potensi kerugian akibat piutang tidak tertagih. Oleh karena itu, penerapan sistem penagihan piutang yang baik sangat penting dalam menjaga kesehatan keuangan perusahaan secara menyeluruh.

Sistem penagihan piutang terdiri dari rangkaian kegiatan mulai dari pembuatan faktur, pencatatan jatuh tempo, pengiriman tagihan, hingga tindak lanjut terhadap piutang yang belum tertagih. Menurut Tarigan (2020), sistem penagihan yang efektif harus mengandung unsur ketepatan waktu, dokumentasi yang lengkap, serta kontrol dan evaluasi yang berkesinambungan. Penagihan dapat dilakukan melalui berbagai metode seperti surat tagihan, telepon, kunjungan langsung, bahkan penggunaan jasa pihak ketiga. Efektivitas sistem penagihan sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam menjaga likuiditas. Oleh karena itu, penagihan piutang menjadi suatu proses penting yang melibatkan upaya perusahaan dalam menagih atau memperoleh kembali dana dari pelanggan sesuai dengan tenggat waktu yang telah disepakati sebelumnya.

Proses penagihan ini tidak hanya merupakan proses administrasi, tetapi juga merupakan bagian dari manajemen keuangan perusahaan. Struktur penagihan piutang yang efektif dan baik sangat diperlukan agar arus kas perusahaan tetap lancar, menjaga likuiditas stabil, dan mengurangi peluang terjadinya piutang tak tertagih atau piutang macet yang dapat merugikan keseimbangan keuangan perusahaan. Dengan adanya sistem penagihan yang ideal, perusahaan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang dan memperkuat posisi keuangannya secara keseluruhan.

Evaluasi Sistem Penagihan Piutang

Evaluasi sistem penagihan piutang merupakan suatu proses analisis dan penilaian secara menyeluruh yang bertujuan untuk mengukur tingkat efektivitas serta efisiensi dari mekanisme penagihan yang diterapkan oleh perusahaan. Kegiatan ini mencakup peninjauan terhadap seluruh prosedur, mulai dari tahap penyusunan dokumen tagihan, penyampaian tagihan kepada pelanggan, hingga tindak lanjut terhadap piutang yang telah jatuh tempo. Tujuan utama dari evaluasi ini adalah memastikan bahwa prosedur penagihan mampu mempercepat arus penerimaan kas sehingga likuiditas perusahaan tetap terjaga, meminimalkan potensi terjadinya piutang macet yang dapat menimbulkan kerugian finansial, serta memelihara hubungan kerja sama yang baik dengan pelanggan melalui penerapan pendekatan yang profesional dan berimbang antara ketegasan prosedur dan pelayanan yang ramah. Selain itu, hasil evaluasi dapat menjadi dasar perumusan strategi perbaikan yang relevan, baik dalam aspek kebijakan, metode komunikasi, maupun pemanfaatan teknologi, sehingga sistem penagihan dapat terus disesuaikan dengan dinamika kebutuhan operasional dan perilaku pembayaran pelanggan. Penerapan teknologi informasi juga menjadi faktor penting, misalnya melalui penggunaan modul penagihan (billing), sistem penagihan terintegrasi (collection system) dengan fasilitas pengingat otomatis (automated reminders), pemantauan piutang secara real time, hingga laporan pengecualian (exception reporting). Optimalisasi teknologi tersebut diharapkan mampu meningkatkan akurasi, keandalan, serta ketepatan waktu dalam pelaksanaan penagihan (Romney & Steinbart, 2021). Selain itu, dalam literatur akuntansi keuangan di Indonesia ditegaskan bahwa perputaran piutang merupakan salah satu rasio penting untuk menilai kondisi arus kas operasional dan kesehatan keuangan perusahaan secara keseluruhan (Kasmir, 2020).

Menurut Pujianto et al., (2022), keberadaan pengawasan internal (controller) memegang peran strategis dalam menjamin efektivitas setiap tahapan proses penagihan. Selaras dengan hal tersebut, Firdaus & Afriady, (2022), melalui penerapan framework COSO, menegaskan bahwa kebijakan, prosedur, serta koordinasi lintas divisi merupakan fondasi penting dalam pengendalian piutang yang sehat dan berkelanjutan. Lima aspek evaluasi dimaksud meliputi:

1. Proses Penagihan, mencakup rangkaian kegiatan mulai dari pencatatan transaksi secara akurat, penyusunan dokumen pendukung seperti invoice dan rincian tagihan, pengiriman tagihan kepada pelanggan atau mitra, hingga penerimaan pembayaran serta konfirmasi pelunasannya.
2. Kebijakan Penagihan, memuat ketentuan yang jelas terkait batas waktu pembayaran (due date), penerapan sanksi atas keterlambatan, serta pemberian insentif bagi pelanggan yang melunasi tagihan tepat waktu.
3. Komunikasi dengan Pelanggan, strategi komunikasi yang efektif, baik secara formal maupun informal, untuk mengingatkan pelanggan mengenai jatuh tempo pembayaran sekaligus membangun hubungan kerja sama yang positif.

4. Pengawasan Piutang, penerapan sistem kontrol dan pemantauan yang konsisten terhadap piutang beredar, baik melalui mekanisme pemeriksaan rutin (periodic monitoring) maupun pemantauan secara real-time untuk mendeteksi potensi keterlambatan sejak dini.
5. Penggunaan Teknologi – optimalisasi aplikasi dan sistem informasi akuntansi untuk mendukung kelancaran proses penagihan, mempercepat pelaporan, serta meningkatkan akurasi data piutang yang dikelola.

Dengan mengacu pada lima aspek ini, evaluasi sistem penagihan dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan menyeluruh, sehingga mempermudah perusahaan dalam mengidentifikasi kelemahan, memperbaiki prosedur, dan meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menilai sistem penagihan piutang atas pengiriman barang di PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Sumber data berupa data primer (hasil wawancara dengan staf keuangan dan manajemen) dan data sekunder (laporan piutang, laporan keuangan, dan SOP penagihan). Pembahasan data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan agar dapat memberikan gambaran nyata berapa efektivitas sistem yang berjalan dan rekomendasi perbaikannya.

Sistem penagihan piutang yang tidak efektif dapat mengganggu stabilitas keuangan perusahaan dan memperlama siklus arus kas. Sehingga, penilaian total terhadap sistem yang diterapkan perlu dilakukan untuk mengenali kelemahan prosedural atau hambatan teknis yang dialami di lapangan. Menurut Dewi Sinta & Siti Sundari (2024), penilaian sistem akuntansi, meliputi sistem piutang, harus mempertimbangkan aspek pencatatan, pengawasan internal, serta ketepatan informasi dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan model Miles dan Huberman dengan berfokus pada proses sistematis untuk mengorganisir dan memahami data kualitatif. Sugiyono (2022), Mengemukakan bahwa proses analisis data kualitatif digunakan secara interaktif dan berlangsung secara berkelanjutan sampai tuntas, hingga data yang diperoleh mencapai titik jenuh. Kevalidan data dijaga melalui teknik triangulasi, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga temuan yang dihasilkan dapat merepresentasikan kondisi yang sebenarnya berlangsung lapangan, terutama di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Gunungsitoli.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Dalam rangka memperoleh informasi yang komprehensif dan akurat mengenai sistem penagihan piutang atas pengiriman barang di PT Pos Indonesia (Persero) KC Gunungsitoli, peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan tiga narasumber yang memiliki keterlibatan langsung dalam proses pengelolaan piutang. Narasumber tersebut adalah:

1. Winni Natalin Manurung selaku Supervisor Penjualan Bisnis Korporat,
2. Ledy D. A. Pangaribuan selaku Supervisor Administrasi Keuangan dan Dukungan Umum.

Kedua narasumber dipilih berdasarkan peran strategis mereka yang saling berkaitan, mulai dari pencatatan transaksi, penyusunan dokumen penagihan, pengawasan saldo piutang, hingga pengambilan keputusan strategis terkait kebijakan penagihan. Wawancara dilaksanakan menggunakan pedoman pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya, sehingga alur diskusi terarah dan fokus pada aspek-aspek penting yang ingin digali. Hasil wawancara dapat dirangkum dalam beberapa poin utama sebagai berikut:

1. Proses Penagihan Piutang.

Proses penagihan dimulai dengan pencatatan seluruh transaksi pengiriman barang yang dilakukan oleh mitra. Data transaksi tersebut direkapitulasi pada akhir bulan sebagai dasar penyusunan dokumen tagihan yang mencakup invoice, rincian kiriman, dan bukti resi. Dokumen ini dikirimkan kepada mitra pada awal bulan berikutnya, dengan target pembayaran paling lambat tanggal 20 pada bulan berjalan. Dalam implementasinya, keterbatasan sumber daya manusia membuat perusahaan memprioritaskan penagihan pada piutang dengan nominal besar terlebih dahulu. Meskipun secara ideal seluruh piutang seharusnya ditagih tanpa pembedaan, strategi prioritas ini dianggap sebagai

langkah realistis untuk mengoptimalkan keterbatasan tenaga kerja yang ada.

2. Kebijakan Penagihan.

Perusahaan telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur kewajiban melampirkan tiga dokumen pendukung secara lengkap saat melakukan penagihan piutang. Saat ini, kebijakan yang berlaku belum menerapkan denda bagi keterlambatan pembayaran, dengan pertimbangan menjaga hubungan baik dan kerja sama jangka panjang dengan mitra. Namun demikian, terdapat pandangan dari pihak internal bahwa kontrak kerja sama sebaiknya direvisi untuk mencantumkan klausul sanksi bagi keterlambatan dan pemberian insentif bagi pembayaran tepat waktu. Langkah ini diyakini dapat meningkatkan disiplin pembayaran dan memperbaiki tingkat kolektibilitas piutang.

3. Komunikasi dengan Pelanggan.

Faktor utama penyebab keterlambatan pembayaran berasal dari lambatnya proses pencairan dana di pihak mitra. Perusahaan menerapkan pendekatan persuasif melalui komunikasi langsung, baik via telepon maupun surat elektronik (email), untuk mengingatkan kewajiban pembayaran. Meskipun metode ini cukup efektif untuk sebagian mitra, masih terdapat pihak yang menunda pembayaran meski telah diberikan pengingat. Oleh karena itu, diperlukan penerapan sistem pengingat otomatis (automatic reminder system) yang terjadwal dan terdokumentasi, sehingga komunikasi menjadi lebih konsisten, cepat, dan efisien.

4. Pengawasan Piutang.

Pengawasan piutang dilaksanakan oleh Supervisor Penjualan, Supervisor Akuntansi, dan Bagian Keuangan, dengan seluruh proses penagihan berada di bawah kendali divisi korporat. Untuk transaksi yang dilakukan di loket, pembayaran bersifat real time sehingga piutang tidak terbentuk. Pemantauan piutang saat ini dilakukan setiap bulan, namun terdapat masukan dari pihak internal agar diterapkan sistem pemantauan secara real time. Dengan demikian, tunggakan dapat segera terdeteksi dan langkah tindak lanjut dapat diambil secara cepat untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih.

5. Penggunaan Teknologi.

Pengelolaan data piutang dilakukan dengan kombinasi metode manual, aplikasi internal, dan sistem berbasis web seperti Web Kibana, Web Mile App, serta IPOS ID, yang mempermudah pemantauan jumlah kiriman dan status pengiriman barang. Data dari sistem ini menjadi acuan utama dalam penyusunan dokumen tagihan. Namun, keterbatasan kelengkapan data pelanggan mengakibatkan fitur pengingat otomatis pada aplikasi SAP belum dapat dioptimalkan sepenuhnya. Oleh karena itu, peningkatan integrasi data dan optimalisasi penggunaan teknologi informasi dipandang sebagai langkah prioritas guna mempercepat proses penagihan, meningkatkan akurasi data, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Pembahasan

Evaluasi Sistem Penagihan Piutang Atas Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli

a. Sistem Penagihan Piutang

Sistem penagihan piutang pada PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli dijalankan berdasarkan alur kerja yang telah ditetapkan dalam dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) internal serta mengacu pada ketentuan dalam perjanjian kerja sama (PKS) antara perusahaan dan pihak mitra. Pelaksanaan proses penagihan dilakukan secara rutin dan melibatkan koordinasi antarunit kerja yang terkait, seperti Unit Penjualan Bisnis Korporat, Unit Administrasi dan Umum (ADUM), serta bagian pelayanan pengiriman dan operasional logistik.

Sistem penagihan piutang yang diterapkan oleh PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli didasarkan pada prosedur kerja yang telah disusun secara formal dalam dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) internal serta ketentuan yang tertuang dalam perjanjian kerja sama (PKS) antara perusahaan dan mitra. Proses penagihan ini dilaksanakan secara berkala dan melibatkan sinergi antarunit kerja yang relevan, seperti Unit Penjualan Bisnis Korporat, Unit Administrasi dan Umum (ADUM), serta bagian layanan pengiriman dan logistik operasional.

Pada awal bulan selanjutnya, petugas yang bertanggung jawab dari Unit Penjualan Bisnis Korporat melaksanakan proses rekapitulasi terhadap seluruh aktivitas pengiriman yang dilakukan oleh mitra dalam satu periode akuntansi. Rekapitulasi tersebut menjadi dasar penyusunan dokumen tagihan yang terdiri dari tiga bagian utama, yaitu:

1. Invoice (Faktur Tagihan)

Faktur ini merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pihak perusahaan sebagai bentuk klaim pembayaran kepada mitra. Di dalamnya tercantum rincian mengenai layanan pengiriman yang telah diberikan, nilai tagihan, tanggal transaksi, jenis layanan, harga satuan, jumlah total,

serta ketentuan pembayaran. Dokumen ini berperan sebagai instrumen formal dalam proses penagihan piutang.

2. Rincian Transaksi Pengiriman

Dokumen pendukung ini menyajikan data harian dari setiap transaksi pengiriman yang telah dilakukan mitra, berdasarkan bukti resi atau tanda terima. Informasi yang termuat meliputi nomor resi, tanggal pengiriman, identitas penerima, alamat tujuan, jenis layanan yang dipilih, berat barang kiriman, dan total biaya. Rincian ini berfungsi sebagai dasar konfirmasi dan validasi tagihan antara pihak perusahaan dengan mitra agar tidak terjadi selisih data.

3. Surat Pengantar Penagihan

Dokumen ini disusun sebagai pemberitahuan tertulis kepada mitra, yang menyertai invoice dan rincian pengiriman. Isinya mencakup informasi total tagihan, identitas petugas penagihan yang dapat dihubungi, nomor referensi penagihan, serta anjuran agar pembayaran dilakukan sebelum batas waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian kerja sama.

Dokumen penagihan tersebut disampaikan kepada pihak mitra paling lambat pada tanggal 5 setiap bulan. Selanjutnya, mitra diharapkan dapat menyelesaikan kewajibannya sebelum tanggal 20 pada bulan yang sama. Proses pembayaran dapat dilakukan melalui dua metode, yaitu melalui transfer ke rekening resmi milik PT Pos Indonesia KC. Gunungsitoli atau secara langsung melalui layanan kasir yang tersedia di Unit ADUM. Apabila hingga batas waktu yang telah ditentukan pembayaran belum juga diterima, maka Unit Penjualan Korporat akan melakukan tindak lanjut penagihan. Upaya lanjutan tersebut mencakup:

- 1) Melakukan komunikasi langsung dengan mitra melalui telepon atau surat elektronik (email)
- 2) Mengirimkan surat peringatan resmi sebagai bentuk teguran tertulis
- 3) Menyampaikan laporan lanjutan kepada manajemen pusat apabila piutang telah melewati batas jatuh tempo lebih dari satu bulan.

Selama proses penagihan berlangsung, Supervisor Penjualan Korporat berkoordinasi dengan Supervisor Administrasi dan Umum guna memastikan bahwa setiap transaksi pembayaran telah dicatat secara akurat dan tercermin sesuai dengan saldo piutang yang tercatat dalam pembukuan.

b. Evaluasi Sistem Penagihan Piutang

Proses penagihan piutang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Gunungsitoli dilakukan secara rutin setiap bulan melalui pengiriman dokumen tagihan kepada mitra usaha. Dokumen yang dikirimkan berupa invoice dan surat pengantar tagihan yang disusun berdasarkan data transaksi pengiriman. Kegiatan ini merupakan bagian integral dari sistem pengelolaan piutang perusahaan. Beberapa unit kerja terlibat dalam pelaksanaan penagihan, antara lain unit penjualan korporat yang menyusun dan mendistribusikan tagihan, unit keuangan di bawah koordinasi Fungsi Bisnis Pendukung dan Administrasi (ADUM) yang menangani pencatatan dan konfirmasi pembayaran, serta unit operasional yang menyediakan rekap data transaksi pengiriman sebagai dasar penagihan. Berdasarkan ketentuan internal, pengiriman tagihan dijadwalkan paling lambat pada minggu pertama setiap bulan, dengan batas akhir pembayaran oleh mitra ditetapkan hingga tanggal 20 bulan yang sama.

Meskipun prosedur telah ditetapkan dengan jelas dan dijalankan secara konsisten, implementasi di lapangan menunjukkan bahwa sistem penagihan ini belum mencapai tingkat efektivitas yang optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor Penjualan Bisnis Korporat, dapat diketahui bahwa meskipun pihak kantor cabang secara rutin mengirimkan tagihan dan melakukan pengingat sejak awal bulan, keterlambatan pembayaran masih sering terjadi. Masalah ini bukan disebabkan oleh keterlambatan pengiriman dokumen, melainkan lebih dominan berasal dari pihak mitra. Beberapa mitra menyampaikan permohonan penundaan pembayaran dengan alasan seperti proses pencairan dana yang belum selesai, hambatan administrasi internal, atau ketentuan prosedural dari lembaga mereka yang memperlambat proses pelunasan.

Situasi ini menunjukkan bahwa keberhasilan prosedur penagihan tidak hanya bergantung pada ketepatan pelaksanaan oleh pihak kantor pos, tetapi juga pada kesiapan dan komitmen mitra dalam melakukan pembayaran tepat waktu. Selain itu, sistem penagihan yang masih dijalankan secara manual menjadi tantangan tersendiri karena belum terintegrasi dengan sistem digital yang mampu memfasilitasi pelacakan status pembayaran dan distribusi dokumen secara otomatis. Tidak tersedianya fitur seperti pengingat digital, pelacakan pembayaran berbasis sistem, serta pengarsipan dokumen secara elektronik menyebabkan petugas penagihan harus melakukan upaya lanjutan secara manual, seperti menghubungi mitra atau mengirimkan surat teguran, yang pada akhirnya menambah beban kerja dan berpotensi memperlambat siklus penerimaan kas perusahaan.

Menurut Ramdania & Ratnawati (2024), Penerapan sistem informasi akuntansi yang terintegrasi memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan efektivitas proses penagihan piutang, karena sistem tersebut memungkinkan pemantauan secara real-time serta mempercepat validasi dan verifikasi atas data tagihan.

Evaluasi sistem penagihan piutang pada PT Pos Indonesia (Persero) KC Gunungsitoli dilakukan berdasarkan hasil wawancara dengan dua narasumber utama, yaitu Winni Natalin Manurung selaku Supervisor Penjualan Bisnis Korporat, dan Ledy D. A. Pangaribuan selaku Manager Administrasi Keuangan dan Dukungan Umum. Evaluasi ini berfokus pada lima aspek kunci, yaitu proses penagihan, kebijakan penagihan, komunikasi dengan pelanggan, pengawasan piutang, dan penggunaan teknologi.

1. Proses Penagihan

Berdasarkan hasil wawancara, proses penagihan piutang di KC Gunungsitoli telah dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Tahapan dimulai dari pencatatan transaksi harian, dilanjutkan dengan rekapitulasi bulanan, dan penyusunan dokumen tagihan yang terdiri dari invoice, rincian kiriman, serta bukti resi. Dokumen ini dikirimkan kepada mitra pada awal bulan berikutnya, dengan target pembayaran paling lambat pada tanggal 20 bulan berjalan.

Namun, implementasi di lapangan menunjukkan bahwa penagihan diprioritaskan pada piutang dengan nilai besar terlebih dahulu. Strategi ini dinilai efisien dari segi percepatan arus kas masuk dalam jumlah signifikan, tetapi berpotensi menimbulkan akumulasi piutang bernilai kecil yang tertagih lebih lambat. Menurut teori efektivitas penagihan piutang, seluruh kategori piutang seharusnya mendapatkan perlakuan penagihan yang setara, agar tunggakan kecil tidak menumpuk dan secara kumulatif memengaruhi likuiditas perusahaan.

2. Kebijakan Penagihan

SOP penagihan mewajibkan pelampiran tiga dokumen pendukung secara lengkap dalam setiap proses penagihan. Namun, saat ini perusahaan tidak menerapkan ketentuan sanksi terhadap keterlambatan pembayaran. Alasan utama kebijakan ini adalah menjaga hubungan baik dan keberlanjutan kerja sama dengan mitra.

Pendekatan tersebut memang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi teori manajemen kebijakan penagihan menyarankan kombinasi sanksi dan insentif sebagai instrumen pengendalian perilaku pembayaran. Tanpa adanya konsekuensi administratif atau finansial, terdapat risiko bahwa sebagian mitra akan menunda pembayaran tanpa merasa terikat pada tenggat waktu yang telah ditentukan.

3. Komunikasi dengan Pelanggan

Metode komunikasi yang diterapkan meliputi pengingat melalui telepon, surat elektronik (email), dan surat resmi. Meskipun cara ini membantu sebagian mitra untuk membayar tepat waktu, hasil wawancara mengungkap bahwa pembayaran sering baru dilakukan setelah pihak perusahaan melakukan kunjungan langsung ke mitra.

Hal ini menunjukkan masih rendahnya tingkat urgensi pembayaran di kalangan mitra. Mengacu pada teori manajemen piutang, penerapan sistem pengingat otomatis (automated reminders) yang terintegrasi dengan jadwal jatuh tempo dapat meningkatkan kedisiplinan pembayaran, mengurangi biaya penagihan manual, dan mempercepat proses penerimaan kas.

4. Pengawasan Piutang

Tugas pengawasan piutang dijalankan oleh Supervisor Penjualan, Supervisor Akuntansi, dan Bagian Keuangan, dengan sistem pelaporan bulanan. Akan tetapi, hingga saat ini belum tersedia sistem pemantauan real time yang dapat memberikan informasi terkini mengenai piutang jatuh tempo. Ketiadaan pemantauan secara berkelanjutan membuat identifikasi piutang macet sering kali terlambat, sehingga penanganan baru dilakukan setelah jumlah tunggakan membesar. Berdasarkan teori pengendalian internal, continuous monitoring sangat penting untuk menjaga arus kas tetap stabil dan mengurangi risiko piutang tidak tertagih.

5. Penggunaan Teknologi

Pencatatan dan pemantauan piutang saat ini memanfaatkan kombinasi metode manual dan sistem berbasis teknologi, seperti Web Kibana, Web Mile App, IPOS ID, serta SAP. Meskipun sistem ini berfungsi untuk memantau jumlah kiriman dan status pengiriman, fitur reminder otomatis pada SAP belum dimanfaatkan secara optimal karena keterbatasan data pelanggan. Kondisi ini menyebabkan proses penagihan masih bergantung pada komunikasi manual. Teori sistem informasi akuntansi menekankan bahwa pemanfaatan teknologi secara penuh dapat meningkatkan kecepatan, akurasi, dan efisiensi proses penagihan. Oleh karena itu, optimalisasi data pelanggan dan integrasi antar sistem menjadi langkah strategis yang harus diutamakan untuk mendukung efektivitas penagihan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. **Prosedur Penagihan Piutang.**
PT Pos Indonesia (Persero) KC Gunungsitoli telah memiliki prosedur penagihan yang terstruktur dengan alur yang jelas, meliputi pencatatan transaksi pengiriman barang, rekapitulasi bulanan, penyusunan dokumen tagihan (invoice, rincian kiriman, dan resi), serta pengiriman tagihan kepada mitra pada awal bulan. Namun, dalam praktik pelaksanaannya, prioritas penagihan cenderung diberikan pada piutang bernilai besar. Strategi ini memang mampu mempercepat pemasukan kas dalam jumlah signifikan, tetapi berisiko menimbulkan penumpukan piutang bernilai kecil yang berpotensi sulit tertagih apabila tidak ditangani segera.
2. **Kebijakan Penagihan.**
Standar Operasional Prosedur (SOP) telah mengatur kelengkapan dokumen yang wajib disertakan pada saat penagihan, namun belum memuat ketentuan mengenai sanksi keterlambatan maupun insentif untuk pembayaran tepat waktu. Kebijakan ini dipertahankan dengan pertimbangan menjaga hubungan baik dengan mitra, tetapi dari sudut pandang efektivitas penagihan, ketiadaan unsur pendorong maupun pengendali dapat membuat sebagian mitra kurang disiplin dalam memenuhi kewajiban pembayaran.
3. **Komunikasi dengan Mitra.**
Penagihan dilakukan melalui berbagai metode komunikasi, seperti telepon, email, dan kunjungan langsung. Meskipun metode tersebut efektif untuk sebagian mitra, masih terdapat keterlambatan yang diakibatkan oleh lambatnya proses pencairan dana serta administrasi internal mitra. Tidak adanya sistem pengingat otomatis menyebabkan pengingat jatuh tempo masih dilakukan secara manual, yang memerlukan alokasi waktu dan tenaga lebih besar.
4. **Pengawasan Piutang.**
Tanggung jawab pengawasan piutang berada pada Supervisor Penjualan, Supervisor Akuntansi, dan Bagian Keuangan melalui laporan bulanan. Namun, ketiadaan sistem pemantauan real time membuat piutang jatuh tempo sering kali baru terdeteksi setelah melewati batas waktu pembayaran. Kondisi ini mengurangi ketepatan waktu tindak lanjut penagihan, sehingga risiko piutang macet menjadi lebih tinggi.
5. **Penggunaan Teknologi.**
Perusahaan telah memanfaatkan beberapa platform teknologi, seperti Web Kibana, Web Mile App, IPOS ID, dan SAP dalam pencatatan serta pemantauan piutang. Namun, fitur auto reminder pada SAP belum digunakan secara maksimal akibat keterbatasan data pelanggan. Hal ini membuat proses penagihan masih bergantung pada metode komunikasi manual yang kurang efisien.

Saran

meningkatkan efektivitas sistem penagihan piutang di PT Pos Indonesia (Persero) KC Gunungsitoli:

1. **Penerapan Sistem Penagihan Digital Terintegrasi.**
Mengembangkan sistem informasi penagihan terintegrasi yang terhubung secara real time dengan database pelanggan, sehingga proses pembuatan dan pengiriman invoice dapat dilakukan secara otomatis, disertai pengingat pembayaran sebelum jatuh tempo, dan pemantauan status pembayaran secara langsung.
2. **Penyempurnaan Kebijakan Penagihan.**
Melakukan revisi perjanjian kerja sama agar memuat klausul sanksi bagi keterlambatan pembayaran serta insentif bagi pembayaran lebih awal. Pendekatan reward and punishment yang tepat diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan mitra dan mempercepat penerimaan kas.
3. **Peningkatan Intensitas dan Variasi Komunikasi Penagihan.**
Mengoptimalkan komunikasi penagihan dengan mengirimkan reminder berkala, khususnya satu minggu sebelum jatuh tempo. Bagi mitra dengan catatan keterlambatan berulang, diperlukan pendekatan lebih intensif, baik melalui komunikasi personal maupun kunjungan langsung.
4. **Penguatan Pengawasan Piutang secara Real Time.**
Menerapkan sistem pemantauan piutang yang dapat memberikan informasi terkini mengenai piutang jatuh tempo sehingga tindak lanjut dapat dilakukan lebih cepat dan risiko piutang tak tertagih dapat diminimalkan.
5. **Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi yang Sudah Ada.**
Melengkapi dan memperbarui data pelanggan agar seluruh fitur pada SAP, termasuk auto reminder, dapat dimanfaatkan secara optimal. Integrasi antar sistem teknologi yang digunakan akan mempercepat proses pelaporan dan mengurangi risiko human error.

6. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia.

Memberikan pelatihan kepada staf bagian penagihan mengenai penggunaan teknologi, teknik komunikasi efektif, serta strategi negosiasi yang persuasif namun tegas, sehingga kemampuan teknis dan interpersonal staf dapat menunjang keberhasilan sistem penagihan yang diterapkan.

Dengan pelaksanaan rekomendasi tersebut secara konsisten dan berkesinambungan, diharapkan PT Pos Indonesia (Persero) KC Gunungsitoli mampu meningkatkan efektivitas penagihan, mempercepat perputaran kas, serta meminimalkan risiko piutang macet yang dapat mengganggu stabilitas keuangan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindita Emma Rahmawati, & Batista Sufa Kefi. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pengendalian Piutang Pada PT. Sentral Medika Indonesia Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 28(2), 96–109. <https://doi.org/10.59725/ema.v28i2.36>
- Astrilarasati, & Wiratna Wiratna. (2020). Perlakuan Akuntansi Piutang Dan Piutang Tak Tertagih Pada Cv. Kani Goro Indonesia Di Surabaya. *Akuntansi* 45, 1(1), 18–27. <https://doi.org/10.30640/akuntansi45.v1i1.94>
- Dewi Sinta, & Siti Sundari. (2024). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efektivitas Penagihan Piutang PT. Sukses Sejahtera Bersama Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(8), 92–97. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i8.2176>
- Fajri, M., Agustian, A., & Samsiah, S. (2024). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pengendalian Piutang. *Jurnal Ilmiah Rafflesia Akuntansi*, 10(2), 405–413. <https://doi.org/10.53494/jira.v10i2.494>
- Febriansyah, M. F., Muhajir, A., & Safriandi, F. (2023). Kajian Perputaran Piutang, Penjualan, Perputaran Persediaan, Debt to Aset Ratio dan Modal Kerja Terhadap Laba Bersih Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi. *Jurnal Bonanza*, 3(2), 34–43.
- Firdaus, A., & Afriady, A. (2022). Peranan Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Organisasi. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 2(2), 347–357. <https://doi.org/10.35313/ialj.v2i2.3170>
- Kasmir. (2020). *Analisis Laporan Keuangan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Khoiriah, N. (2021). PENGARUH PIUTANG TERHADAP PEROLEHAN LABA PADA PT. SINAR MAS AGRO RESOURCES AND TECHNOLOGY, TBK. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 3(3 SE-Articles), 306–313. <https://doi.org/10.32493/JEE.v3i3.10526>
- Mustofa, & Suprpti, E. (2024). *Pengalihan Piutang Secara Cessie dan Akibat Hukumnya terhadap Jaminan Hak Tanggungan*. 28(2), 353–362. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v28i2.2470>
- Nasution, H., & Siregar, L. H. (2024). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PIUTANG TAK TERTAGIH PADA CV. KARYA MASINDO LESTARI. *Jurnal Manajemen Akuntansi dan Ilmu Ekonomi*, 1, 65–73. <https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/1009>
- Pujianto, P., Rustianik, R., & Sodikin, M. (2022). Evaluasi Penerapan Dan Perbaikan Sistem Pengendalian Internal Atas Pendapatan Jasa Dan Proses Penagihan Piutang Jasa Pada Perusahaan Ekspedisi Pt.Saranabhakti Timur. *Income*, 3(2), 36–43. <https://doi.org/10.38156/akuntansi.v3i2.149>
- Ramadhani, N. (2025). *Analisis sistem informasi akuntansi penagihan piutang atas penjualan tanah kaveling di pt fateh property land*.
- Ramdania, A. N., & Ratnawati, D. (2024). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Penagihan Piutang pada PT. Lamong Energi Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 33775–33783.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2021). *Accounting Information Systems* (15th ed.). Pearson.
- Sivak, H., & Handayani, A. (2024). *Analisis Piutang pada PT Pos Indonesia Regional V Surabaya*. 5(12).
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Tarigan, W. J. (2020). Penerapan Sistem Akuntansi Piutang Dalam Meningkatkan Penerimaan Kas Pada Cu. Bina Kasih Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah Accusi*, 2(1), 16–27. <https://doi.org/10.36985/jia.v2i1.48>
- Wulandari, T., & Nurhadi. (2023). Pengaruh Rasio Profitabilitas Dan Rasio Likuiditas Terhadap Harga Saham Yang Dimoderasi Oleh Kebijakan Dividen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 13(1), 33–42. <https://doi.org/10.35797/jab.13.1.33-42>
- Yuko, A., Hartono, A. N. P., & Dithisari, I. (2024). *ANALISIS PERLAKUAN AKUNTANSI PIUTANG USAHA PADA PT INDONESIA ASAHAN ALUMINIUM*. 281–290.

- Zahroh, F. L., Hilmiyati, F., & Banten, H. (2024). *Indikator Keberhasilan dalam Evaluasi Program Pendidikan*. 1052–1063. <https://doi.org/10.47709/educendikia.v4i03>.
- Zaman, B., & Purnomo, H. (2025). *Manajemen Keuangan* (R. R. Rerung (ed.)). MEDIA SAINS INDONESIA.
- Zebua, D., Bate, M., & Nikita Zebua Maria Magdalena Bate, D. (2022). Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt Multi Pilar Indah Jaya (Distributor Pt Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli Receivable Management Analysis in Minimizing the Risk of Bad Debts At Pt Multi Pilar Indah. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1259–1268.