

Analisis Pengendalian Keterlambatan Pembayaran Piutang Dari Pelanggan

Amando Purba

Fakultas Bisnis dan Humaniora, Program Studi Teknik Industri, Institut Teknologi Dan Bisnis Indonesia, Medan

Jl. Sei Batang Hari No.84a, Babura Sunggal, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Email: mandopurba619@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: mandopurba619@gmail.com

Abstrak—Piutang usaha merupakan salah satu aset penting dalam pelaporan keuangan perusahaan, khususnya bagi PT DNR Distribusi Cabang Medan yang bergerak dalam bidang penjualan produk farmasi secara kredit. Namun sistem kredit ini memiliki risiko keterlambatan pembayaran, terganggunya arus kas, meningkatkan biaya penagihan, dan berpotensi menimbulkan kerugian jika piutang tidak tertagih. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab keterlambatan pembayaran piutang dan strategi pengelolaan yang diterapkan oleh perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan tinjauan pustaka, dan analisis data dilakukan dengan metode deskriptif, yaitu data ditulis dan diolah menjadi kalimat-kalimat yang mudah dipahami. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan pembayaran piutang tidak hanya disebabkan oleh faktor internal seperti kesalahan administrasi dan hambatan dalam proses penagihan, namun juga oleh faktor eksternal seperti keterlambatan pencairan dana dari lembaga tertentu. PT DNR Distribusi Cabang Medan telah menerapkan sistem SAP untuk mengelola piutangnya, namun masih menghadapi tantangan dalam memastikan pelanggan membayar tepat waktu. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan yang lebih efektif, termasuk perbaikan sistem penagihan, evaluasi kebijakan kredit, dan pendekatan yang lebih proaktif dalam pemantauan nasabah. Dengan strategi yang tepat, bisnis dapat meminimalkan penundaan pembayaran dan mengoptimalkan pengelolaan piutang.

Kata Kunci: Piutang Dagang; Keterlambatan Pembayaran; Pengendalian Piutang; SAP; PT DNR Distribution.

Abstract—Trade receivables are an important asset in company financial reporting, especially for PT DNR Distribution Medan Branch which operates in the field of credit sales of pharmaceutical products. However, this credit system carries the risk of late payments, disrupting cash flow, increasing collection costs, and potentially causing losses if receivables are not collected. This study aims to analyze the factors that cause late payments of accounts receivable and the management strategies implemented by companies. The research methodology used is qualitative with a descriptive approach. Data collection was done through interviews and literature review and data analysis was done using descriptive method, i.e. by writing down and processing the data into understandable text. Research found that late payments of accounts receivable are caused not only by internal factors such as clerical errors and bottlenecks in the collection process, but also by external factors such as delays in the disbursement of funds from certain institutions.. PT DNR Distribution Medan Branch has implemented the SAP system to manage its receivables, but still faces challenges in ensuring customers pay on time. Therefore, a more effective management strategy is needed, including improving the billing system, evaluating credit policies, and a more proactive approach in monitoring customers. With the right strategy, businesses can minimize payment delays and optimize receivables management.

Keywords: Accounts Receivable; Late Payments; Receivables Control; SAP; PT DNR Distribution

1. PENDAHULUAN

Piutang dagang atau account receivable merupakan aset perusahaan yang timbul dari transaksi penjualan kredit. Piutang ini mencerminkan hak perusahaan untuk menerima pembayaran dari pelanggan dalam periode tertentu. Namun, keterlambatan pembayaran piutang sering menjadi tantangan bagi perusahaan, termasuk PT DNR Distribution Cabang Medan, yang bergerak di bidang distribusi farmasi. Keterlambatan ini dapat berdampak negatif pada arus kas perusahaan, meningkatkan biaya operasional, dan berpotensi menimbulkan kerugian akibat piutang tak tertagih.

Penelitian mengenai keterlambatan pembayaran piutang telah banyak dilakukan dalam beberapa tahun terakhir. Studi oleh Menurut (Kardiyanti 2017: 192), dalam (Dian Nikita Zebua, 2022)) Menjual secara kredit menguntungkan bagi bisnis karena memungkinkan mereka menarik lebih banyak pembeli potensial, sehingga meningkatkan volume penjualan dan pendapatan. Namun, metode ini juga mengandung risiko, salah satunya adalah kemungkinan piutang tidak dapat ditagih.. Menurut Herry (2017: 150) dalam (Dian Nikita Zebua, dkk 2022) , Piutang adalah jumlah faktur yang diterima oleh suatu bisnis dari pihak lain, biasanya dalam bentuk uang tunai, sebagai akibat dari penyediaan barang atau jasa secara kredit.

PT DNR Distribution Cabang Medan telah mengadopsi sistem (System Analysis and Product in Data Processing) SAP dalam pengelolaan piutang. Sistem ini dirancang untuk membantu perusahaan dalam memantau status piutang dan mempercepat proses penagihan. Namun, implementasi sistem ini belum sepenuhnya efektif dalam mengurangi keterlambatan pembayaran. Beberapa faktor seperti kesalahan administrasi, kendala dalam komunikasi dengan pelanggan, serta prosedur pencairan dana yang lama dari instansi terkait seperti BPJS Kesehatan dan APBD, menjadi penyebab utama permasalahan ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pembayaran piutang di PT DNR Distribution Cabang Medan serta mengevaluasi strategi pengendalian yang telah diterapkan. Dengan mengidentifikasi penyebab utama keterlambatan, diharapkan dapat ditemukan solusi yang lebih efektif dalam mengelola piutang dan meminimalkan risiko keuangan bagi perusahaan.

Urgensi penelitian ini didorong oleh kebutuhan perusahaan untuk meningkatkan stabilitas keuangan dan mengoptimalkan efisiensi operasional dalam pengelolaan piutang. Dengan perencanaan dan penerapan strategi manajemen yang lebih baik, bisnis dapat mengurangi tingkat keterlambatan pembayaran dan meningkatkan kepatuhan pelanggan terhadap kewajiban pembayaran.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor penyebab keterlambatan pembayaran piutang serta merumuskan strategi manajemen yang lebih efektif.. Temuan penelitian ini diharapkan

dapat membantu meningkatkan kebijakan pengelolaan piutang perusahaan dan menjadi referensi bagi akademisi yang tertarik di bidang manajemen keuangan dan akuntansi.

Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memberikan implikasi praktis bagi PT DNR Distribution Cabang Medan, tetapi juga memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur tentang manajemen piutang di dunia bisnis.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian dengan judul Analisis Pengendalian Keterlambatan Pembayaran Piutang Dari Pelanggan pada PT DNR Distribution Cabang Medan merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian pendekatan induktif. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam dan komprehensif mengenai berbagai aspek terkait keterlambatan pembayaran piutang pelanggan. Metode penelitian kualitatif pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan secara rinci bagaimana perencanaan, pengelolaan dan pengendalian piutang pelanggan yang dilaksanakan di PT DNR Distribusi Cabang Medan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi keterlambatan pembayaran dan menelusuri tinjauan hukum terkait kebijakan piutang dan prosedur penagihan yang diterapkan oleh perusahaan.

2.2 Lokasi dan Sumber Data

Penelitian dilakukan di PT DNR Distribusi Cabang Medan yang beralamat di Jl. Sungar No. 17, Kecamatan Sungar, Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20122. PT DNR Distribution merupakan perusahaan sektor distribusi yang memiliki jaringan cabang di berbagai kota di Indonesia. Cabang Medan dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki data dan kasus yang relevan dengan topik penelitian, khususnya dalam hal pengelolaan tunggakan pembayaran piutang pelanggan. Survei dilakukan pada hari Kamis, 20 Juni 2024, dengan mempertimbangkan kenyamanan narasumber dan kebutuhan pengumpulan data yang efektif dan efisien.

Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Untuk memahami proses pengelolaan piutang dan tantangan penagihan, data primer diperoleh langsung dari sumber utama melalui wawancara mendalam dengan manajer keuangan dan petugas penagihan. Selain itu, pengamatan langsung terhadap prosedur penagihan piutang juga akan dilakukan untuk memperoleh pemahaman praktis tentang pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan perusahaan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen perusahaan seperti laporan keuangan, laporan keterlambatan pembayaran dan lain sebagainya yang memberikan gambaran posisi keuangan perusahaan dan pola keterlambatan pembayaran pelanggan. Selain itu, kebijakan perusahaan mengenai penagihan dan pemberian kredit juga merupakan sumber informasi penting dalam analisis sistem manajemen piutang. Literatur yang terkait dengan topik penelitian (seperti buku, jurnal dan sumber akademis lainnya) juga akan digunakan untuk memperkaya kajian penelitian ini. Melalui gabungan data primer dan sekunder, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai strategi dan kebijakan pengelolaan tunggakan pembayaran piutang pelanggan pada PT DNR Distribution Cabang Medan. literatur.

2.3 Teknik pengambilan dan analisis data

Untuk memperoleh data yang diperlukan selama pelaksanaan Tugas Akhir Penulisan (PTA), peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data antara lain wawancara, dokumentasi, dan observasi. Wawancara dilakukan sebagai metode utama untuk memperoleh informasi langsung dari sumber yang dapat dipercaya. Wawancara adalah percakapan antara pewawancara dan narasumber dengan tujuan memperoleh informasi akurat dan terperinci terkait topik penelitian. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang proses penagihan piutang, strategi pengelolaan pembayaran terlambat, dan kebijakan perusahaan terkait dengan piutang pelanggan.

Selain wawancara, metode dokumentasi juga digunakan dalam penelitian ini. Dokumentasi melibatkan proses pengumpulan, pencatatan, dan penyimpanan informasi dalam berbagai format, termasuk dokumen tertulis, gambar, dan rekaman audiovisual. Sumber dokumenter dalam penelitian ini meliputi laporan keuangan, laporan keterlambatan pembayaran, kebijakan perusahaan terkait piutang usaha, dan berbagai catatan penting lainnya yang dapat memberikan gambaran umum mengenai status perusahaan dan praktik pengelolaan piutang usaha yang berlaku.

Metode observasi juga merupakan bagian penting dari pengumpulan data. Pengamatan dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses penagihan piutang yang terjadi di dalam perusahaan, termasuk interaksi antara petugas penagihan dengan pelanggan. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana kebijakan dan prosedur penagihan diterapkan dalam praktik dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas proses ini.

Mengenai analisis data, penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis data yang diperoleh dalam bentuk kata-kata, gambar dan dokumen, bukan angka-angka. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dan disusun ke dalam kategori seperti metode penagihan, strategi pengelolaan, faktor yang memengaruhi keputusan kredit dan tingkat keterlambatan pembayaran. Wawancara direkam audio dan ditranskripsi, pengamatan dicatat secara sistematis, dan dokumen perusahaan disalin dan diarsipkan.

Setelah data terkumpul, dilakukan proses analisis dengan mengelompokkan informasi berdasarkan tema yang telah ditentukan. Setiap data yang tidak relevan atau tidak lengkap dibersihkan atau diperbaiki sebelum analisis lebih lanjut. Untuk memastikan keakuratan data, verifikasi dilakukan melalui pemeriksaan silang dengan berbagai sumber yang ada. Analisis data dalam penelitian kualitatif ini akan dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, sepanjang proses pengumpulan data, dan terus menerus hingga penelitian selesai. Melalui metode ini diharapkan penelitian ini dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai pengelolaan keterlambatan pembayaran piutang pelanggan pada PT DNR Distribution Cabang Medan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Keuangan PT DNR Distribusi Cabang Medan, prosedur penerbitan piutang pelanggan dilakukan melalui beberapa tahapan utama, dengan tujuan agar proses perdagangan berjalan lancar dan mengurangi risiko keterlambatan pembayaran.

Langkah pertama dalam prosedur ini adalah pembuatan pesanan pembelian, yang merupakan dokumen resmi dari pelanggan yang menyatakan permintaan untuk membeli produk atau layanan tertentu. Pesanan pembelian ini menjadi dasar bagi perusahaan untuk menyediakan barang dan/atau jasa yang dipesan. Setelah pesanan pembelian diterima dan pesanan pembelian siap dikirim, perusahaan akan membuat faktur atau faktur penjualan. Faktur ini berisi rincian lengkap tentang barang atau jasa yang dibeli, termasuk harga satuan, kuantitas, jumlah total, dan tanggal jatuh tempo pembayaran.

Setelah faktur diterbitkan, langkah berikutnya adalah pengarsipan dan verifikasi dokumen. Tujuan dari proses ini adalah untuk memastikan bahwa semua dokumentasi transaksi lengkap dan sesuai dengan standar perusahaan sebelum diteruskan ke departemen penagihan atau penagihan. Bagian ini bertanggung jawab untuk memantau dan mengelola piutang pelanggan dan memastikan bahwa pembayaran dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelanggan ditawarkan beberapa pilihan pembayaran termasuk transfer bank, cek dan pembayaran tunai (tunai saat pengiriman). Setelah pembayaran diterima, departemen keuangan mencatat transaksi tersebut dalam sistem akuntansi perusahaan, menjaga transparansi dan keakuratan dalam pelaporan keuangan.

Proses penerbitan piutang ini merupakan strategi yang diterapkan oleh bisnis untuk meningkatkan pendapatan penjualan dengan memberikan fleksibilitas pembayaran kepada pelanggan. Untuk mendukung sistem ini, PT DNR Distribusi Cabang Medan akan menerbitkan faktur penjualan yang informatif dan terperinci. Faktur berisi informasi seperti nama pembeli, kode cabang, nomor faktur, rincian produk, harga, diskon, metode pembayaran, dan tanggal jatuh tempo pembayaran. Faktur yang jelas membantu pelanggan memahami transaksi mereka, meningkatkan transparansi, dan mempercepat proses pembayaran. Menyajikan informasi yang lengkap memungkinkan nasabah mengelola keuangannya lebih mudah dan perusahaan mengurangi kemungkinan terjadinya perselisihan terkait piutang.

PT DNR Distribution Cabang Medan, menerapkan prosedur pembayaran piutang dibedakan berdasarkan kategori pelanggan seperti apotek dan toko obat, pedagang besar farmasi (PBF), dan rumah sakit (RS).

1. Pelanggan apotek/toko obat
Pembayaran dilakukan langsung pada saat kurir mengantarkan barang melalui sistem COD (cash on delivery). Jika pembayaran tidak dilakukan pada saat pengiriman, salinan faktur akan ditinggalkan pada kurir dan akan diambil oleh tim penagihan kami pada tanggal jatuh tempo.
2. Pelanggan Pedagang Besar Farmasi (PBF)
Saat mengirimkan produk, perusahaan pengiriman akan menyimpan faktur pengiriman asli (faktur pertukaran). Penagihan akan dilakukan setelah tanggal pembayaran yang disepakati.
3. Pelanggan Rumah Sakit (RS)
Barang yang dikirim akan diperiksa oleh rumah sakit sebelum diterima. Rumah sakit akan mengeluarkan tanda terima yang ditandatangani oleh pihak berwenang. Ketika pembayaran jatuh tempo, pembayaran dikonfirmasi oleh dewan direksi rumah sakit dan dana kemudian disetorkan ke rekening perusahaan.

Adapun faktor Penyebab Keterlambatan Pembayaran Piutang diantaranya:

1. RSUD
Rumah sakit adalah pelanggan terbesar perusahaan, tetapi mereka sering terlambat membayar. Hal ini disebabkan oleh berlarut-larutnya pengeluaran Dana BPJS Kesehatan dan tertundanya pengalokasian Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), sehingga mengakibatkan tidak terbayarnya biaya rumah sakit kepada perusahaan.
2. Apotek dan toko obat Keterlambatan pembayaran pada segmen ini pada umumnya tidak terlalu signifikan. Sebagian besar pelanggan apotek dan toko obat membayar piutang mereka tepat waktu atau saat penagihan dilakukan oleh tim penagihan.
3. Pedagang Besar Farmasi (PBF)
Pedagang grosir farmasi seperti Kimia Farma dan K24 biasanya jarang mengalami keterlambatan pembayaran piutang mereka. Perusahaan farmasi besar memiliki sistem manajemen keuangan yang lebih terstruktur dan karena itu lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban pembayarannya.

Adapun dampak Keterlambatan Pembayaran Piutang yaitu:

1. Keterlambatan pembayaran piutang pelanggan dapat berdampak negatif terhadap perusahaan.
2. Keterlambatan pembayaran hutang kepada pihak ketiga
3. Jika piutang dari pelanggan tidak diterima segera, perusahaan akan kesulitan memenuhi kewajibannya kepada vendor dan pemasok. Hal ini dapat merusak reputasi perusahaan di mata mitra bisnis dan bahkan dapat mengakibatkan denda atau penghentian kolaborasi.
4. Penurunan arus kas perusahaan
5. Keterlambatan dalam menerima piutang dapat mengganggu arus kas perusahaan dan menyebabkannya tidak memiliki cukup dana untuk operasi sehari-hari, seperti membayar karyawan dan membeli barang.

3.2 Pembahasan

PT DNR Distribusi Cabang Medan menggunakan sistem SAP untuk mengelola transaksi penjualan dan piutang secara lebih efisien. Untuk transaksi penjualan, SAP mencatat setiap transaksi secara real time, sehingga semua departemen dapat mengakses data secara langsung. Sistem ini juga secara otomatis membuat faktur, memperbarui inventaris secara real time, dan memungkinkan pelacakan pesanan yang lebih akurat. Hal ini memungkinkan bisnis menghindari kesalahan manual, mencegah kehabisan stok, dan meningkatkan transparansi dengan pelanggan.

Dalam piutang, SAP memudahkan pemantauan transaksi yang belum dibayar dengan informasi yang lebih terperinci, seperti tanggal jatuh tempo. Sistem ini juga dapat mengirimkan pengingat otomatis untuk memastikan pelanggan tidak melewati batas waktu pembayaran. Selain itu, SAP menawarkan analisis kredit pelanggan berdasarkan data historis untuk membantu perusahaan menilai risiko kredit dan mengurangi kemungkinan utang macet. Integrasi dengan departemen keuangan memastikan pelaporan piutang yang akurat dan real-time, memfasilitasi proses audit dan pengambilan keputusan.

PT DNR menawarkan empat jangka waktu pembayaran yang berbeda: 9 hari, 14 hari, 30 hari dan 60 hari, tergantung pada jenis pelanggan dan jumlah barang yang dibeli. Selain itu, perusahaan memberikan toleransi pembayaran tambahan selama 45 hari untuk apotek dan toko obat dan 60-90 hari untuk rumah sakit dan PBF (pedagang besar farmasi). Jika periode yang diizinkan terlampaui, penagihan akan dilakukan melalui pihak ketiga.

Ada beberapa alasan terjadinya keterlambatan pembayaran, antara lain pelanggan tidak dapat dihubungi karena nomor teleponnya berubah atau tidak aktif, pelanggan tidak dapat dihubungi atau tidak memiliki dana untuk melakukan pembayaran COD, dan kondisi ekonomi yang mengurangi daya beli pelanggan. Kendala selanjutnya adalah tertundanya pencairan dana dari BPJS dan APBD akibat birokrasi yang panjang. Faktor lainnya termasuk entri data yang tidak akurat yang mengakibatkan kesalahan penagihan dan kurangnya koordinasi antar departemen yang mengakibatkan keterlambatan dalam proses administrasi dan pengiriman.

Perusahaan telah menerapkan berbagai strategi untuk mengendalikan keterlambatan pembayaran piutang guna memastikan kelancaran arus kas dan mengurangi risiko piutang tak tertagih. Berikut adalah langkah-langkah yang telah dilakukan perusahaan.

1. Perusahaan mencantumkan informasi penting dalam faktur penjualan, termasuk kebijakan pembayaran untuk menghindari keterlambatan. Faktur tersebut mencakup ketentuan pembayaran tepat waktu dengan denda 0,1% per hari jika terlambat, larangan pengembalian barang yang sudah diterima dalam kondisi baik, serta metode pembayaran seperti transfer bank atau giro untuk transaksi di atas Rp5.000.000,00.
2. Perusahaan menghubungi pelanggan melalui email untuk memastikan faktur telah diterima dan mengingatkan tenggat pembayaran. Jika terjadi kendala dalam pembayaran, perusahaan berusaha menyesuaikan jadwal pembayaran dengan mempertimbangkan kebijakan internal serta riwayat transaksi pelanggan guna mengurangi risiko keterlambatan lebih lanjut.
3. Untuk mendorong pelanggan melunasi piutang lebih cepat, perusahaan memberikan diskon khusus kepada pelanggan tertentu, misalnya 1% atau sesuai jenis barang yang dibeli.
4. Perusahaan mengubah metode pembayaran untuk beberapa pelanggan menjadi COD, di mana pembayaran dilakukan saat barang diterima. Strategi ini bertujuan untuk mengurangi keterlambatan pembayaran dan meningkatkan kelancaran arus kas perusahaan.
5. Jika pelanggan memiliki piutang yang belum dilunasi, perusahaan menangguhkan pemrosesan pesanan mereka. Barang hanya akan dikirim setelah pembayaran dilakukan, guna mencegah akumulasi piutang yang tidak tertagih.
6. Sebelum memberikan kredit, perusahaan melakukan analisis menyeluruh terhadap pelanggan menggunakan sistem database SAP (Systems, Applications, and Products in Data Processing) yang disebut DOAR (Days Outstanding Accounts Receivable). Gambar 1 Sistem DOAR menyediakan data lengkap mengenai riwayat pembelian dan pembayaran setiap pelanggan, termasuk berapa hari keterlambatan pembayaran piutang yang terjadi. Dengan memanfaatkan sistem ini, perusahaan dapat memantau kebiasaan pembayaran pelanggan dan mengevaluasi tingkat risiko kredit yang mungkin ditimbulkan. Informasi tersebut sangat berguna untuk menilai apakah seorang pelanggan layak menerima kredit berdasarkan catatan historis mereka. Analisis ini mencakup peninjauan terhadap frekuensi dan jumlah pembelian, ketepatan waktu pembayaran, serta keterlambatan yang pernah terjadi. Dengan demikian, perusahaan dapat mengambil keputusan kredit yang lebih informatif dan bertanggung jawab, mengurangi risiko terjadinya piutang tak tertagih di masa mendatang.

CUSTOMER ANALYSIS						
CUSTOMER ANALYSIS - (ZFIR22)				USED : 179		
CUSTOJMER ; 512959 - PT.MOEDA SARANA MEDIKA				SPECIAL LIABIL. 1:		
CREATED ON ; 16.11.2018 ATTRIBUTE9; -				CREDIT EXPOSURE : 502.567.012		
CUSTOMER GROUP ; 21 - RUMAH SAKIT SWASTA				NO. OF DAYS; 012		
CREDIT LIMIT : 281.338.750						
RECEIVABLES : 502.867.768						
SALES VALUE ; 0						
TERN OF PAYMENT : X030 RISK CATEGORY ; 31						
MONTH	SALES	CREDIT LIMIT	PASMENT HISTORY	ARREAR	DOAR	RATING
11,2023	298.576.476	506.277.667	153.832.526	55	85	
12,2023	155.259.586	506.277.667	194.356.376	50	75	
1,2024	224.266.590	437.717.333	192.750.434	77	107	
2,2024	145.997.190	437.717.333	202.457.585	68	94	
3,2024	0	437.717.333	0	0	0	
4,2024	0	281.338.750	51.142.695	110	140	
5,2024	0	281.338.750	0	0	0	
AVERG.	118.014.263	-	-	-	-	-

Gambar 1. Customer Analys DOAR

7. Dengan memanfaatkan sistem SAP, perusahaan dapat memantau piutang yang belum tertagih secara real-time. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk segera mengambil tindakan seperti mengirimkan pengingat atau menghubungi pelanggan yang masih memiliki kewajiban pembayaran.
8. Jika pelanggan mengalami keterlambatan pembayaran, perusahaan melakukan pendekatan langsung melalui kunjungan ke pelanggan untuk mencari solusi. Jika pelanggan masih tidak melunasi dalam waktu yang ditentukan, perusahaan mengirimkan surat permintaan pelunasan piutang. Apabila dalam tiga hari setelah surat diterima pembayaran belum dilakukan, perusahaan akan melibatkan firma hukum untuk menempuh jalur hukum guna memastikan penagihan berjalan sesuai peraturan yang berlaku.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa perusahaan telah menerapkan beberapa prosedur untuk menangani piutang yang telah jatuh tempo.

1. Perusahaan mengunjungi pelanggan secara langsung untuk membahas alasan keterlambatan pembayaran. Selama pertemuan ini, perusahaan menjelaskan kebijakan pembayarannya, mendengarkan kendala yang dihadapi pelanggan, dan mencari solusi terbaik untuk memastikan piutang dilunasi dengan cepat. Pendekatan ini dimaksudkan untuk memperkuat hubungan bisnis dan mencegah penundaan serupa terjadi di masa mendatang.
2. Perusahaan telah mengubah metode pembayarannya dari transfer bank menjadi tunai saat pengiriman (COD), yang mengharuskan pelanggan membayar saat mereka menerima barang. Langkah ini diambil untuk mengurangi risiko piutang yang tidak terbayar, memastikan pembayaran langsung dilakukan, dan meningkatkan kelancaran arus kas perusahaan.
3. Perusahaan telah mengajukan permohonan kepada dinas kesehatan setempat untuk mempercepat pemrosesan pembayaran dan verifikasi dokumen, khususnya bagi pelanggan pemerintah. Dalam surat tersebut, perusahaan menjelaskan urgensi pembayaran dan meminta bantuan untuk mempercepat pencairan dana. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi risiko keterlambatan pembayaran dan memastikan arus kas yang stabil.
4. Ketika piutang usaha jatuh tempo dan melampaui periode yang diizinkan, perusahaan menerbitkan surat kepada pelanggan yang menuntut pembayaran penuh. Surat ini akan berisi informasi lengkap mengenai faktur, jumlah yang harus dibayar, tanggal jatuh tempo, dan nomor rekening pembayaran. Selain itu, surat itu menguraikan konsekuensi yang akan dihadapi pelanggan jika pembayaran tidak dilakukan tepat waktu, termasuk gangguan layanan, denda keterlambatan, dan kemungkinan tindakan hukum lebih lanjut.
5. Apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) hari sejak tanggal surat pemberitahuan diterima nasabah tidak melunasi piutangnya, maka perusahaan akan menempuh jalur hukum dengan melibatkan firma hukum atau kantor hukum untuk melakukan penagihan secara hukum. Langkah ini diambil untuk memastikan proses penagihan dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan sekaligus untuk memberikan tekanan lebih lanjut kepada nasabah agar segera menyelesaikan kewajibannya.

Dengan menerapkan strategi ini, perusahaan dapat mengurangi jumlah piutang tak tertagih, menjaga stabilitas arus kas, dan memastikan kebijakan pembayaran dilaksanakan tanpa mengorbankan hubungan baik dengan pelanggan yang mematuhi ketentuan pembayaran.

DOAR Tahun 2022					
Periode	Saldo Awal	Sales	Pembayaran	Saldo Akhir	DOAR
Januari	21.853.869.661	13.746.814.982	13.848.755.246	21.751.929.397	67
Februari	21.749.908.089	13.080.290.096	9.923.082.352	24.907.115.833	57
Maret	24.902.370.154	13.006.256.304	15.609.627.791	22.298.998.667	71
April	22.301.100.347	10.944.743.093	14.637.861.878	18.607.981.562	71
Mei	18.607.980.712	10.559.460.525	11.650.975.718	17.516.465.519	60
Juni	17.482.687.342	12.968.737.383	11.450.132.823	19.001.291.902	64
Juli	18.955.225.668	9.707.094.561	12.943.484.326	15.718.835.903	61
Agustus	15.732.698.281	12.768.815.771	12.297.245.196	16.204.268.856	58
September	16.208.405.797	12.087.973.961	11.336.475.420	16.959.904.338	62
Oktober	16.960.319.326	12.961.270.714	11.047.124.830	18.874.465.210	64
November	18.877.323.634	12.070.011.542	13.930.444.718	17.016.890.458	62
Desember	16.950.316.692	11.941.888.788	12.978.656.306	15.913.549.174	60
Total	230.582.205.703	145.843.357.720	151.653.866.604	224.771.696.819	63

Gambar 2. DOAR Tahun 2022

DOAR Tahun 2023						
Periode	Saldo Awal	Sales	Target Collection	Pembayaran	Saldo Akhir	DOAR
Januari	23.341.398.259	13.878.687.930	18.083.426.548	16.076.718.801	21.143.367.388	46
Februari	21.119.278.187	12.690.270.302	17.065.112.333	13.120.241.675	20.689.306.814	49
Maret	20.405.073.824	12.769.071.310	16.032.383.198	13.426.587.441	19.747.557.693	46
April	19.746.948.432	13.282.215.633	17.208.995.038	12.727.403.628	20.301.760.437	46
Mei	20.289.072.089	12.127.615.400	15.729.922.888	12.174.524.257	20.242.163.232	50
Juni	20.242.163.232	14.250.867.372	15.020.425.254	12.020.965.727	22.472.064.877	47
Juli	22.472.078.321	13.979.515.985	16.732.197.470	14.856.661.501	21.594.932.805	46
Agustus	21.579.502.987	14.335.434.807	17.542.729.320	13.826.506.655	22.088.431.139	46
September	22.093.919.720	15.262.288.160	17.066.667.437	15.028.642.943	22.327.564.937	44
Oktober	22.327.009.356	13.003.572.401	18.029.254.096	12.478.267.706	22.852.314.051	53
November	22.601.439.549	15.258.277.269	17.352.259.238	15.564.297.754	22.295.419.064	44
Desember	22.295.406.490	16.938.680.768	19.114.598.617	17.380.217.597	21.853.869.661	39
Total	258.513.290.446	167.776.497.337	204.977.971.437	168.681.035.685	257.608.752.098	46

Gambar 3. DOAR Tahun 2023

Pada **Gambar 2** dan **Gambar 3** kita memiliki informasi tentang faktur pembelian barang oleh pelanggan yang belum membayar piutang mereka. Data ini membantu bisnis mengelola pesanan pelanggan secara lebih efisien. Jika pelanggan memiliki piutang yang belum dibayar, perusahaan akan menunda pemrosesan pesanan berikutnya hingga pembayaran dilakukan. Ketika piutang dibayarkan, perusahaan segera memasukkan pembayaran ke dalam sistem untuk memastikan catatan akuntansi akurat dan tidak terjadi penundaan.

Perusahaan menerapkan sistem SAP (Sistem Application product in data processing) untuk meningkatkan efisiensi pencatatan dan analisis transaksi. Sistem ini memungkinkan perusahaan untuk melakukan analisis yang lebih rinci terhadap perputaran piutang, salah satunya adalah metode DOAR (Days Outstanding Accounts Receivable). DOAR adalah ukuran jumlah hari keterlambatan pelanggan dalam membayar piutang mereka.

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari PT DNR Distribusi Cabang Medan, analisis DOAR tahun 2022 dan 2023 menunjukkan jumlah hari piutang terlambat pembayaran akan berkurang. Hal ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan perusahaan dalam mengelola piutang mulai menunjukkan hasil yang positif. Rincian data ditunjukkan pada Gambar IV.3.

Penurunan jumlah hari piutang terutang DOAR mencerminkan peningkatan efektivitas sistem manajemen piutang perusahaan. Dengan memanfaatkan sistem SAP dan melakukan pemantauan DOAR secara berkala, perusahaan dapat lebih mudah mengidentifikasi pelanggan yang sering melakukan keterlambatan pembayaran. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk menyesuaikan kebijakan kredit mereka secara lebih strategis, seperti menetapkan batas kredit yang lebih ketat bagi pelanggan yang sering terlambat membayar atau menawarkan insentif bagi pelanggan yang membayar tepat waktu.

Selain itu, pemantauan yang konsisten memungkinkan bisnis untuk mempercepat proses penagihan dengan mengirimkan pengingat sebelum tanggal jatuh tempo dan mengambil tindakan tegas terhadap pelanggan yang gagal memenuhi kewajibannya. Pendekatan ini tidak hanya memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan arus kas tetapi juga mengurangi potensi risiko piutang yang tidak tertagih. Dalam jangka panjang, strategi ini akan memberikan kontribusi pada stabilitas keuangan perusahaan dan memastikan keberlanjutan bisnis dengan mengoptimalkan pengelolaan piutang yang efisien.

Berdasarkan tabel di atas maka penulis melakukan perhitungan presentase penurunan DOAR tahun (2022 dan 2023) sebagai berikut:

Tabel 1. Perhitungan DOAR

Tahun	DOAR (Hari)	Selisih hari	Presentase Penurunan
2022	63		
2023	46	17	26.98%

1. Selisih DOAR

Selisih DOAR = DOAR 2022 – DOAR 2023 = 63 – 46 = 17 hari

2. Menghitung Persentase Penurunan

Persentase Penurunan = (Selisih DOAR : DOAR 2022) × 100 = 17 : 63 = 26,98%

Jadi, persentase penurunan DOAR dari tahun 2022 ke 2023 adalah sekitar 26,98%. Berdasarkan data dari tabel DOAR 2022 dan DOAR 2023, ditemukan adanya penurunan keterlambatan pembayaran piutang dengan rata-rata tahunan pada tahun 2022 sebesar 63 hari dan pada tahun 2023 menurun menjadi 46 hari. Dengan persentase penurunan sebesar 26,98%, penulis dapat menyimpulkan bahwa proses pengendalian keterlambatan pembayaran piutang dari pelanggan yang dilakukan oleh PT DNR Distribution Cabang Medan telah berjalan cukup baik.

Langkah-langkah yang diterapkan perusahaan terbukti sangat efektif dalam mendorong pelanggan untuk membayar piutang mereka tepat waktu. Melalui strategi yang sistematis dan terencana, perusahaan dapat mengurangi jumlah keterlambatan pembayaran dan mencapai stabilitas keuangan yang lebih baik. Kebijakan yang diterapkan seperti pemantauan berkala terhadap piutang yang jatuh tempo, komunikasi proaktif dengan pelanggan, dan penetapan tenggat waktu yang jelas menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan kesadaran pelanggan terhadap kewajiban pembayaran mereka.

Selain itu, hal ini juga membantu dalam meningkatkan disiplin keuangan di kalangan nasabah dengan berhasil menegakkan pembayaran tepat waktu seperti yang ditentukan. Dengan pendekatan yang lebih ketat dan sistematis, pelanggan akan lebih menyadari pentingnya memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu guna menjaga hubungan bisnis yang baik dengan perusahaan.

Dari hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi pengelolaan piutang yang diterapkan perusahaan berjalan dengan sangat baik. Strategi ini tidak hanya mengurangi risiko piutang tak tertagih, tetapi juga meningkatkan perputaran piutang Anda secara keseluruhan. Manajemen piutang yang lebih efektif dapat membantu perusahaan meningkatkan arus kas dan memastikan keberlanjutan bisnis yang lebih baik. Langkah-langkah ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk mengelola keuangan secara profesional dan menjaga keseimbangan antara fleksibilitas pembayaran pelanggan dan kebutuhan perusahaan akan arus kas yang sehat.

1. Sales (Penjualan)

Ini adalah total penjualan kredit yang dilakukan oleh perusahaan selama periode tertentu. Penjualan ini meningkatkan jumlah piutang usaha karena pelanggan belum membayar.

2. Pembayaran

Ini adalah total pembayaran yang diterima dari pelanggan selama periode tertentu. Pembayaran ini mengurangi jumlah piutang usaha karena pelanggan telah melunasi sebagian atau seluruh piutangnya.

3. Saldo Awal

Ini adalah jumlah piutang usaha yang belum dibayar pada awal periode. Ini merupakan saldo piutang yang belum diselesaikan dari periode sebelumnya.

4. Saldo Akhir

Ini adalah jumlah piutang usaha yang belum dibayar pada akhir periode. Ini adalah saldo piutang yang masih harus ditagih pada akhir periode.

Piutang Januari 2022

$$\begin{aligned}\text{Saldo Akhir} &= \text{Saldo Awal} + \text{Penjualan} - \text{Pembayaran} \\ &= 21.853.869.661 + 13.746.814.982 - 13.848.755.246 \\ &= 21.751.929.397\end{aligned}$$

Persamaan "Sales dikurang Pembayaran ditambah Saldo Awal = Saldo Akhir" berfungsi untuk menghitung saldo akhir piutang usaha dalam suatu periode dengan mempertimbangkan penjualan kredit yang menambah piutang, pembayaran dari pelanggan yang mengurangi piutang, serta saldo awal yang merupakan jumlah piutang yang belum dibayar pada awal periode. Dengan demikian, persamaan ini membantu perusahaan memantau dan mengelola piutang usaha secara efektif, memastikan pencatatan akuntansi yang akurat, dan menjaga arus kas tetap stabil

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, strategi pengelolaan piutang yang diterapkan PT DNR Distribusi Cabang Medan menunjukkan hasil yang positif. Penurunan 26,98% dalam hari piutang (DOAR) dari 63 pada tahun 2022 menjadi 46 pada tahun 2023 menunjukkan bahwa pelanggan menjadi lebih disiplin dalam pembayaran. Langkah-langkah seperti mengunjungi pelanggan secara langsung, mengubah metode pembayaran menjadi tunai pada saat pengiriman, dan mengirimkan permintaan pembayaran telah terbukti efektif dalam mempercepat penyelesaian piutang. Selain itu, pencatatan menggunakan sistem SAP memungkinkan perusahaan memantau perputaran piutang dan memastikan keakuratan data keuangan. Menghitung saldo akhir piutang akan menunjukkan bahwa perusahaan Anda memiliki pencatatan yang baik dan dapat mengelola piutang secara lebih efektif. Strategi yang diterapkan telah memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan arus kas, mengurangi risiko utang tak tertagih, dan menjaga stabilitas keuangan. Seluruh inisiatif ini membuktikan bahwa kebijakan penagihan dan pengelolaan piutang yang diterapkan berjalan dengan baik dan berdampak positif terhadap keberlangsungan operasional perusahaan.

REFERENCES

- Aimbu, G., & dkk. (2021). Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meminimalkan Resiko. *Jurnal Riset Akuntansi*, 368.
- Dian Nikita Zebua, d. (2022). *EMBA*, 1260.
- Gitania Aimbu, d. (2021). 374366 Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meminimalkan Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt Samudera Mandiri Sentosa. *Jurnal Riset Akuntansi*, 370.
- Indra Foreman Onsu, M. S. (2019). Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi Camat Dalam. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2.
- Rahmalia, N. (2024, Januari 3). Account Receivable: Definisi, Manfaat, Hingga Resikonya. *PAPER*.
- Yuni Septiani, E. A., & R. D. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem in formasi Akademik universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan pengguna menggunakan Metode Sevqual. *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 133.

- Robinson, J. E. (2023). Exploring the Challenges of Black Americans Accessing the Benefits of Entrepreneurship: An Exploratory Case Study (Doctoral dissertation, Northcentral University).
- Mugaa, L. G. (2019). Reward System and Employee Performance in Large Commercial Banks in Nairobi County, Kenya (Doctoral dissertation, JKUAT-COHRED).
- Alam, M. K., Tabash, M. I., Thakur, O. A., Rahman, M. M., Siddiqui, M. N., & Hasan, S. (2023). Independence and effectiveness of Shariah department officers to ensure Shariah compliance: evidence from Islamic banks in Bangladesh. *Asian Journal of Accounting Research*, 8(1), 15-26.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Internal Control—Integrated Framework: Executive Summary, 2012.
- Nzechukwu, P. O. (2016). Internal audit practice from A to Z. Auerbach Publications.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems* (14th editi). England: Pearson.
- Taga, A. A., Nawawi, K. L., & Kosim, A. M. (2019). Perkembangan perbankan syariah sebelum dan sesudah spin-off. *TAFATQUH: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Dan Ahwal Syahsiyah*, 4(1), 78-110.
- Harahap, A. S. (2020). *Akuntansi Keuangan Lanjutan*. Yogyakarta: Penerbit BPFE UMY.
- Sutrisno, K. (2021). *Manajemen Keuangan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suryana, Y. (2022). *Manajemen Piutang*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Simanjuntak, H. (2023). *Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior*. 17th Edition. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall