

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. 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.

2.2. Pengertian Piutang

Piutang usaha adalah hak atau klaim perusahaan terhadap pembayaran dari pembeli yang telah menerima barang atau jasa melalui sistem pembayaran kredit. Pada hal ini, pembeli tidak membayar tunai saat menerima barang atau jasa, tapi diberikan waktu tertentu untuk menyelesaikan hutang. Menurut Nasution & Siregar (2024), piutang adalah hak perusahaan untuk menagih pembayaran dari pelanggan yang timbul akibat transaksi secara kredit. Piutang menggambarkan klaim perusahaan

terhadap pihak lain atas sejumlah dana yang belum diterima secara tunai. Secara khusus, piutang dibagi menjadi piutang usaha (*trade receivables*), yaitu piutang yang berasal dari aktivitas operasional utama perusahaan seperti penjualan barang atau jasa secara kredit. Piutang usaha memiliki peran penting dalam pengelolaan keuangan perusahaan karena mencerminkan pendapatan yang belum direalisasikan dalam bentuk kas, namun berpotensi menjadi sumber dana yang dapat digunakan untuk menunjang kelancaran operasional harian. Pengelolaan piutang yang baik sangat berpengaruh pada kesehatan arus kas serta stabilitas keuangan perusahaan secara menyeluruh.

Piutang diklasifikasikan sebagai aset lancar yang penting karena berpengaruh langsung terhadap likuiditas perusahaan. Pengelolaan piutang yang efektif sangat menentukan kesehatan keuangan perusahaan, terutama dalam menjaga arus kas dan meminimalisasi risiko piutang tak tertagih. Penelitian oleh Yuko et al., (2024) menunjukkan bahwa perubahan piutang usaha dapat mempengaruhi arus kas perusahaan di masa mendatang, sehingga pengelolaan piutang harus dilakukan secara efisien untuk menjaga stabilitas keuangan.

Piutang terdiri dari piutang dagang, piutang wesel, dan piutang lain-lain :

2.2.1. Piutang Usaha (*Accounts Receivable*)

Piutang usaha merupakan salah satu bentuk piutang yang paling sering muncul dalam aktivitas operasional perusahaan. Piutang ini berasal dari transaksi penjualan barang atau jasa secara kredit kepada pelanggan sebagai bagian dari kegiatan utama perusahaan. Umumnya, piutang usaha memiliki jangka waktu pendek dan diharapkan dapat dilunasi dalam periode 30 hingga 90 hari.

Menurut Febriansyah et al., (2023), apabila jumlah piutang usaha tinggi namun tidak disertai dengan pengelolaan yang optimal, hal tersebut dapat berdampak negatif terhadap likuiditas dan profitabilitas perusahaan. Untuk itu, perusahaan perlu menetapkan kebijakan kredit serta sistem

penagihan yang efisien guna menjaga kelancaran pengelolaan piutang usaha.

2.2.2. Piutang Wesel (*Notes Receivable*)

Piutang wesel berbeda dengan piutang usaha karena berasal dari transaksi kredit yang dituangkan dalam dokumen resmi bernama wesel tagih. Wesel tagih merupakan pernyataan tertulis dari pihak yang berutang untuk membayar sejumlah uang tertentu pada waktu yang telah disepakati. Umumnya, piutang ini memiliki jangka waktu yang lebih panjang dan sering disertai dengan bunga sebagai bentuk kompensasi atas lamanya waktu pembayaran.

Mustofa & Suprpti (2024) menjelaskan bahwa piutang wesel memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat serta dapat dijadikan alat bukti di pengadilan apabila terjadi pelanggaran kontrak. Oleh karena itu, piutang wesel berfungsi sebagai jaminan tambahan dalam pemberian kredit.

2.2.3. Piutang Lain-lain (*Other Receivables*)

Piutang lain-lain merupakan klaim perusahaan terhadap pihak ketiga yang tidak berhubungan langsung dengan kegiatan utama penjualan barang atau jasa. Jenis piutang ini umumnya mencakup piutang pajak, piutang kepada karyawan, piutang bunga, serta uang muka kepada pemasok. Meskipun jumlahnya cenderung lebih kecil dibandingkan piutang usaha, pengelolaan piutang lain-lain tetap memerlukan perhatian khusus karena berpotensi menimbulkan masalah likuiditas maupun kesalahan dalam pencatatan.

Khoiriah (2021) menyatakan bahwa piutang lain-lain yang tidak dikelola secara efektif dapat berdampak pada terganggunya perolehan laba perusahaan. Penelitian ini menegaskan bahwa pengelolaan piutang lain-lain secara tepat sangat penting untuk menjaga kelancaran arus kas dan mendukung tercapainya kinerja keuangan yang optimal.

Piutang dagang merupakan jenis piutang yang paling umum karena berasal dari transaksi utama perusahaan. Piutang memiliki peranan penting

dalam arus kas perusahaan, karena menjadi salah satu sumber kas potensial yang dapat digunakan untuk membiayai kegiatan operasional sehari-hari.

Menurut Wulandari & Nurhadi (2023) berbagai faktor dapat menjadi penyebab timbulnya piutang bermasalah atau macet, yang secara umum diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yaitu:

1. Faktor internal

Faktor internal yang turut memicu terjadinya piutang bermasalah antara lain adalah lemahnya sistem administrasi kredit, yang mengakibatkan pencatatan dan pengawasan piutang tidak dilakukan secara sistematis, sehingga menyulitkan perusahaan dalam mengawasi pembayaran dari pelanggan. Selain itu, kurang ketatnya pengawasan terhadap kredit juga menjadi penyebab, karena minimnya evaluasi terhadap kemampuan pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran, sehingga kredit diberikan kepada pihak dengan risiko tinggi. Prosedur penagihan yang tidak berjalan secara optimal seperti keterlambatan atau inkonsistensi dalam proses penagihan juga turut berkontribusi terhadap keterlambatan pembayaran yang berpotensi menjadi piutang macet. Di samping itu, kebijakan kredit yang terlalu longgar tanpa didukung oleh analisis risiko yang memadai turut memperbesar peluang terjadinya piutang bermasalah, karena tidak semua pelanggan mampu membayar tepat waktu.

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal berasal dari keadaan yang berada di luar kendali perusahaan. Ketidakstabilan ekonomi, seperti resesi, inflasi, maupun penurunan daya beli masyarakat, dapat memengaruhi kemampuan pelanggan dalam menyelesaikan kewajiban pembayaran piutang. Di samping itu, persaingan bisnis yang semakin ketat dapat menimbulkan tekanan keuangan bagi pelanggan, yang berdampak pada kelancaran proses pembayaran. Perubahan tiba-tiba dalam regulasi dan kebijakan pemerintah juga berpotensi mengganggu stabilitas usaha pelanggan serta memengaruhi kemampuan mereka untuk melakukan pembayaran.

Selain itu, ketidakpastian dalam situasi sosial dan politik turut menambah risiko ekonomi, yang dapat memperburuk kondisi keuangan pelanggan dan meningkatkan kemungkinan terjadinya piutang macet.

2.3. 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 bersama 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.

2.4. 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.

2.5. Penelitian Terdahulu

Sebelum melaksanakan penelitian ini, penulis terlebih dahulu menelaah sejumlah studi terdahulu yang relevan. Kajian tersebut bertujuan untuk memperkuat landasan teori serta memperjelas arah dan fokus penelitian. Temuan dari kajian ini menjadi rujukan penting dalam memahami bagaimana topik serupa telah dibahas oleh peneliti lain, sekaligus mengidentifikasi celah yang masih jarang diteliti dan dapat dijadikan dasar dalam penelitian ini. Ringkasan dari penelitian-penelitian tersebut disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil
1.	(Pujiyanto et al., 2022)	Evaluasi Penerapan Dan Perbaikan Sistem Pengendalian Internal Atas Pendapatan Jasa Dan Proses Penagihan Piutang Jasa Pada Perusahaan	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

		Ekspedisi Pt.Saranabhakti Timur		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.
2.	(Sivak & Handayani, 2024)	Analisis Piutang pada PT Pos Indonesia Regional V Surabaya	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
3.	(Ramadhani, 2025)	Analisis Sistem Informasi	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian, diketahui

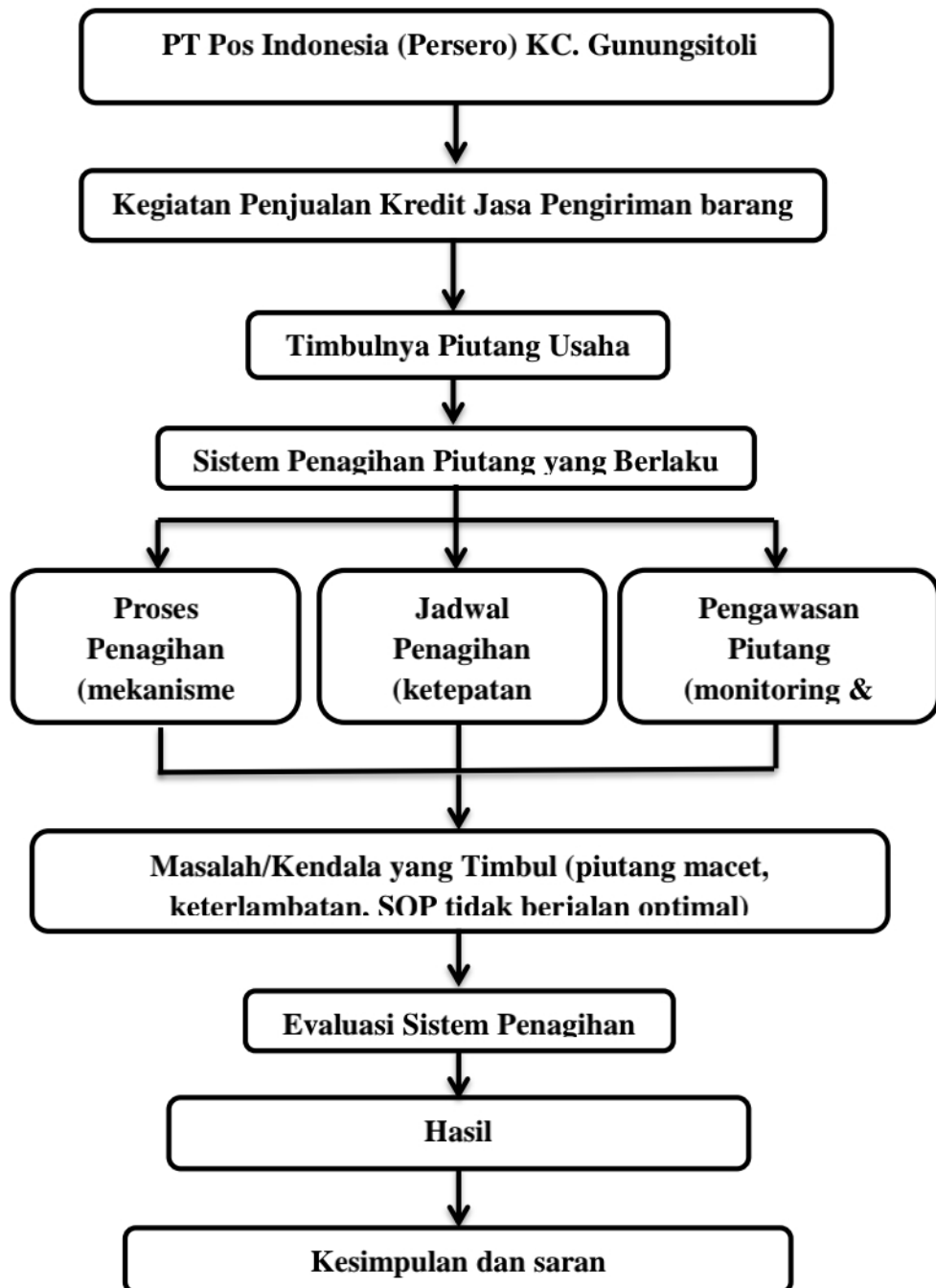
		Akuntansi Penagihan Piutang Atas Penjualan Tanah Kaveling di PT Fateh Property Land		bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan dalam proses penagihan piutang di PT. Fateh Property Land masih berjalan secara semi-manual. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi informasi dalam mendukung aktivitas penagihan belum diterapkan secara maksimal. Kondisi sistem yang belum sepenuhnya berbasis komputer menyebabkan tingkat efektivitas dan efisiensi operasional menjadi rendah, serta meningkatkan kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam proses penagihan. Keterlambatan tersebut dapat berdampak negatif terhadap stabilitas arus kas dan kinerja keuangan perusahaan.
4.	(Fajri et al., 2024)	Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan	Kuantitatif	Penelitian ini membuktikan bahwa baik sistem informasi

		Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pengendalian Piutang		akuntansi maupun pengendalian internal berkontribusi secara signifikan terhadap efektivitas pengendalian piutang. Sistem informasi akuntansi berperan dalam mempermudah proses pencatatan dan pelaporan piutang, sementara pengendalian internal berfungsi untuk mengantisipasi dan mencegah potensi penyimpangan dalam pengelolaan piutang.
5.	(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	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi penjualan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas pengendalian piutang. Hal ini terlihat dari nilai t hitung sebesar 3,016 yang lebih tinggi dibandingkan t tabel sebesar 1,679, serta nilai signifikansi 0,004 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis pertama dapat diterima.

				Sementara itu, pengendalian internal juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pengendalian piutang, ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 4,242 yang lebih besar dari t tabel 1,679, dengan nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah angka 0,05, sehingga hipotesis kedua diterima.
--	--	--	--	---

2.6. Kerangka Pemikiran

Gambar 2. 1 *Kerangka Berpikir*



Sumber : Olahan Peneliti

Kerangka pemikiran dalam Gambar 2.1 menggambarkan alur konseptual yang menjadi dasar dalam melaksanakan penelitian ini. Alur tersebut dimulai dari kegiatan operasional perusahaan dalam bentuk penjualan jasa pengiriman barang dengan sistem kredit, yang secara langsung menimbulkan piutang usaha. Piutang yang tercipta dari aktivitas ini harus dikelola secara efektif agar tidak mengganggu stabilitas keuangan perusahaan, khususnya dari aspek arus kas.

Sebagai respon terhadap munculnya piutang, perusahaan menerapkan suatu sistem penagihan. Sistem ini melibatkan tiga elemen utama, yaitu:

1. Prosedur Penagihan, yang mencakup penyusunan dan penyampaian invoice serta surat pengantar tagihan, termasuk tindak lanjut berupa pengingat kepada mitra usaha.
2. Penjadwalan Penagihan, yang merinci waktu pengiriman tagihan serta tenggat waktu pembayaran sesuai dengan perjanjian kerja sama yang telah disepakati.
3. Pengawasan Piutang, yang meliputi kegiatan monitoring atas status pelunasan piutang, pencatatan transaksi, dan analisis umur piutang guna meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran.

Ketiga aspek ini dijalankan oleh sejumlah unit kerja yang saling terintegrasi, antara lain Unit Penjualan Bisnis Korporat, Unit Administrasi dan Umum (ADUM), serta Unit Operasional. Koordinasi yang baik antarunit menjadi salah satu kunci keberhasilan sistem penagihan yang dijalankan perusahaan.

Tahapan berikutnya dalam kerangka pemikiran ini adalah evaluasi atas sistem penagihan yang telah diterapkan. Evaluasi ini dilakukan dengan mengkaji indikator tertentu seperti kecepatan pembayaran oleh mitra, tren kenaikan atau penurunan saldo piutang, serta hasil analisis umur piutang (aging piutang). Selain itu, kendala-kendala yang muncul selama pelaksanaan penagihan turut menjadi bahan pertimbangan. Temuan dari evaluasi tersebut kemudian dijadikan dasar untuk merumuskan kesimpulan

bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem penagihan piutang secara keseluruhan.