

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran perusahaan

3.1.1. Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli

PT Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu perusahaan milik negara yang bergerak di bidang layanan pos, logistik, dan jasa keuangan, dengan sejarah berdiri yang telah dimulai sejak masa kolonial. Guna menjaga relevansi dan terus meningkatkan mutu pelayanannya, perusahaan ini melaksanakan berbagai upaya transformasi yang mencakup pembaruan pada sistem operasional serta perbaikan tata kelola organisasi. Sebagai bagian dari strategi tersebut, PT Pos Indonesia secara aktif memperluas jaringan kantor cabangnya hingga menjangkau wilayah-wilayah pelosok, termasuk daerah terpencil seperti Kepulauan Nias. Hal ini menjadi bukti nyata komitmen perusahaan dalam menyediakan akses layanan yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat di Indonesia.

Kantor Cabang Gunungsitoli menjadi salah satu titik strategis dalam jaringan pelayanan PT Pos Indonesia yang terletak di kawasan barat Indonesia. Kantor ini secara khusus berperan dalam memenuhi kebutuhan layanan masyarakat yang berada di Kota Gunungsitoli serta wilayah sekitarnya. Kehadirannya tidak hanya sekadar memperluas cakupan layanan pos dan logistik, tetapi juga merepresentasikan upaya nyata perusahaan dalam menjamin pemerataan akses layanan hingga menjangkau daerah-daerah terpencil.

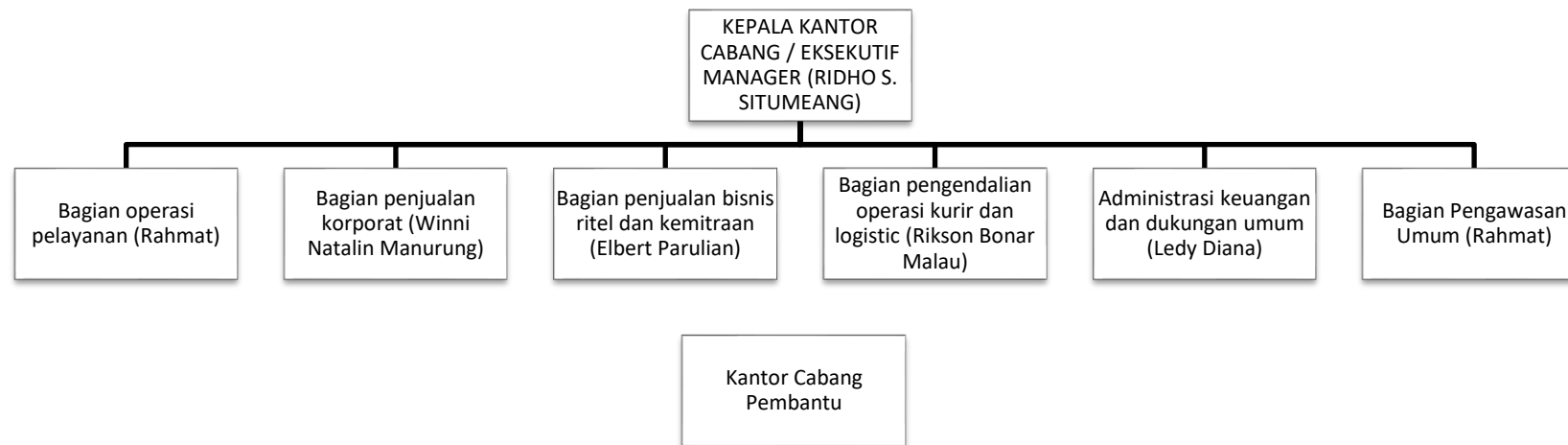
Dengan posisinya yang berada di kawasan kepulauan, KC Gunungsitoli memiliki fungsi yang sangat krusial dalam mendukung kelancaran distribusi barang, dokumen, serta penyediaan jasa keuangan. Hal tersebut secara langsung berkontribusi pada peningkatan keterhubungan antara masyarakat kepulauan dengan wilayah daratan, yang

pada gilirannya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi lokal maupun memperkuat integrasi antar wilayah. Peran vital ini sekaligus mencerminkan komitmen PT Pos Indonesia dalam memberikan layanan yang inklusif dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat di berbagai kondisi geografis.

Dalam menjalankan operasionalnya, Kantor Cabang Gunungsitoli telah mengalami berbagai peningkatan baik dalam aspek layanan, sistem, maupun struktur organisasi. Upaya ini dilakukan guna menunjang proses bisnis yang semakin kompleks, termasuk penerapan sistem pembayaran berbasis piutang bagi pelanggan korporasi maupun mitra usaha. Melalui penerapan sistem piutang tersebut, pelanggan memperoleh kemudahan dalam bertransaksi, sementara perusahaan dapat memelihara hubungan kemitraan yang berkelanjutan dalam jangka panjang.

3.1.2. Struktur Perusahaan

Gambar 3.1 Struktur Organisasi



Sumber :Objek Penelitian

3.1.3. Deskripsi Pekerjaan

Untuk menjamin keberlangsungan dan efektivitas pelaksanaan aktivitas operasional maupun administratif, PT Pos Indonesia KC. Gunungsitoli menerapkan struktur organisasi yang dirancang secara sistematis dan terintegrasi. Struktur ini tidak hanya berfungsi sebagai pembagian formal tugas, melainkan juga menjadi landasan penting dalam memperlancar koordinasi, meminimalkan terjadinya tumpang tindih pekerjaan, serta memastikan setiap fungsi berjalan selaras dengan arah strategis perusahaan.

Struktur organisasi tersebut dibentuk melalui sejumlah unit kerja utama yang masing-masing dipimpin oleh seorang Supervisor dan berada di bawah koordinasi langsung Executive Manager. Setiap unit memikul tanggung jawab fungsional yang spesifik, namun tetap saling mendukung, sehingga tercipta sinergi dalam mendukung operasional kantor cabang.

- a. Supervisor Penjualan Bisnis Korporat memegang peran penting dalam mengelola pelanggan pada segmen korporasi melalui penerapan strategi penjualan yang terencana, mulai dari penyusunan proposal kerja sama, kontrak, aktivitas pemasaran, penyusunan laporan penjualan, hingga pengawasan terhadap piutang. Keberadaan unit ini menjadi elemen vital dalam menjaga kestabilan pendapatan perusahaan dari sisi korporat.
- b. Supervisor Penjualan Bisnis Ritel dan Kemitraan berfokus pada penguatan jaringan distribusi dengan cara mengembangkan kemitraan strategis seperti Agenpos, O-Ranger, serta kanal distribusi ritel lainnya. Selain itu, unit ini juga memastikan peningkatan pendapatan dari sektor ritel melalui pelaksanaan program promosi dan edukasi yang ditujukan kepada mitra maupun masyarakat.
- c. Supervisor Pengendalian Operasi Kurir dan Logistik memiliki peranan sentral dalam menjamin kelancaran proses distribusi barang dan dokumen, sekaligus memastikan optimalisasi penggunaan sumber daya logistik. Fungsi ini sangat krusial karena secara langsung berkaitan dengan mutu layanan distribusi yang diterima oleh pelanggan.

- d. Supervisor Operasional Pelayanan (Opyan) bertanggung jawab atas mutu layanan yang diberikan pada loket kantor pos, mencakup pelayanan surat, paket, jasa keuangan, hingga penanganan keluhan pelanggan. Unit ini menjadi representasi langsung perusahaan dalam berinteraksi dengan masyarakat, sehingga profesionalisme serta kecepatan layanan menjadi prioritas utama.
- e. Supervisor Pengawasan Umum memastikan pelaksanaan setiap prosedur kerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, melalui pelaksanaan audit internal, pemantauan kepatuhan terhadap SOP, serta evaluasi penerapan kebijakan terkait Kesehatan, Keselamatan Kerja, dan Lingkungan (K3L). Fungsi pengawasan ini penting untuk menjaga kepatuhan dan mengurangi risiko operasional.
- f. Supervisor Administrasi dan Umum (ADUM) menangani aspek administrasi umum, pengelolaan keuangan, serta manajemen sumber daya manusia. Melalui unit ini, proses penyusunan dan realisasi anggaran, pengelolaan aset, pencatatan transaksi keuangan, hingga pelaksanaan fungsi kasir dapat berjalan secara tertib dan akuntabel, yang pada akhirnya mendukung kelancaran aktivitas operasional perusahaan secara menyeluruh.

Dengan demikian, struktur organisasi ini tidak hanya berperan sebagai perangkat pembagian tugas semata, tetapi juga menjadi instrumen strategis yang memastikan setiap fungsi dapat berjalan secara efektif dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara terpadu. Hal ini membuktikan bahwa desain organisasi yang tepat mampu mendorong peningkatan efisiensi kerja sekaligus memperkuat daya saing kantor cabang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Setiap unit kerja yang telah diuraikan sebelumnya memiliki deskripsi tugas (*job description*) yang ditetapkan secara resmi oleh perusahaan. Dokumen ini tidak hanya menjadi acuan utama dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen pengukuran kinerja (KPI) bagi setiap pegawai. Sebagai ilustrasi, Supervisor ADUM

bertanggung jawab memastikan kelancaran seluruh proses administrasi dan pengelolaan keuangan, termasuk pengaturan batas kas (pagu kas), penyusunan laporan kas dan bank, serta pemantauan persediaan benda pos.

Hal serupa berlaku pada Supervisor Penjualan Korporat yang memikul tanggung jawab atas pelaksanaan strategi pemasaran produk, penambahan basis pelanggan melalui akuisisi nasabah baru, penyusunan proposal kerja sama, serta pengawasan piutang berikut proses penagihannya. Adapun Supervisor Operasi Kurir dan Logistik memiliki peranan strategis dalam memastikan seluruh pengiriman sampai ke tujuan tepat waktu dan memenuhi standar mutu layanan yang telah ditentukan.

Koordinasi antardivisi dijalankan secara berkala melalui forum rapat maupun melalui pelaporan langsung kepada Executive Manager. Sinergi ini memungkinkan keseluruhan proses - mulai dari penerimaan pengiriman, pencatatan transaksi, pengelolaan dokumen, hingga aktivitas penagihan piutang - dapat dilaksanakan secara efektif dan selaras dengan target perusahaan.

Dalam konteks penelitian ini, pemahaman terhadap struktur organisasi beserta uraian tugas masing-masing unit menjadi aspek penting dalam menilai tingkat efektivitas sistem penagihan piutang yang diterapkan. Tanpa adanya struktur yang terdefinisi dengan baik dan pembagian tugas yang tepat, pengelolaan piutang berisiko tidak optimal, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kondisi likuiditas perusahaan. Oleh karena itu, peran setiap unit kerja sangat signifikan dalam menjaga kelancaran operasional, termasuk dalam mendukung sistem penagihan piutang yang menjadi fokus evaluasi dalam penelitian ini.

3.2 Hasil Wawancara

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:

3.2.1. 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.

3.2.2. 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.

3.2.3. 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.

3.2.4. 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.

3.2.5. 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.

3.3. Pembahasan

3.3.1. 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 kewajiban pembayarannya 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 mengungkapkan 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.