

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian berjudul "Evaluasi Sistem Penagihan Piutang atas Pengiriman Barang pada PT Pos Indonesia (Persero) *KC Gunungsitoli*" serta analisis terhadap data yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan kajian laporan piutang, diperoleh beberapa poin kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur Penagihan Piutang

PT Pos Indonesia (Persero) KC Gunungsitoli telah memiliki prosedur penagihan yang terstruktur dengan alur yang jelas, meliputi pencatatan transaksi pengiriman barang, rekapitulasi bulanan, penyusunan dokumen tagihan (invoice, rincian kiriman, dan resi), serta pengiriman tagihan kepada mitra pada awal bulan. Namun, dalam praktik pelaksanaannya, prioritas penagihan cenderung diberikan pada piutang bernilai besar. Strategi ini memang mampu mempercepat pemasukan kas dalam jumlah signifikan, tetapi berisiko menimbulkan penumpukan piutang bernilai kecil yang berpotensi sulit tertagih apabila tidak ditangani segera.

2. Kebijakan Penagihan

Standar Operasional Prosedur (SOP) telah mengatur kelengkapan dokumen yang wajib disertakan pada saat penagihan, namun belum memuat ketentuan mengenai sanksi keterlambatan maupun insentif untuk pembayaran tepat waktu. Kebijakan ini dipertahankan dengan pertimbangan menjaga hubungan baik dengan mitra, tetapi dari sudut pandang efektivitas penagihan, ketiadaan unsur pendorong maupun pengendali dapat membuat sebagian mitra kurang disiplin dalam memenuhi kewajiban pembayaran.

3. Komunikasi dengan Mitra

Penagihan dilakukan melalui berbagai metode komunikasi, seperti telepon, email, dan kunjungan langsung. Meskipun metode tersebut efektif untuk sebagian mitra, masih terdapat keterlambatan yang diakibatkan oleh lambatnya proses pencairan dana serta administrasi internal mitra. Tidak adanya sistem pengingat otomatis menyebabkan pengingat jatuh tempo masih dilakukan secara manual, yang memerlukan alokasi waktu dan tenaga lebih besar.

4. Pengawasan Piutang

Tanggung jawab pengawasan piutang berada pada Supervisor Penjualan, Supervisor Akuntansi, dan Bagian Keuangan melalui laporan bulanan.

Namun, ketiadaan sistem pemantauan *real time* membuat piutang jatuh tempo sering kali baru terdeteksi setelah melewati batas waktu pembayaran. Kondisi ini mengurangi ketepatan waktu tindak lanjut penagihan, sehingga risiko piutang macet menjadi lebih tinggi.

5. Penggunaan Teknologi

Perusahaan telah memanfaatkan beberapa platform teknologi, seperti Web Kibana, Web Mile App, IPOS ID, dan SAP dalam pencatatan serta pemantauan piutang. Namun, fitur *auto reminder* pada SAP belum digunakan secara maksimal akibat keterbatasan data pelanggan. Hal ini membuat proses penagihan masih bergantung pada metode komunikasi manual yang kurang efisien.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis memberikan rekomendasi strategis sebagai berikut untuk meningkatkan efektivitas sistem penagihan piutang di PT Pos Indonesia (Persero) KC Gunungsitoli:

1. Penerapan Sistem Penagihan Digital Terintegrasi

Mengembangkan sistem informasi penagihan terintegrasi yang terhubung secara *real time* dengan database pelanggan, sehingga proses pembuatan dan pengiriman invoice dapat dilakukan secara otomatis, disertai pengingat pembayaran sebelum jatuh tempo, dan pemantauan status pembayaran secara langsung.

2. Penyempurnaan Kebijakan Penagihan

Melakukan revisi perjanjian kerja sama agar memuat klausul sanksi bagi keterlambatan pembayaran serta insentif bagi pembayaran lebih awal. Pendekatan *reward and punishment* yang tepat diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan mitra dan mempercepat penerimaan kas.

3. Peningkatan Intensitas dan Variasi Komunikasi Penagihan

Mengoptimalkan komunikasi penagihan dengan mengirimkan *reminder* berkala, khususnya satu minggu sebelum jatuh tempo. Bagi mitra dengan

catatan keterlambatan berulang, diperlukan pendekatan lebih intensif, baik melalui komunikasi personal maupun kunjungan langsung.

4. Penguatan Pengawasan Piutang secara Real Time

Menerapkan sistem pemantauan piutang yang dapat memberikan informasi terkini mengenai piutang jatuh tempo sehingga tindak lanjut dapat dilakukan lebih cepat dan risiko piutang tak tertagih dapat diminimalkan.

5. Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi yang Sudah Ada

Melengkapi dan memperbarui data pelanggan agar seluruh fitur pada SAP, termasuk *auto reminder*, dapat dimanfaatkan secara optimal. Integrasi antar sistem teknologi yang digunakan akan mempercepat proses pelaporan dan mengurangi risiko *human error*.

6. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia

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

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