

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

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.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang sudah membahas topik yang relevan dengan penelitian ini yaitu:

Dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi Penerapan Dan Perbaikan Sistem Pengendalian Internal Atas Pendapatan Jasa Dan Proses Penagihan Piutang Jasa Pada Perusahaan Ekspedisi Pt.Saranabhakti Timur” metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengendalian internal atas proses penagihan piutang belum efektif dikarenakan tidak ada pengawasan, pemantauan dan pengecekan (controller) atas berjalannya proses penagihan piutang. Penambahan satu tenaga kerja sebagai controller pada sistem proses penagihan piutang akan sangat membantu dalam menyelesaikan masalah yang terjadi, sehingga setiap tagihan - tagihan yang telah terjadi dapat segera cair atau pembayaran diterima dengan cepat (Pujianto et al., 2022)

Dalam penelitian lainnya yang berjudul “Analisis Piutang pada PT Pos Indonesia Regional V Surabaya” metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil analisis ini mengindikasikan bahwa PT Pos Indonesia Regional V Surabaya telah menempuh besarnya permasalahan berupa piutang yang terlambat dibayarkan, secara khusus pada kategori lebih dari 6 bulan. Persentase tingginya piutang yang terdapat dalam kategori tersebut (74%) mengindikasikan bahwa kebijakan penagihan yang berlakulah masih belum lengkap efektif dalam mengurangi risiko piutang tidak tertagih (Sivak & Handayani, 2024)

### **1.2. Rumusan Masalah**

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

### **1.3. Tujuan Penelitian**

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

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini juga diharapkan mampu menghasilkan manfaat teoretis dan praktis. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan khasanah ilmu pengetahuan bidang manajemen keuangan, khususnya yang berkaitan dengan sistem penagihan piutang pada jasa pengiriman barang. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi pengembangan konsep dan teori tentang pengelolaan piutang, efisiensi operasional, dan sistem pelayanan pada perusahaan logistik milik negara. Melalui studi sistematis dan berbasis data empiris, penelitian ini juga memperluas pemahaman mengenai keterkaitan antara kualitas sistem penagihan dengan kinerja perusahaan secara keseluruhan, sehingga dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa, dosen, maupun peneliti yang tertarik mendalami bidang ini.

Sementara itu, secara praktis, penelitian ini juga memberikan gambaran yang lebih dalam mengenai pelaksanaan sistem penagihan piutang atas pengiriman barang di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Gunungsitoli. Dengan menganalisis proses yang berjalan, penelitian ini menemukan kendala-kendala dan potensi perbaikan yang dapat dilakukan. Penelitian hasilnya diharapkan dapat bahan evaluasi dan pertimbangan bagi manajemen perusahaan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan sekaligus efisiensi operasional, terutama pada pengelolaan piutang. Sehingga nantinya perusahaan dapat lebih efektif dalam pengumpulan piutang, mengurangi risiko piutang tak tertagih, sekaligus mempercepat arus kas yang berdampak secara langsung terhadap kinerja keuangan perusahaan.

Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan manfaat bagi peneliti lain sebagai referensi awal dalam melakukan kajian serupa. Dengan menyediakan landasan teoritis, metodologi yang terstruktur, serta temuan empiris, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pijakan awal bagi pengembangan penelitian lanjutan, baik yang menggunakan pendekatan studi kasus di perusahaan sejenis maupun pendekatan komparatif lintas wilayah atau sektor industri.

### **1.5. Metode Penelitian**

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 berupa 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.