

LAPORAN AKHIR MAGANG

**ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES PENAGIHAN PIUTANG (STUDI KASUS
CUSTOMER *OTHERS* DI PT GREAT GIANT PINEAPPLE)**



Disusun oleh:

Syahrhani Cintia Wardanni

NIM : 22312204

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG MAHASISWA

**Analisis Efektivitas Proses Penagihan Piutang (Studi Kasus Customer *Others* di PT
Great Giant Pineapple)**

Dibuat oleh:

Syahriani Cintia Wardanni
22312204

Disahkan oleh,

Yogyakarta, 03 Februari 2026

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a series of loops and a final sharp stroke.

Rizki Hamdani, S.E., M.Ak., Ak., CA



BERITA ACARA UJIAN MAGANG

Nomor: -

Bismillahirrahmanirrahim,

Pada Semester Genap 2025/2026, hari Jum'at, tanggal 13 Februari 2026, Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir yang disusun oleh:

Nama : SYAHRIANI CINTIA WARDANNI
NIM : 22312204
Judul Tugas Akhir : ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES PENAGIHAN PIUTANG
(STUDI KASUS CUSTOMER OTHERS DI PT GREAT GIANT
PINEAPPLE)
Dosen Pembimbing : Rizki Hamdani, SE., Ak., M.Ak.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir (Magang) tersebut dinyatakan:

Lulus

Nilai : A
Referensi : Layak ditampilkan di Perpustakaan

Tim Penguji:

Ketua Tim : Rizki Hamdani, SE., Ak., M.Ak.
Anggota Tim : Reni Yendrawati, Dra., M.Si., CFra.

Yogyakarta, 13 Februari 2026

Ketua Program Studi Akuntansi,



Prof. Rifqi Muhammad, SE., SH., M.Sc., Ph.D., SAS
NIK. 033120104

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/MAGANG

MAGANG BERJUDUL

ANALISIS EFEKTIVITAS PROSES PENAGIHAN PIUTANG (STUDI KASUS CUSTOMER OTHERS DI PT GREAT GIANT PINEAPPLE)

Disusun oleh : SYAHRIANI CINTIA WARDANNI

Nomor Mahasiswa : 22312204

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Jum'at, 13 Februari 2026

Penguji/Pembimbing Magang : Rizki Hamdani, SE., Ak., M.Ak.

Penguji : Reni Yendrawati, Dra., M.Si., CFra.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFrA, CertIPSAS.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa : Syahriani Cintia Wardanni
NIM : 22312204
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis dan Ekonomika
Judul : Analisis Efektivitas Proses Penagihan Piutang (Studi Kasus Pada Customer *Others* di PT Great Giant Pineapple)
Tempat Pelaksanaan : PT Great Giant Pineapple, Jl Lintas Timur Sumatera, KM 77 Arah Menggala, Terbanggi Besar, Lampung Tengah Lampung, 34163.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Proposal magang ini merupakan tulisan saya sendiri tanpa ada bantuan dari pihak lain, selain pembimbing dan narasumber terkait.
2. Proposal magang ini belum pernah dipublikasikan dalam bentuk apa pun di Universitas Islam Indonesia, maupun di perguruan tinggi lainnya.
3. Dalam proposal magang ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat orang lain kecuali tertulis sebagai rujukan dalam naskah dan tercantum pada daftar Pustaka

Yogyakarta, 4 Februari 2026

Yang menyatakan,



Syahriani Cintia Wardanni

NIM 22312204

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'aalamiin. Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir Magang ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian program magang serta menjadi sarana bagi penulis untuk merefleksikan pengalaman, pembelajaran, dan praktik kerja yang diperoleh selama melaksanakan kegiatan magang.

Selama pelaksanaan magang, penulis memperoleh banyak pengalaman berharga yang tidak hanya menambah wawasan dan keterampilan secara profesional, tetapi juga melatih kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja. Seluruh proses tersebut tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan apresiasi kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas perlindungan, kekuatan, dan kelancaran yang senantiasa menyertai penulis selama kegiatan magang hingga penyusunan laporan ini.
2. *The biggest supporter and mentors in my life* yaitu kedua orang tua, mas, dan keluarga besar, yang dengan kasih sayang tanpa batas senantiasa mengiringi setiap langkah penulis melalui doa yang tidak pernah terputus, dukungan yang tulus, serta pengorbanan yang sering kali tidak terucap. Segala proses, tantangan, dan pencapaian yang penulis lalui selama kegiatan magang hingga penyusunan laporan ini tidak akan bermakna tanpa kehadiran dan restu dari mereka.
3. Kepada pribadi penulis, yang telah melalui perjalanan ini dengan penuh keberanian. Terima kasih karena tetap bertahan di tengah rasa lelah, kebingungan, dan tekanan yang tidak selalu terlihat oleh orang lain. Terima kasih karena tidak menyerah ketika proses terasa berat, karena tetap berusaha bangkit di saat kepercayaan diri sempat goyah, dan karena memilih untuk terus melangkah meskipun langkah terasa pelan. Laporan ini menjadi saksi atas setiap doa, air mata, dan usaha yang akhirnya berbuah menjadi sebuah pencapaian yang patut dibanggakan.

4. Bapak Rizki Hamdani, selaku dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses pelaksanaan magang hingga penyusunan laporan akhir ini. Bimbingan dan perhatian yang diberikan menjadi penuntun bagi penulis untuk menyelesaikan setiap tahapan dengan lebih terarah dan percaya diri.
5. PT Great Giant Pineapple, khususnya seluruh karyawan dan atasan di Departemen Finance and Accounting, yang telah menerima, membimbing, serta memberikan pengalaman kerja yang sangat berharga kepada penulis. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Aglis, Mbak Tiya, Bapak Bambang, Mas Udin, dan Mas Dadan, serta seluruh karyawan yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas bantuan, arahan, dan kerja sama yang diberikan selama masa magang.
6. Teman-teman seperjuangan, Fifiana, Narin, Vanessa, dan yang lainnya yang telah memberikan semangat, kebersamaan, serta dukungan moral selama masa magang dan penyusunan laporan.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir Magang ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa yang akan melaksanakan program magang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 4 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Magang	4
1.4 Manfaat Magang	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Piutang	6
2.2 Jenis-Jenis Piutang	6
2.3 Pengertian Standard Operating Procedure (SOP)	7
2.4 Tujuan dan Manfaat SOP	8
2.5 Penagihan Piutang.....	9
2.5.1 Penagihan Piutang	9
2.5.2 Prosedur Penagihan Piutang.....	10
2.6 Indikator Efektivitas Penagihan Piutang.....	11
2.7 Penelitian Terdahulu	12
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Jenis Penelitian	14
3.2 Sumber Data Penelitian.....	14

3.3 Teknik Pengumpulan Data	14
3.4 Teknik Analisis Data	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1 Profil Tempat Magang	16
4.2 Aktivitas Magang	17
4.3 Hasil dan Pembahasan	22
4.3.1 Proses Penagihan Piutang Segmen <i>Others</i> di PT GGP	22
4.3.2 Kendala dalam Penerapan Penagihan Piutang Segmen <i>Others</i>	26
4.3.3 Upaya Peningkatan Efektivitas Penagihan Piutang	28
4.3.4 Evaluasi Efektivitas dan Gap dengan Teori	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	33
DAFTAR PUSTAKA	35
DAFTAR LAMPIRAN.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2. Ketercapaian Aktivitas Magang.....	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi	17
Gambar 2. Alur Penjualan Sampai Pembayaran Piutang	23
Gambar 3. Alur Penagihan Piutang Segmen <i>Others</i> di PT GGP	24
Gambar 4. Grafik Komposisi Umur Piutang	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Karakteristik Responden	38
Lampiran 2: Daftar Hasil Wawancara	42
Lampiran 3: Curriculum Vitae	43

Praktik dan Tantangan Penagihan Piutang pada Perusahaan Agribisnis: Pendekatan Studi Kasus

Syahrani Cintia Wardanni

Universitas Islam Indonesia

Email: 22312204@students.uii.ac.id

Rizki Hamdani

Universitas Islam Indonesia

Email: rizki.hamdani@uii.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji efektivitas proses penagihan piutang pada segmen pelanggan Others dalam konteks perusahaan agribisnis dan manufaktur berskala besar. Fokus permasalahan terletak pada potensi penumpukan piutang berumur tua dari transaksi non-core dengan karakteristik pelanggan yang beragam ketika belum tersedia prosedur penagihan tertulis yang spesifik. Tujuan penelitian adalah mendeskripsikan proses penagihan piutang pada segmen pelanggan non-core, mengidentifikasi kendala utama yang muncul akibat ketiadaan prosedur tertulis yang rinci, serta mengevaluasi efektivitas praktik penagihan yang berjalan dan merumuskan rekomendasi perbaikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan data primer yang diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan staf yang bertanggung jawab atas monitoring piutang dan pencatatan akuntansi, serta data sekunder berupa dokumen internal seperti laporan umur piutang (aging), catatan penagihan, dan arsip invoice. Data dianalisis melalui proses reduksi, pengelompokan berdasarkan indikator efektivitas penagihan yang telah ditetapkan, dan perbandingan dengan konsep manajemen piutang serta pengendalian internal dalam literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penagihan pada segmen pelanggan Others tergolong cukup efektif melalui pemanfaatan sistem informasi akuntansi untuk pemantauan umur piutang, review berkala atas laporan aging, serta penagihan berjenjang melalui email, pesan instan, dan telepon. Namun, ketiadaan prosedur tertulis yang terperinci, belum adanya sanksi keterlambatan dan kriteria kelonggaran pembayaran yang jelas, serta masih ditemukannya piutang berumur tua mengindikasikan perlunya penguatan pengendalian prosedural. Penelitian ini merekomendasikan penyusunan prosedur penagihan tertulis yang lebih komprehensif, penetapan mekanisme eskalasi dan sanksi, serta penguatan pemanfaatan invoice digital dan kebijakan deposit untuk mendukung pengendalian internal dan kelancaran arus kas.

Kata kunci: Penagihan piutang, Pelanggan non-core, Pengendalian internal, Umur piutang, Efektivitas.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk menjaga kesehatan keuangan melalui pengelolaan piutang yang efektif, karena tingginya saldo piutang dan keterlambatan pembayaran dapat mengganggu kelancaran arus kas serta menurunkan likuiditas perusahaan. Penelitian mengenai pengelolaan piutang menunjukkan bahwa kelemahan dalam prosedur penagihan, seperti keterlambatan penagihan, tidak adanya jadwal pengingat yang teratur, dan kurangnya pemantauan piutang jatuh tempo, berkontribusi terhadap meningkatnya piutang ragu-ragu dan piutang tak tertagih. Penelitian oleh (Pujianto et al., 2011) menemukan bahwa lemahnya pengawasan dan tidak adanya pembagian tugas yang jelas dalam proses penagihan menyebabkan pengendalian internal piutang menjadi tidak efektif. Hal ini sejalan dengan (Sri Wijayanti & Rahayu, 2017) yang menjelaskan bahwa pengelolaan piutang yang kurang tertata akan berdampak pada menurunnya kinerja keuangan perusahaan.

Berbagai penelitian terdahulu juga menegaskan pentingnya proses penagihan piutang yang terstruktur untuk meminimalkan risiko piutang berumur tua dan piutang tak tertagih. (Elvira & Fathurrahmi, 2024) menunjukkan bahwa belum adanya pengaturan penagihan yang jelas dan sistematis menyebabkan target penerimaan kas tidak tercapai serta proses penagihan menjadi tidak efisien. (Haq & Arsjah, 2025) menemukan bahwa prosedur penagihan yang tidak diperbarui dan tidak mencakup aspek penting seperti konfirmasi penjualan dan monitoring piutang dapat membuka celah terjadinya kecurangan oleh karyawan. Di sisi lain, penelitian (Adylla Puteri Lesmana & Anissa Mutiah Anwar, 2024) menyimpulkan bahwa proses kerja yang terstandarisasi dan dijalankan secara konsisten mampu memberikan pengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan dan kinerja perusahaan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas proses penagihan piutang sangat dipengaruhi oleh kejelasan alur kerja, pembagian tugas, dan konsistensi pelaksanaannya.

PT Great Giant Pineapple (PT GGP) merupakan perusahaan agribisnis berskala besar yang memproduksi dan memasarkan berbagai produk buah segar, buah olahan, serta makanan dan minuman dalam kemasan, dengan jaringan pemasaran yang tersebar di dalam negeri maupun luar negeri. Volume transaksi yang tinggi, baik dengan pelanggan

afiliasi maupun non-afiliasi, menyebabkan aktivitas penagihan piutang di PT GGP menjadi kompleks dan berisiko menimbulkan piutang berumur tua apabila tidak dikelola secara efektif. Salah satu segmen yang memiliki karakteristik khusus adalah customer *Others*, yaitu pelanggan yang terkait transaksi non-core seperti penjualan barang bekas dan komoditas non-core dengan frekuensi transaksi yang tidak selalu rutin serta sebagian merupakan pelanggan perorangan. Karakteristik ini membuat pola penagihan piutang segmen *Others* cenderung lebih variatif dan berpotensi memiliki risiko keterlambatan pembayaran yang lebih tinggi dibandingkan segmen utama.

Ketiadaan SOP penagihan tertulis yang spesifik untuk segmen *Others* berpotensi menimbulkan sejumlah permasalahan, antara lain ketergantungan yang tinggi pada penilaian subjektif staf, inkonsistensi perlakuan antar customer, serta lemahnya dasar formal untuk pengawasan dan evaluasi efektivitas penagihan. Hal ini sejalan dengan temuan (Pujiyanto et al., 2011) yang menyatakan bahwa kelemahan dalam prosedur penagihan dan pengawasan internal dapat berkontribusi pada timbulnya piutang berumur tua yang sulit tertagih. Di sisi lain, PT GGP telah melakukan berbagai upaya perbaikan, seperti penguatan monitoring aging, rekonsiliasi berkala dengan pelanggan, serta penerapan kebijakan deposit di awal untuk jenis transaksi tertentu, yang menunjukkan adanya komitmen perusahaan untuk meningkatkan kualitas penagihan piutang meskipun belum didukung oleh SOP tertulis yang baku. Kondisi ini menjadikan analisis efektivitas proses penagihan piutang pada customer *Others* di PT GGP, dalam situasi belum adanya SOP tertulis, sebagai topik yang penting untuk diteliti.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penagihan piutang pada customer *Others* di PT Great Giant Pineapple (PT GGP) dilaksanakan dalam kondisi belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang yang tertulis dan spesifik?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan proses penagihan piutang pada customer *Others* di PT GGP ketika belum didukung oleh SOP penagihan piutang tertulis yang baku?
3. Upaya apa yang dilakukan dan rekomendasi apa yang dapat disusun untuk meningkatkan efektivitas proses penagihan piutang pada customer *Others* di PT

GGP, termasuk kebutuhan penyusunan SOP penagihan piutang yang tertulis dan komprehensif?

1.3 Tujuan Magang

Tujuan dari praktek magang kerja antara lain:

1. Mengetahui dan memahami sistem serta alur proses penagihan piutang pada customer *Others* di PT Great Giant Pineapple (PT GGP) dalam kondisi belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang yang tertulis dan spesifik.
2. Mengidentifikasi kendala atau permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan proses penagihan piutang pada customer *Others* di PT GGP ketika belum didukung oleh SOP penagihan piutang tertulis yang baku.
3. Memberikan rekomendasi yang dapat mendukung perusahaan dalam meningkatkan efektivitas proses penagihan piutang pada customer *Others* di PT GGP, termasuk usulan penyusunan SOP penagihan piutang yang tertulis, komprehensif, dan terstandardisasi.

1.4 Manfaat Magang

Dengan melakukan magang kerja, penulis berharap dapat memberikan manfaat kepada penulis, PT Great Giant Pineapple, dan Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

1. Manfaat Bagi Penulis :

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- 2) Sebagai sarana untuk melatih penerapan teori-teori yang diperoleh selama proses perkuliahan.
- 3) Sebagai media untuk membandingkan teori yang dipelajari di bangku perkuliahan dengan praktik yang diterapkan di dunia kerja.

2. Manfaat Bagi PT Great Giant Pineapple:

- 1) Menjalankan salah satu tanggung jawab sosial kepada masyarakat,
- 2) Menjalin kerjasama dan sebagai koneksi antara Universitas Islam Indonesia dan PT Great Giant Pineapple.
- 3) Menambah wawasan perusahaan mengenai efektivitas proses penagihan piutang customer *Others* dan kebutuhan penyusunan SOP penagihan.

Tidak wajib, tapi akan lebih kohesif.

3. Manfaat bagi Universitas:

1. Menjalin dan memperkuat hubungan kerja sama yang saling menguntungkan antara universitas dan pihak perusahaan.
2. Meningkatkan kualitas dan kesiapan lulusan Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia dalam menghadapi dunia kerja.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Piutang

Secara umum, piutang (*receivable*) merupakan hak klaim perusahaan atas sejumlah uang, barang, atau jasa yang timbul dari transaksi dengan pelanggan maupun pihak lain. Beberapa definisi piutang menurut para ahli akan diuraikan pada bagian berikut. Menurut (Jerry J. Weygandt et al., 2019), piutang merupakan klaim perusahaan terhadap pelanggan yang timbul akibat penyerahan barang atau jasa dalam kegiatan operasional normal. (Sulindawati, 2017) mendefinisikan piutang sebagai hak untuk menagih sejumlah uang kepada perusahaan lain yang terjadi karena transaksi pembelian barang atau jasa secara kredit. (Sari, 2017) menyatakan bahwa piutang adalah tuntutan kepada pelanggan maupun pihak lain untuk memperoleh uang, barang, dan/atau aset tertentu di masa mendatang sebagai akibat dari penyerahan barang atau jasa pada saat ini. Sementara itu, (Rusdi Akbar, 2004) menjelaskan bahwa piutang merupakan setiap hak atau klaim perusahaan terhadap organisasi lain untuk memperoleh uang, barang, atau jasa di masa depan yang timbul akibat peristiwa pada masa lalu.

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa piutang merupakan klaim perusahaan terhadap entitas lain dalam bentuk uang, barang, atau jasa yang dikategorikan sebagai aset, yang timbul akibat transaksi penjualan barang atau jasa secara kredit.

2.2 Jenis-Jenis Piutang

Piutang dapat dikelompokkan ke dalam beberapa jenis, salah satunya adalah piutang usaha (*accounts receivable* atau *trade receivable*). Piutang usaha merupakan piutang yang timbul dari kegiatan utama perusahaan berupa penjualan barang atau jasa yang diharapkan dapat menghasilkan kas pada periode mendatang. (Purwaji et al., 2023) menyatakan bahwa piutang usaha adalah seluruh tagihan kepada pihak lain, baik perorangan maupun badan usaha, yang terjadi dalam aktivitas bisnis utama perusahaan. Piutang ini umumnya didasarkan pada kepercayaan dan diharapkan dapat ditagih dalam jangka waktu relatif singkat, seperti 30 atau 60 hari, sehingga disajikan dalam neraca sebagai aset lancar. Namun, apabila piutang tersebut memiliki jangka waktu pelunasan lebih dari satu tahun, maka diklasifikasikan sebagai piutang jangka panjang.

Piutang wesel merupakan tagihan perusahaan kepada pihak ketiga yang didukung oleh adanya surat kesanggupan membayar dari pihak yang berutang. (Samryn L.M., 2015) menyatakan bahwa piutang wesel adalah klaim kepada pihak lain yang diperkuat dengan dokumen tertulis berupa janji pembayaran. Selanjutnya, (Yuni Safitri et al., 2024) menjelaskan bahwa piutang wesel adalah janji tertulis tanpa syarat dari suatu pihak kepada pihak lain untuk membayar sejumlah uang tertentu pada tanggal yang telah ditetapkan di masa mendatang. Dengan demikian, piutang wesel dapat dipahami sebagai dokumen formal yang memuat perintah atau janji pembayaran sejumlah uang tertentu, yang dikenal dengan istilah surat sanggup atau surat aksep. Dalam praktik bisnis, piutang wesel juga sering disebut sebagai wesel tagih, promes, atau promissory notes (notes receivable).

2.3 Pengertian Standard Operating Procedure (SOP)

Menurut (Adylla Puteri Lesmana & Anissa Mutiah Anwar, 2024), Standar Operasi Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja bagi karyawan atau para pekerja untuk melakukan berbagai aktivitas bisnis, perusahaan, instansi, maupun organisasi agar sesuai dengan peran dan fungsi dari pekerjaan tersebut. Rifka R. N. (2017) menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu sistem yang memuat rangkaian proses pelaksanaan pekerjaan dari tahap awal hingga tahap akhir, yang bertujuan untuk mempermudah, menertibkan, dan mengatur pekerjaan. SOP berfungsi sebagai kerangka acuan bagi perusahaan dalam menetapkan standar kerja yang berlaku. Sementara itu, Fajar Nur'aini (2019) menyatakan bahwa SOP merupakan pedoman utama yang berisi langkah-langkah operasional dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, yang memberikan arahan mengenai cara karyawan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya..

Dari penjelasan berbagai ahli Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan kerja yang memuat langkah-langkah sistematis dalam pelaksanaan suatu pekerjaan agar berjalan sesuai dengan fungsi, peran, serta standar yang telah ditetapkan oleh organisasi.. SOP berfungsi untuk mempermudah, menertibkan, dan menstandarkan proses kerja sehingga pelaksanaannya menjadi lebih efektif, efisien, dan konsisten. Dengan adanya SOP, karyawan memiliki panduan yang jelas mengenai bagaimana suatu tugas harus dilakukan dari awal hingga akhir sehingga kualitas kerja dapat terjaga dan tujuan organisasi dapat

tercapai. Dalam konteks penelitian ini, konsep SOP digunakan sebagai acuan untuk menilai sejauh mana proses penagihan piutang yang berjalan sudah mendekati praktik ideal, meskipun secara formal SOP penagihan tertulis untuk segmen *Others* di PT GGP belum tersedia.

2.4 Tujuan dan Manfaat SOP

Menurut Rifka R. N. (2017), penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bertujuan untuk memudahkan pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan serta mengidentifikasi potensi kegagalan, ketidakefisienan proses kerja, dan kemungkinan terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh pegawai. Selain itu, SOP berperan dalam menjaga konsistensi kinerja seluruh petugas, pegawai, tim, maupun unit kerja. SOP juga berfungsi untuk memperjelas alur tugas, kewenangan, dan tanggung jawab setiap unit kerja, serta melindungi organisasi dari berbagai bentuk kesalahan administrasi. Menurut (Tarwiyah, 2019), SOP disusun untuk memperjelas alur kerja, tanggung jawab, dan wewenang individu orang di dalam suatu perusahaan atau organisasi, dengan tujuan menghindari kesalahan yang mungkin terjadi dari pihak yang tidak memiliki tanggung jawab.

Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) antara lain adalah untuk memperlancar pelaksanaan tugas petugas atau tim kerja, menjadi dasar hukum apabila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan pekerjaan, serta membantu mengidentifikasi hambatan yang muncul sehingga mudah untuk ditelusuri. Selain itu, SOP berperan dalam mengarahkan pegawai agar bekerja secara disiplin dan menjadi pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan rutin sehari-hari.

Selanjutnya, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2008) menjelaskan bahwa manfaat SOP bagi organisasi secara umum meliputi standardisasi cara kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu sehingga dapat meminimalkan kesalahan dan kelalaian. SOP juga mendorong kemandirian staf serta mengurangi ketergantungan pada manajemen, sehingga pimpinan tidak perlu terlibat langsung dalam pelaksanaan pekerjaan harian. Selain itu, SOP memberikan kejelasan tanggung jawab bagi setiap pegawai, menciptakan standar kerja yang baik untuk meningkatkan kualitas kinerja secara keseluruhan, menyediakan pedoman kerja harian bagi pegawai pelayanan, serta memudahkan penelusuran apabila terjadi kesalahan dalam

suatu pekerjaan. Dengan demikian, meskipun objek penelitian belum memiliki SOP penagihan piutang yang tertulis dan spesifik, tujuan dan manfaat SOP tetap menjadi rujukan untuk menilai kelemahan proses yang masih bersifat kebiasaan serta untuk merumuskan rekomendasi penyusunan SOP ke depan.

2.5 Penagihan Piutang

2.5.1 Penagihan Piutang

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), penagihan merupakan suatu proses atau tindakan yang dilakukan untuk menuntut pihak lain agar melunasi kewajiban utangnya. Dalam konteks akuntansi, istilah penagihan biasanya merujuk pada klaim yang akan diselesaikan melalui pembayaran uang. Secara umum, kegiatan penagihan dilakukan untuk memberi tahu sekaligus mengingatkan pihak yang berutang bahwa mereka memiliki kewajiban yang harus dibayar kepada pihak yang menagih.

Menurut (Sari, 2017), Piutang merupakan klaim perusahaan terhadap pelanggan maupun pihak lain untuk memperoleh uang, barang, dan/atau aset tertentu pada masa mendatang yang timbul akibat penyerahan barang atau jasa pada periode berjalan. Secara umum, piutang diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu piutang usaha (piutang dagang) dan piutang lainnya. Piutang usaha adalah piutang yang timbul dari transaksi penjualan barang atau jasa yang menjadi kegiatan utama perusahaan, khususnya yang dilakukan secara kredit. Oleh karena itu, pengelolaan dan penagihan piutang menjadi aspek penting dalam menjaga kelancaran arus kas serta meminimalkan risiko piutang tak tertagih, sehingga diperlukan sistem dan prosedur yang jelas dalam pelaksanaannya.

Dengan demikian, penagihan piutang dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa pihak debitur memenuhi kewajiban pembayarannya atas piutang yang timbul dari transaksi penjualan secara kredit. Proses ini bertujuan untuk mengingatkan debitur mengenai kewajiban yang harus diselesaikan serta menjamin terpenuhinya hak perusahaan atas penerimaan kas sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.

Dalam praktik akuntansi, piutang diklasifikasikan sebagai piutang tak tertagih dan dapat dihapus (write-off) apabila telah memenuhi beberapa indikator, antara lain: debitur dinyatakan pailit atau dibubarkan, tidak ada aset yang cukup untuk melunasi kewajiban, upaya penagihan melalui surat, telepon, kunjungan, hingga jalur hukum tidak berhasil,

serta biaya penagihan yang harus dikeluarkan sudah tidak sebanding dengan jumlah piutang yang akan diterima. (OCBC NISP, 2021)

Sebelum dilakukan penghapusan, perusahaan umumnya membentuk cadangan kerugian piutang berdasarkan penilaian umur piutang (aging) dan kualitas pelanggan, kemudian melakukan write-off terhadap piutang yang sudah lama tertunggak dan secara ekonomi kecil kemungkinan tertagih. (Bee.id, 2026)

Di PT GGP, piutang segmen *Others* yang berumur sangat lama (lebih dari 120 hari) dievaluasi untuk keperluan pencadangan dan penghapusan, terutama bagi akun pelanggan kecil atau perorangan yang historisnya menunjukkan kesulitan membayar, sehingga saldo tersebut tidak lagi membebani laporan keuangan sebagai aset yang realistis.

2.5.2 Prosedur Penagihan Piutang

Menurut (Budihardjo, 2014), Penagihan piutang adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan untuk memastikan pemenuhan kewajiban pembayaran oleh pihak debitur atas piutang yang timbul dari transaksi penjualan secara kredit. Kegiatan ini bertujuan untuk mengingatkan debitur terhadap kewajiban yang harus dipenuhi serta menjamin realisasi hak perusahaan atas penerimaan kas sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

Menurut (Widowati et al., 2021), Penagihan piutang merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam prosedur operasional perusahaan. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa metode yang umumnya digunakan oleh perusahaan untuk melakukan penagihan kepada pelanggan, antara lain:

1. Penagihan melalui surat atau e-mail. Metode ini diterapkan apabila jangka waktu pembayaran telah melewati tanggal jatuh tempo, namun pelanggan belum merealisasikan pelunasan kewajibannya dalam beberapa hari setelah batas waktu tersebut. Perusahaan kemudian mengirimkan surat atau e-mail berisi pengingat atau teguran agar pelanggan segera menyelesaikan kewajibannya.
2. Penagihan melalui telepon. Cara ini ditempuh apabila pelanggan tidak merespons surat atau e-mail yang telah dikirim sebelumnya. Melalui komunikasi langsung via telepon, Perusahaan mengimbau pelanggan untuk segera merealisasikan pembayaran atas kewajiban yang telah jatuh tempo.

3. Penagihan melalui kunjungan langsung kepada pelanggan. Kunjungan personal dilakukan jika pelanggan tetap belum memenuhi kewajibannya setelah dihubungi melalui surat maupun telepon. Melalui tatap muka, perusahaan mendorong pelanggan untuk menyelesaikan pembayaran yang tertunda.
4. Tindakan hukum (yuridis). Jika pelanggan tetap tidak menunjukkan itikad baik untuk membayar kewajibannya, Perusahaan dapat menempuh upaya hukum, antara lain dengan mengajukan gugatan perdata melalui lembaga peradilan. Langkah ini biasanya menjadi pilihan terakhir ketika semua upaya penagihan sebelumnya tidak membuahkan hasil.

(Mulyadi, 2016), Dokumen utama yang digunakan dalam prosedur penagihan piutang meliputi beberapa jenis, yaitu:

- a. Faktur penjualan, yang berfungsi sebagai dasar pencatatan timbulnya piutang akibat transaksi penjualan secara kredit.
- b. Kuitansi, yaitu dokumen yang digunakan sebagai bukti penerimaan kas oleh perusahaan dari debitur yang telah melunasi kewajibannya.
- c. Daftar surat pemberitahuan, merupakan dokumen rekapitulasi penerimaan kas yang disusun oleh bagian penagihan.
- d. Bukti setor bank, yaitu dokumen yang disampaikan oleh bagian kas sebagai dasar pencatatan transaksi penerimaan kas dan piutang ke dalam jurnal penerimaan kas.

Prosedur penagihan piutang yang diuraikan dalam kajian pustaka ini menjadi dasar untuk membandingkan praktik penagihan piutang pada customer *Others* di PT GGP, yang saat ini masih dijalankan tanpa SOP tertulis yang rinci namun sudah mencakup beberapa tahapan penagihan dan pemantauan umur piutang.

2.6 Indikator Efektivitas Penagihan Piutang

Indikator efektivitas proses penagihan piutang pada dasarnya mengukur sejauh mana kegiatan penagihan yang dilaksanakan perusahaan mampu mempercepat realisasi penerimaan kas dan menekan piutang berumur tua maupun piutang tak tertagih. Efektivitas proses penagihan dalam penelitian ini dinilai dari kesesuaian praktik penagihan yang berjalan dengan prinsip-prinsip penagihan piutang yang baik, antara lain

adanya pemantauan umur piutang melalui aging schedule, tindak lanjut penagihan yang konsisten setelah lewat jatuh tempo, serta pengendalian terhadap piutang berisiko tinggi melalui kebijakan seperti pembentukan cadangan kerugian piutang, peninjauan syarat pembayaran, atau mekanisme deposit dan pembatasan fasilitas kredit.

Berdasarkan indikator tersebut, proses penagihan piutang dapat dikatakan efektif apabila pemantauan umur piutang dilakukan secara berkala, tindak lanjut penagihan setelah jatuh tempo dilaksanakan sesuai tahapan yang jelas dan terdokumentasi, dan proporsi piutang berumur tua menunjukkan kecenderungan menurun dari waktu ke waktu. Dalam konteks penelitian ini, indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai efektivitas proses penagihan piutang pada customer *Others* di PT Great Giant Pineapple, meskipun secara formal belum didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang yang tertulis dan spesifik.

2.7 Penelitian Terdahulu

Sumber & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
(Pujiyanto et al., 2011)	<i>Evaluasi Penerapan dan Perbaikan Sistem Pengendalian Internal atas Pendapatan Jasa dan Proses Penagihan Piutang Jasa pada PT Saranabhakti Timur</i>	Pengawasan dan pengecekan terhadap proses penagihan masih lemah, sehingga pengendalian internal belum efektif.
(Elvira & Fathurrahmi, 2024)	<i>Perancangan SOP Penagihan Piutang High Speed Internet (HSI) PT Telkom Indonesia Tbk</i>	Belum adanya SOP yang jelas menyebabkan target penagihan tidak tercapai dan proses penagihan tidak efisien.
(Giovanna Priscilla & Herliani, 2024)	<i>Sistem SOP untuk Penanganan Masalah Piutang Cash Basis di PT Martinda Fine Foods</i>	SOP dapat mengurangi risiko piutang yang bermasalah, memiliki tingkat keberhasilan yang tinggi dan berjalan secara

Sumber & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		efektif dan efisien.
(Adylla Puteri Lesmana & Anissa Mutiah Anwar, 2024)	<i>Neraca Pengaruh Penerapan SOP Terhadap Efektivitas dan Produktivitas Kerja Karyawan Studi pada PT. Sentosa Jatisari Bandung</i>	SOP yang telah berjalan dengan baik berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan dan efektivitas kerja karyawan, sehingga cocok dijadikan contoh SOP penagihan/prosedur kerja yang efektif.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Sebagai perusahaan berskala besar yang bergerak di sektor agribisnis, PT Great Giant Pineapple (GGP) perlu memastikan bahwa sistem penagihan piutang diterapkan secara efektif dan efisien agar dana operasional perusahaan tidak tertahan akibat keterlambatan pembayaran oleh pelanggan. Efisiensi sistem penagihan akan membantu mempercepat penerimaan kas, menekan risiko piutang macet, serta menjaga keakuratan data keuangan. Oleh sebab itu, analisis terhadap proses penagihan piutang di PT GGP diharapkan dapat memberikan gambaran praktis mengenai sejauh mana praktik penagihan yang berjalan, meskipun belum didukung SOP tertulis yang spesifik, mampu mendekati prinsip-prinsip penagihan piutang dan pengendalian internal yang efektif sebagaimana dijelaskan dalam penelitian terdahulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2024), metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam dan komprehensif dalam konteks alaminya. Berbeda dengan metode kuantitatif yang menitikberatkan pada pengukuran numerik dan analisis statistik, pendekatan kualitatif lebih berfokus pada proses penafsiran, pemahaman konteks, serta makna subjektif yang terkandung dalam suatu fenomena. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berinteraksi secara langsung dengan objek atau partisipan penelitian guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai aspek sosial, budaya, maupun perilaku manusia. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengkaji kompleksitas fenomena yang tidak dapat direpresentasikan hanya melalui angka, sehingga memberikan gambaran yang lebih utuh terhadap realitas yang diteliti. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

3.2 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini didapatkan langsung dari PT GGP, dengan jenis sumber data yang digunakan peneliti adalah wawancarai beberapa staf yang bertanggung jawab pada bagian penagihan piutang dan dari dokumen perusahaan atau laporan penagihan piutang perusahaan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Geofakta et al., 2023), Metode pengumpulan data bervariasi tergantung pada sifat informasi yang dikumpulkan. Berikut adalah beberapa metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi kualitatif:

1. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan menelusuri dan menganalisis berbagai dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Dokumen yang digunakan dapat berupa jurnal, surat-surat resmi yang terdokumentasi, petunjuk teknis penagihan piutang, serta berbagai catatan arsip lain yang mendukung penelitian. Melalui

analisis dokumen, peneliti dapat memperoleh data historis maupun informasi penting yang mendukung pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data kualitatif yang dilakukan melalui pemberian pertanyaan kepada individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Pemilihan narasumber dilakukan secara purposif karena mereka dianggap memiliki informasi yang relevan dan mendalam terkait topik penelitian. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan staf bagian penagihan piutang. Teknik pengumpulan data tersebut diharapkan dapat saling melengkapi sehingga informasi yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian.

3. Studi Literatur

Penulis melakukan studi pustaka dengan melihat referensi bahan bacaan lain yang relevan dengan penelitian terkait. Misalnya artikel jurnal, laporan tugas akhir, web resmi dan studi pustaka lainnya.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu metode analisis yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan dan menggambarkan temuan-temuan yang diperoleh selama proses penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian disusun dan disajikan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Sugiyono, 2024) yang menyatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan kondisi nyata yang terjadi pada objek penelitian, yaitu situasi aktual yang berlangsung dalam suatu perusahaan yang diteliti.

Metode ini dipilih karena data empiris yang diperoleh bersifat kualitatif dan berbentuk uraian atau kata-kata, bukan data numerik. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, kemudian diolah dan disusun menjadi narasi yang sistematis tanpa menggunakan perhitungan matematis maupun analisis statistik sebagai alat bantu.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

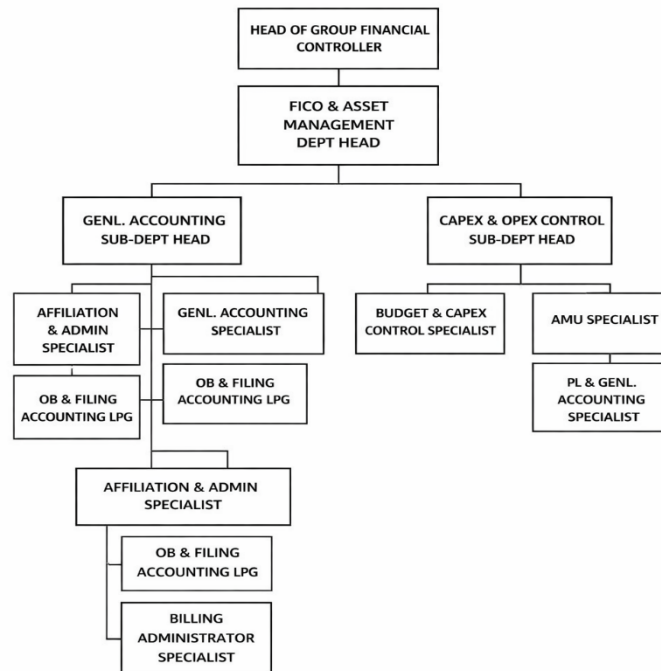
4.1 Profil Tempat Magang

Great Giant Pineapple (GGP) merupakan entitas merek dari Gunung Sewu Group yang bergerak di bidang agribisnis dan manufaktur dengan sistem integrasi vertikal, mulai dari kegiatan budidaya, produksi, hingga distribusi produk berupa buah segar dan olahan, jus, daging, serta susu. Setiap unit bisnis GGP dikembangkan berdasarkan prinsip pertanian terintegrasi yang berkelanjutan, sehingga perusahaan memiliki pengendalian yang menyeluruh terhadap seluruh rantai pasok.

Melalui jaringan afiliasi, mitra usaha, dan kantor perwakilan yang tersebar di kawasan Asia, Eropa, dan Amerika Serikat, GGP mampu mendistribusikan produk pangan dan komoditas perkebunannya secara efisien kepada pelanggan di berbagai negara. Fasilitas pengolahan yang dimiliki perusahaan telah memperoleh sertifikasi sesuai standar nasional dan internasional terkait pengolahan serta keamanan pangan. Produk GGP tidak hanya dipasarkan di dalam negeri, tetapi juga diekspor ke lebih dari 60 negara yang meliputi kawasan Asia Pasifik, Amerika Utara, Amerika Selatan, Timur Tengah, dan Eropa.

Great Giant Pineapple juga dikenal sebagai entitas merek yang memproduksi dan memasarkan berbagai produk buah segar, buah olahan, serta makanan dan minuman dalam kemasan seperti jus, produk protein, susu, dan tepung tapioka yang dipasarkan melalui merek dagang Sunpride, Duta, Oriji, Re.juve, Bonanza, Hometown, dan Cap Kodok. Salah satu produk unggulan perusahaan adalah nanas kaleng yang telah dipasarkan ke lebih dari 60 negara. Produk PT GGP dibudidayakan dan diproduksi di lahan seluas sekitar 34.000 hektare yang tersebar di Lampung, Jawa Timur, Bali, dan beberapa wilayah lainnya. Kondisi tersebut menjadikan PT GGP sebagai salah satu dari tiga produsen nanas kaleng terbesar di dunia dengan sistem integrasi antara kebun, pabrik, dan pengolahan limbah.

STRUKTUR ORGANISASI FINANCE & ACCOUNTING



Gambar 1. Struktur Organisasi

4.2 Aktivitas Magang

Waktu Pelaksanaan	Uraian Kegiatan	Output / Hasil
1–7 Oktober 2025	Beradaptasi dengan lingkungan kerja dan berkenalan dengan seluruh staf Departemen Akuntansi. Mengolah dan menjumlahkan data bulanan menggunakan Microsoft Excel. Memisahkan arsip invoice dan surat jalan berdasarkan bulan transaksi. Melakukan pemindaian invoice dan surat jalan untuk pengarsipan digital. Menyusun invoice, surat jalan, dan faktur pajak sesuai tanggal transaksi, melakukan stempel invoice, mengajukan tanda tangan manajer, serta memilah dokumen berdasarkan kuitansi untuk dikirimkan ke pihak bank.	Arsip dokumen tersusun rapi secara fisik dan digital; dokumen penagihan tervalidasi.

Waktu Pelaksanaan	Uraian Kegiatan	Output / Hasil
8 - 14 Oktober 2025	Melanjutkan pemisahan arsip invoice dan surat jalan berdasarkan bulan transaksi. Melakukan pemindaian dokumen untuk pengarsipan digital. Menyusun invoice, surat jalan, dan faktur pajak sesuai urutan tanggal transaksi serta menyelesaikan proses stempel dan tanda tangan manajer.	Sistem pengarsipan dokumen semakin tertata dan mudah diakses.
15 - 21 Oktober 2025	Melakukan pengambilan video sebagai dokumentasi pendukung tugas akhir magang. Melakukan pemindaian tambahan invoice dan surat jalan. Menyusun dan mengarsipkan dokumen penagihan secara digital.	Dokumentasi kegiatan tersedia; arsip digital terstruktur.
22 - 31 Oktober 2025	Mengikuti kegiatan stock opname untuk memastikan kesesuaian fisik barang dengan catatan administrasi. Mempelajari penyusunan jurnal premi tenaga kerja outsource harian lepas. Memahami alur proses operasional perusahaan. Tetap melaksanakan kegiatan administrasi seperti pemindaian dokumen, penyusunan invoice dan surat jalan, stempel, tanda tangan manajer, serta penempelan alamat pelanggan untuk pengiriman invoice.	Pemahaman proses operasional dan pencatatan akuntansi; dokumen penagihan lengkap.
1 - 7 November 2025	Menyusun invoice dan surat jalan berdasarkan tanggal transaksi. Melakukan stempel invoice dan pengajuan tanda tangan manajer. Mencetak invoice bulan sebelumnya yang belum terkirim berdasarkan arsip yang tersedia.	Dokumen penagihan tersusun sistematis dan siap dikirim.

Waktu Pelaksanaan	Uraian Kegiatan	Output / Hasil
8 - 14 November 2025	Mempelajari alur terjadinya piutang dan umur piutang (aging). Membantu proses rekonsiliasi dengan mencocokkan rekening koran dan kuitansi. Mengecek kesesuaian nomor dokumen sistem dengan dokumen fisik. Melakukan pemindaian dan penyusunan dokumen penagihan.	Data piutang tervalidasi; pemahaman pengelolaan piutang meningkat.
15 - 21 November 2025	Melaksanakan bimbingan dengan dosen pembimbing dan melakukan revisi proposal magang. Melakukan pengarsipan dokumen serta mengajukan proposal kepada mentor perusahaan.	Proposal magang direvisi dan diajukan.
22 - 30 November 2025	Melakukan scan dan penyusunan dokumen penagihan. Melakukan stempel dan tanda tangan manajer. Mengirim laporan tengah magang dan proposal final kepada mentor. Mulai mengumpulkan data penelitian serta mengikuti kegiatan stock opname.	Laporan tengah magang terkirim; data awal penelitian terkumpul.
1 - 7 Desember 2025	Membantu penyusunan ringkasan arus kas penjualan lokal tahun 2024. Mengurutkan invoice dan delivery order bulan November berdasarkan tanggal transaksi dan melampirkannya menjadi satu dokumen. Melakukan pemindaian invoice dan delivery order sebagai bagian dari pengarsipan digital.	Ringkasan arus kas tersusun; dokumen penagihan bulan November terintegrasi dan terdigitalisasi.
8 - 14 Desember 2025	Melakukan pelampiran faktur pajak pada dokumen invoice dan delivery order. Membantu proses pengiriman dokumen penagihan melalui jasa ekspedisi.	Dokumen penagihan lengkap dan terkirim kepada pelanggan.

Waktu Pelaksanaan	Uraian Kegiatan	Output / Hasil
15 - 21 Desember 2025	Membantu menyiapkan dokumen sebagai sampel audit. Mengikutirekon kegiatan pengecekan fisik aset ke wilayah operasional perusahaan. Mengurutkan delivery order bulan Desember sesuai tanggal transaksi.	Dokumen pendukung audit tersedia; data kesesuaian aset dan dokumen operasional tersusun.
22 - 31 Desember 2025	Melaksanakan wawancara dengan Staf Monitoring AR piutang dan Sub-Dept Head Accounting untuk pengumpulan data penelitian. Membantu pengecekan pembaruan pengiriman material melalui SAP dan Excel. Mengajukan tanda tangan manajer, melampirkan invoice dan delivery order menjadi satu dokumen, serta melakukan pemindaian dokumen sebagai pengarsipan digital akhir bulan.	Data penelitian diperoleh; dokumen penagihan bulan Desember tervalidasi dan terarsipkan.
1 - 7 Januari 2026	Meminta tanda tangan untuk invoice, melakukan pemindaian delivery order (DO), pemindaian invoice, pengarsipan dokumen, memberi cap pada dokumen, serta mengurutkan nomor invoice dengan delivery order sesuai tanggal transaksi.	Invoice, delivery order, dan dokumen penagihan tersusun rapi dan selaras secara nomor maupun tanggal.
8 - 14 Januari 2026	Melayat ke rumah kerabat salah satu karyawan kantor, tetap melanjutkan kegiatan pemindaian dokumen (scan), pengajuan tanda tangan invoice, serta menggabungkan invoice dan delivery order menjadi satu kelompok dokumen penagihan.	Kegiatan administrasi tetap berjalan; invoice dan DO terpadu, siap untuk proses selanjutnya.
15 - 21 Januari 2026	Mencetak faktur pajak dan menyamakan dengan referensi delivery order dan invoice,	Faktur pajak siap terbit, laporan

Waktu Pelaksanaan	Uraian Kegiatan	Output / Hasil
	mengerjakan laporan akhir magang, serta membantu rekap penjualan barang bulan tertentu.	magang berkembang, dan rekap penjualan tersedia untuk keperluan evaluasi.
22 – 31 Januari 2026	Mengecek kesesuaian dokumen invoice dengan rekap di sistem, mengirim dokumen penagihan via ekspedisi, membantu mencetak PO di SAP untuk keperluan sample audit, merekap kuitansi penjualan sebagai sampel, mencetak invoice sesuai bulan yang dibutuhkan untuk sampel audit, serta berpamitan dengan para karyawan karena masa magang telah selesai.	Dokumen penagihan terverifikasi dengan sistem; berkas sampel audit lengkap dan terkirim; seluruh staf Departemen Akuntansi telah berpamitan sebagai akhir dari kegiatan magang.

Tabel 2. Ketercapaian Aktivitas Magang

4.3 Hasil dan Pembahasan

4.3.1 Proses Penagihan Piutang Segmen *Others* di PT GGP

Karakteristik customer segmen *Others* berbeda dengan segmen core product karena terdiri dari transaksi non-core seperti penjualan barang bekas dan komoditas non-core, dengan customer yang dibagi menjadi afiliasi (sister company) dan pihak ketiga non-afiliasi, termasuk pelanggan perorangan yang memiliki risiko keterlambatan pembayaran lebih tinggi. Kondisi ini membuat pola penagihan piutang segmen *Others* cenderung lebih variatif dan berisiko dibandingkan segmen utama. Secara formal, SOP penagihan piutang untuk segmen *Others* belum terdokumentasi secara tertulis dan spesifik, sehingga proses penagihan masih banyak bergantung pada kebiasaan, inisiatif, dan pemanfaatan aging piutang sebagai dasar penagihan. Staf Monitoring AR menyatakan bahwa penagihan dilakukan dengan berpatokan pada umur piutang ketika sudah melewati 30 hari, sedangkan Sub-Dept Head Accounting menegaskan bahwa hingga saat ini belum terdapat SOP penagihan yang benar-benar baku dan tertulis, sehingga penagihan dan monitoring dijalankan terlebih dahulu sambil mengacu pada aging.

Secara formal, SOP penagihan piutang untuk segmen *Others* belum terdokumentasi secara tertulis dan spesifik, sehingga proses penagihan masih banyak bergantung pada kebiasaan dan inisiatif masing-masing pihak. Staf Monitoring AR menyatakan bahwa

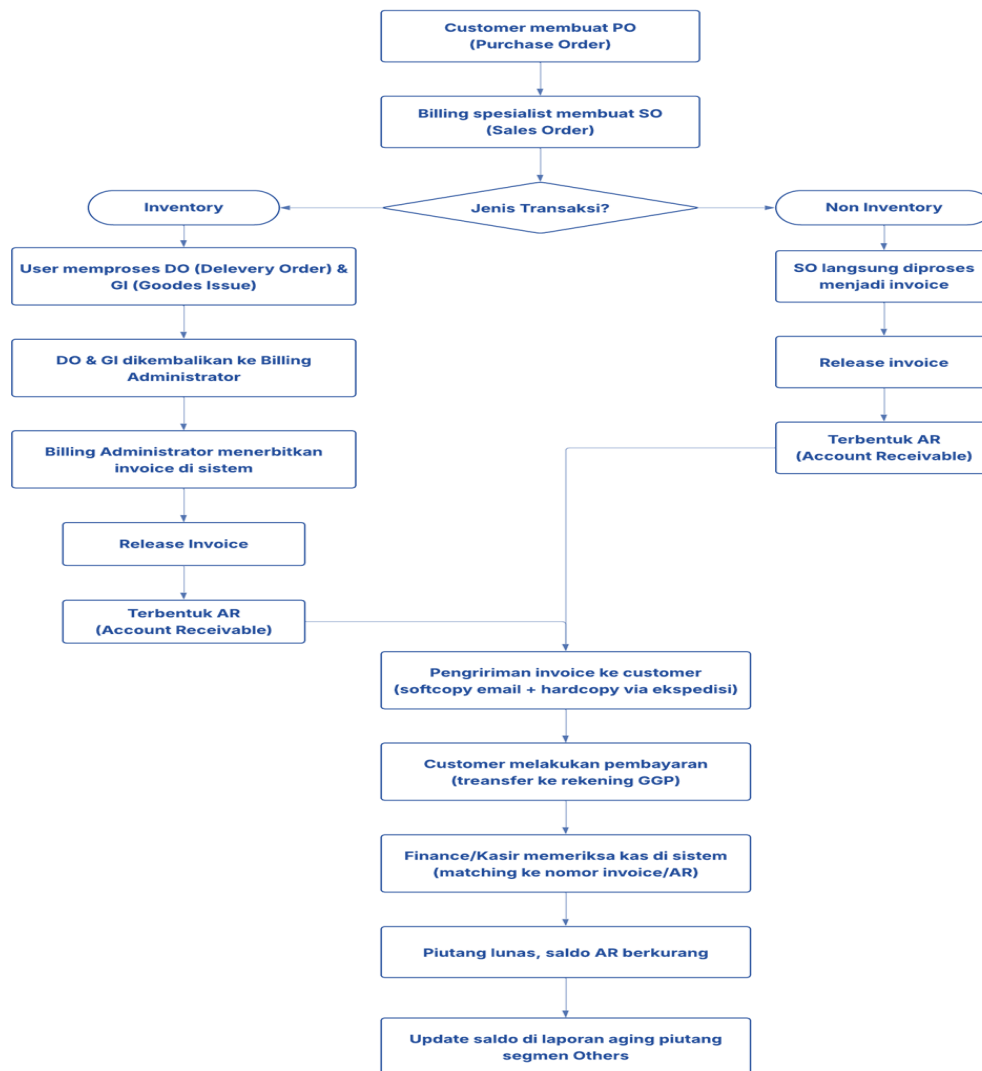
“sebetulnya ada SOP, tapi SOP-nya itu SOP yang umum terjadi, belum spesifik mengatur sanksi atau batasan rinci, jadi patokannya kita pakai aging piutang ketika sudah lewat 30 hari baru mulai follow up penagihan,” (TM)

sedangkan Sub-Dept Head Accounting menegaskan

“secara tertulis, sejauh saya memang belum ada SOP yang baku, sejauh ini kita jalankan dulu penagihan dan monitoring berdasarkan aging.” (AR)

Kondisi ini sejalan dengan (Pujiyanto et al., 2011) dan (Elvira & Fathurrahmi, 2024) yang menjelaskan bahwa ketiadaan SOP penagihan tertulis yang jelas dan

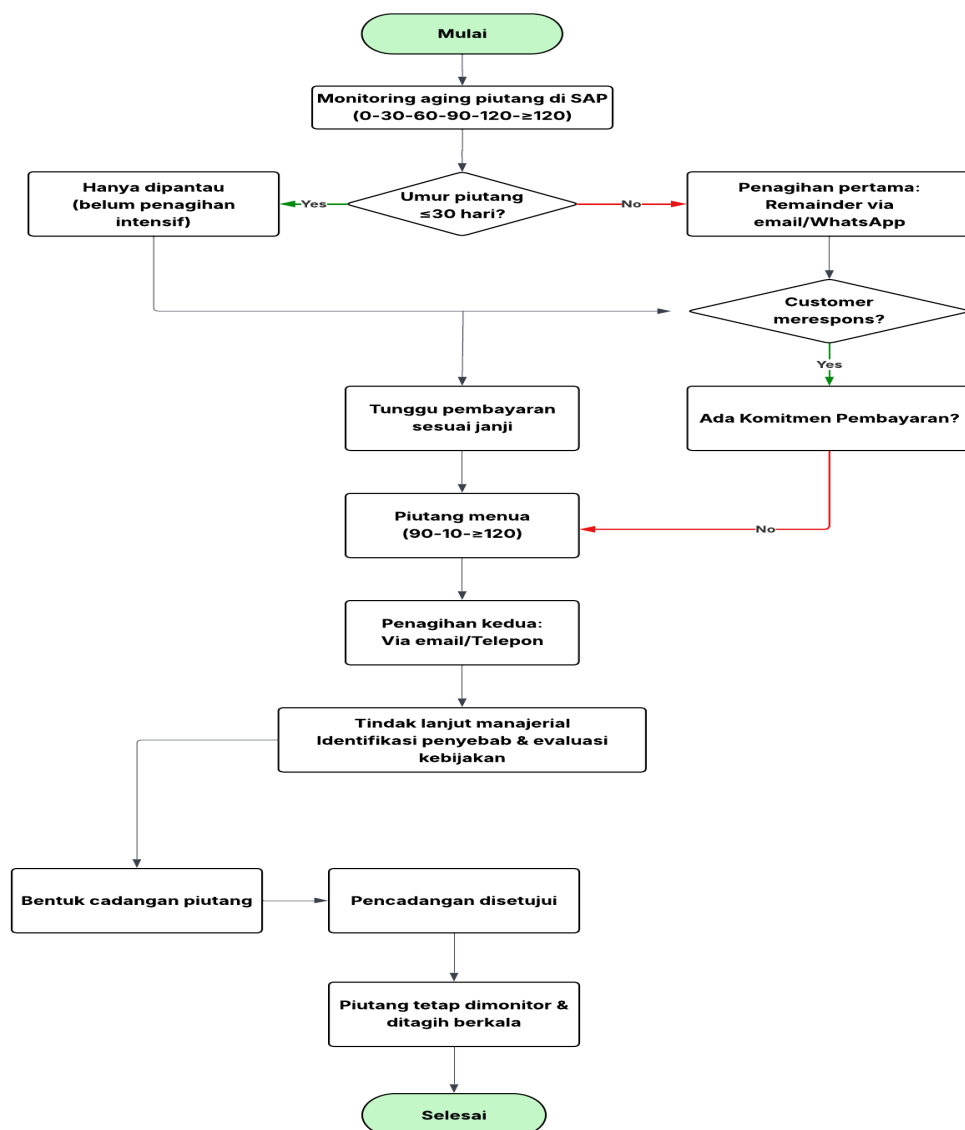
pembagian tugas yang tegas dapat melemahkan pengawasan piutang dan meningkatkan risiko piutang berumur tua.



Gambar 2. Alur Penjualan Sampai Pembayaran Piutang

Alur tersebut menunjukkan bahwa meskipun SOP tertulis belum tersedia, proses penagihan piutang segmen *Others* telah mencakup tahapan pengiriman invoice, konfirmasi penerimaan, pemantauan umur piutang, dan follow up penagihan, sebagaimana dijelaskan oleh (Jerry J. Weygandt et al., 2019) dan (Purwaji et al., 2023)

pengiriman invoice kepada pelanggan dilakukan melalui dua media, yaitu soft copy melalui email dan hard copy yang dikirim langsung ke customer menggunakan jasa ekspedisi. Staf Billing Administrator menjelaskan bahwa setelah selesai closing dan pelaporan pajak, invoice diupayakan segera dikirim ke customer agar dapat segera diproses pembayarannya. Selain itu, terdapat praktik konfirmasi pengiriman dengan mengirimkan resi dokumen ke customer untuk memastikan bahwa invoice sudah diterima, yang sejalan dengan anjuran (Widowati et al., 2021) mengenai pentingnya dokumentasi penagihan.



Gambar 3. Alur Penagihan Piutang Segmen Others di PT GGP

Pemantauan umur piutang dilakukan menggunakan sistem SAP dengan pengelompokan umur 0–30 hari, 31–60 hari, 61–90 hari, 91–120 hari, dan di atas 120 hari (long outstanding). Staf Monitoring AR menyatakan bahwa

“SAP sangat membantu dalam melakukan mapping umur piutang karena secara manual akan sulit dilakukan.” (TM)

sedangkan Sub-Dept Head Accounting menegaskan bahwa

“review aging minimal dilakukan sebulan sekali setiap selesai closing sebagai dasar untuk menilai piutang yang sudah jatuh tempo.” (AR)

Hal ini selaras dengan indikator efektivitas SOP penagihan piutang di Bab II yang menekankan pentingnya pemantauan umur piutang secara rutin.

Follow up penagihan dimulai ketika piutang melewati 30 hari dengan menggunakan berbagai media, yaitu email untuk reminder formal, WhatsApp untuk komunikasi cepat, dan telepon untuk penagihan yang lebih intensif. Staf Monitoring AR menjelaskan bahwa

“biasanya lebih dari 30 hari itu kita sudah mulai nagih, sudah mulai follow up,” (TM)

Sementara Sub-Dept Head Accounting menambahkan adanya verifikasi proaktif sebelum closing untuk mengecek apakah piutang outstanding bulan lalu sudah ada realisasi pembayaran di bulan berjalan atau belum. Praktik ini sejalan dengan konsep penagihan menurut (Budihardjo, 2014) dan (Widowati et al., 2021) yang menekankan pentingnya tindakan follow up setelah jatuh tempo.

Dari sisi penerimaan kas, Staf Finance/Kasir menjelaskan bahwa

“pembayaran piutang segmen Others umumnya dilakukan melalui transfer ke rekening bank PT GGP, kemudian bagian finance melakukan penjurnalan penerimaan kas di sistem dengan menggunakan nomor invoice yang telah

di-upload oleh bagian akuntansi, atau melalui jurnal manual jika belum tersedia jurnal upload. Jika terjadi selisih antara pencatatan di pihak customer dan saldo piutang di sistem, langkah yang dilakukan adalah konfirmasi dan koordinasi dengan tim akuntansi.” (FY)

Hal ini menunjukkan bahwa alur penerimaan kas sudah relatif mendukung ketepatan pencatatan piutang, sejalan dengan prinsip dokumentasi penagihan menurut (Mulyadi, 2016).

4.3.2 Kendala dalam Penerapan Penagihan Piutang Segmen *Others*

Dalam praktiknya, proses penagihan piutang pada customer *Others* di PT Great Giant Pineapple menghadapi beberapa kendala yang berpengaruh terhadap efektivitas penagihan. Salah satu kendala utama adalah belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang yang tertulis, spesifik, dan baku untuk segmen *Others*, sehingga alur penagihan lebih banyak bertumpu pada kebiasaan, pengalaman staf, serta pemantauan umur piutang melalui aging di sistem. Kondisi ini menyebabkan belum terdapat acuan tertulis yang seragam mengenai tahapan penagihan, batas waktu setiap tahap, maupun mekanisme eskalasi ketika pelanggan tidak segera melakukan pembayaran setelah jatuh tempo.

Sub-Dept Head Accounting mengakui bahwa

“kalau kita bicara SOP ya, memang secara tertulis sejauh saya memang belum ada, dalam arti kita belum punya SOP yang baku, sehingga penagihan lebih mengandalkan follow up berdasarkan aging dan pengalaman.” (AR)

Kondisi ini bertentangan dengan definisi SOP menurut (Rifka R.N., 2017), (Tarwiyah, 2019), dan (Saputri, 2023) yang menekankan perlunya pedoman tertulis untuk menstandarkan alur kerja dan pembagian tugas agar pengendalian internal lebih kuat.

Selain itu, belum terdapat sanksi atau denda keterlambatan yang bersifat formal dalam perjanjian dengan pelanggan, terutama pihak ketiga non-afiliasi. Staf Monitoring AR menyebutkan bahwa

“kalau di sini belum ada sih sanksi, mungkin karena kebanyakan customer-nya afiliasi dan sebagian bukan customer rutin, jadi belum bisa terlalu strict pakai denda, makanya di aging masih ada yang lewat 120 hari.” (TM)

Sub-Dept Head Accounting menambahkan bahwa ketiadaan sanksi ini berdampak pada umur piutang yang kurang sehat karena customer tidak merasakan urgensi membayar tepat waktu. Temuan ini sejalan dengan (Adylla Puteri Lesmana & Anissa Mutiah Anwar, 2024) dan (Pasang et al., 2024) yang menegaskan bahwa lemahnya pengendalian internal dan tidak adanya konsekuensi tegas atas keterlambatan berkontribusi pada tingginya piutang berumur tua.

Kendala lain adalah tidak adanya kriteria formal dan tertulis terkait pemberian kelonggaran pembayaran kepada pelanggan. Staf Monitoring AR menjelaskan bahwa

“penilaian kelonggaran lebih banyak didasarkan pada histori pembayaran pelanggan, seperti kebiasaan on time, agak telat, atau sering terlambat, tanpa batas toleransi tertulis mengenai berapa lama dan berapa kali keterlambatan masih dapat diterima.” (TM)

Hal ini menimbulkan risiko subjektivitas dan inkonsistensi perlakuan antar customer, yang tidak sejalan dengan prinsip kebijakan kredit yang terukur dan terdokumentasi dalam kajian teori pengelolaan piutang.

Dari sisi administratif, masih terdapat kasus invoice yang terlambat diterima customer akibat salah alamat pengiriman atau kendala pada jasa ekspedisi. Staf Monitoring AR menyebutkan bahwa

“beberapa pelanggan mengaku belum menerima invoice sehingga belum mencatat transaksi dan belum memproses pembayaran,” (TM)

Sedangkan Staf Billing Administrator memberikan contoh kasus salah pengiriman oleh ekspedisi yang harus diselesaikan melalui koordinasi ulang agar dokumen sampai ke alamat yang benar. Kendala ini berdampak pada keterlambatan pencatatan di pihak customer dan membuat piutang tampak lebih lama di aging meskipun

bukan semata karena niat menunda pembayaran, sesuai dengan uraian (Widowati et al., 2021) mengenai pentingnya ketepatan distribusi dokumen penagihan.

Keterlambatan input pembayaran ke dalam sistem juga diidentifikasi sebagai potensi penyebab piutang terlihat belum tertagih padahal pelanggan sudah melakukan pembayaran, meskipun Staf Finance/Kasir menegaskan bahwa kejadian ini tidak terlalu sering. Keterlambatan input semacam ini dapat menimbulkan kebutuhan rekonsiliasi tambahan dan risiko customer menerima reminder meski sudah membayar, yang tidak ideal dari perspektif pelayanan dan pengendalian internal. Dari sisi karakteristik customer, Sub-Dept Head Accounting menjelaskan bahwa customer kecil atau perorangan cenderung kurang memahami prosedur formal, tidak memiliki sistem keuangan terstruktur, dan lebih sulit ditagih, sehingga berkontribusi pada munculnya piutang berumur tua di atas 120 hari.

Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa proses penagihan piutang pada customer *Others* di PT Great Giant Pineapple masih perlu diperkuat, khususnya melalui penyusunan SOP penagihan piutang yang tertulis dan komprehensif sebagai dasar standardisasi alur kerja, pembagian tugas, serta mekanisme pengawasan dan evaluasi.

4.3.3 Upaya Peningkatan Efektivitas Penagihan Piutang

Meskipun belum memiliki SOP penagihan piutang tertulis yang spesifik untuk customer *Others*, PT Great Giant Pineapple telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan efektivitas proses penagihan. Upaya tersebut antara lain melalui pemanfaatan laporan umur piutang (aging) dari sistem SAP sebagai dasar penentuan prioritas penagihan, peningkatan frekuensi pemantauan piutang berumur tua, serta pelaksanaan follow up penagihan secara berkelanjutan melalui e-mail, telepon, dan aplikasi pesan ketika piutang melewati batas jatuh tempo.

Selain itu, perusahaan juga menerapkan kebijakan tertentu untuk menekan risiko piutang bermasalah, seperti pemberlakuan mekanisme deposit di awal untuk jenis transaksi tertentu, peninjauan ulang syarat pembayaran bagi pelanggan yang sejarah pembayarannya kurang baik, serta evaluasi berkala terhadap piutang yang telah melewati batas umur tertentu untuk keperluan pencadangan dan penghapusan piutang. Upaya-upaya ini menunjukkan bahwa manajemen telah berusaha memperbaiki kualitas proses penagihan piutang, sekaligus dapat menjadi landasan awal dalam penyusunan SOP penagihan piutang tertulis yang lebih sistematis dan komprehensif di masa mendatang.

Sebagai respon terhadap pengalaman piutang yang sulit tertagih, PT GGP mulai menerapkan kebijakan deposit di awal (advance payment) untuk jenis transaksi tertentu pada segmen *Others*, terutama bagi pelanggan yang berisiko tinggi atau bukan pelanggan rutin. Staf Monitoring AR menjelaskan bahwa

“untuk penjualan barang bekas atau komoditas non-core, perusahaan lebih memilih meminta customer melakukan deposit terlebih dahulu sebelum barang dikeluarkan, agar mengurangi risiko piutang yang sulit ditagih.” (TM)

Sub-Dept Head Accounting menilai kebijakan ini efektif menekan saldo long outstanding baru, dan menyatakan bahwa piutang yang sangat lama umumnya merupakan kasus lama sebelum kebijakan deposit diterapkan. Praktik ini sejalan dengan temuan (Giovanna Priscilla & Herliani, 2024) yang menunjukkan bahwa pengaturan pembayaran di muka dalam SOP dapat mengurangi risiko piutang bermasalah.

Monitoring aging dilakukan secara rutin minimal sebulan sekali, bahkan disertai follow up proaktif sebelum closing untuk memastikan piutang outstanding bulan sebelumnya mulai berkurang di bulan berjalan. Staf Monitoring AR dan Sub-Dept Head Accounting menjelaskan bahwa

“laporan aging digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengidentifikasi piutang yang lewat jatuh tempo dan menindaklanjutinya melalui koordinasi dengan sales dan manajemen.” (AR & TM)

Pola koordinasi ini mendukung konsep pengendalian internal piutang yang efektif sebagaimana dijelaskan oleh (Prawiranegara, 2014), yaitu melalui kombinasi sistem penagihan yang baik dan pemantauan berkala.

Dari sisi dokumentasi, Billing Administrator Perusahaan telah menerapkan konfirmasi pengiriman faktur melalui penggunaan resi pengiriman yang diberikan kepada pelanggan, guna memastikan bahwa tagihan telah dikirim dan diterima secara tepat. Praktik ini membantu mengurangi alasan “belum terima invoice” sebagai penyebab keterlambatan pembayaran, dan sejalan dengan anjuran (Mulyadi, 2016) mengenai

pentingnya bukti pengiriman dan penerimaan dokumen penagihan. Selain itu, adanya rekonsiliasi berkala antara data piutang di PT GGP dan catatan pelanggan, sebagaimana dijelaskan oleh Staf Monitoring AR, membantu mengidentifikasi perbedaan akibat transfer gagal atau pencatatan yang belum sinkron.

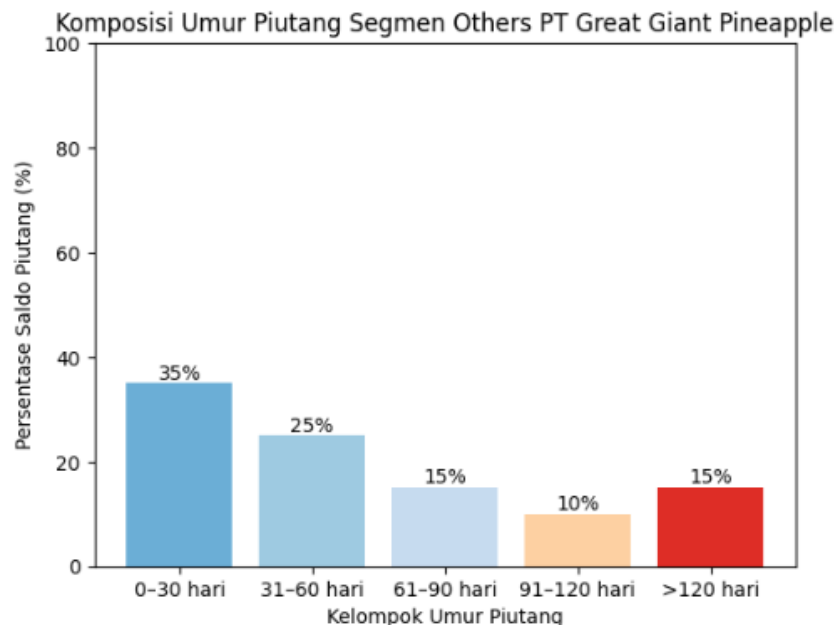
Upaya perbaikan ke depan juga terlihat dari rencana digitalisasi invoice yang masuk dalam project 2026. Staf Billing Administrator menyampaikan bahwa

“perusahaan berencana mengoptimalkan sistem sehingga invoice tidak lagi membutuhkan tanda tangan basah, dapat langsung di-download dari sistem, dan dikirim dalam bentuk PDF kepada customer untuk mempercepat proses penagihan.” (YA)

Langkah ini sejalan dengan konsep pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem penagihan yang dikemukakan dalam kajian pustaka, di mana penggunaan sistem terintegrasi dapat mempercepat distribusi dokumen, mengurangi risiko kehilangan, dan mempermudah tracking status invoice.

Baik Staf Monitoring AR maupun Sub-Dept Head Accounting merekomendasikan penyusunan SOP penagihan piutang yang tertulis dan lebih rinci, termasuk penambahan sanksi atau denda keterlambatan, tahapan eskalasi penagihan, serta keterlibatan tim Internal Control dalam penyusunannya. Harapan ini selaras dengan hasil penelitian (Adylla Puteri Lesmana & Anissa Mutiah Anwar, 2024) dan (Prawiranegara, 2014) yang menunjukkan bahwa SOP penagihan yang jelas, pembagian tugas yang tegas, dan dukungan sistem informasi yang memadai berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja dan pengendalian internal piutang.

4.3.4 Evaluasi Efektivitas dan Gap dengan Teori



Gambar 4. Grafik Komposisi Umur Piutang

Berdasarkan indikator efektivitas proses penagihan piutang yang diuraikan dalam kajian pustaka, proses penagihan piutang pada customer *Others* di PT Great Giant Pineapple dapat dinilai dari tiga aspek utama, yaitu pemantauan umur piutang, tindak lanjut penagihan setelah jatuh tempo, dan pengendalian piutang berisiko tinggi. Dari sisi pemantauan umur piutang, penggunaan aging report dari sistem SAP dan adanya perhatian khusus pada piutang yang telah melewati 30 hari menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan pemantauan secara rutin, meskipun belum seluruhnya diformalisasikan dalam SOP tertulis. Dari sisi tindak lanjut, penagihan melalui pengiriman invoice, pengingat via e-mail atau aplikasi pesan, serta komunikasi telepon dengan pelanggan menunjukkan bahwa tahapan penagihan telah dijalankan secara berjenjang meski belum memiliki batas waktu antar tahapan yang terdokumentasi secara baku.

Berdasarkan ringkasan laporan piutang segmen *Others* beberapa tahun terakhir, terlihat bahwa total saldo piutang cenderung fluktuatif mengikuti volume penjualan, namun proporsi piutang berumur 0–30 hari relatif stabil dan mendominasi komposisi piutang. Sebaliknya, saldo piutang pada kelompok umur di atas 90 hari menunjukkan penurunan bertahap setelah adanya penguatan monitoring aging dan penerapan kebijakan

deposit, meskipun masih terdapat beberapa akun lama yang tetap muncul sebagai piutang berumur tua. Pola ini menggambarkan bahwa secara tren, kualitas piutang segmen *Others* membaik, tetapi masih terdapat ruang perbaikan khususnya untuk menyelesaikan kasus lama yang sudah melewati lebih dari 120 hari dan berpotensi menjadi piutang tak tertagih.

Jika dibandingkan dengan temuan penelitian sebelumnya, kondisi piutang segmen *Others* di PT GGP menunjukkan pola yang mirip dengan hasil (Pujiyanto et al., 2011) dan (Elvira & Fathurrahmi, 2024), yaitu masih adanya piutang berumur tua yang terkait dengan belum optimalnya SOP penagihan tertulis dan pembagian tugas yang tegas. Namun, berbeda dengan beberapa studi yang menemukan lemahnya monitoring, PT GGP sudah memanfaatkan sistem SAP untuk pemantauan aging, melakukan review rutin setelah closing, dan menerapkan kebijakan deposit, sehingga permasalahan utama lebih terletak pada formalitas dokumen SOP, pengaturan sanksi, dan kriteria kelonggaran pembayaran.

Dengan demikian, kualitas piutang yang relatif terkendali tetapi masih menyisakan saldo long outstanding mendukung kesimpulan bahwa efektivitas penagihan di PT GGP berada pada kategori “cukup baik”, namun belum sepenuhnya mencapai standar ideal pengendalian internal sebagaimana digariskan dalam kajian teori dan penelitian terdahulu.

Dari sisi pengendalian piutang berisiko tinggi, adanya praktik pembentukan cadangan kerugian piutang, evaluasi piutang berumur sangat tua, dan pemberlakuan kebijakan tertentu terhadap pelanggan yang sering terlambat membayar menunjukkan bahwa perusahaan telah berupaya mengelola risiko piutang secara lebih terukur. Namun, belum adanya SOP penagihan piutang tertulis yang spesifik untuk customer *Others* menimbulkan kelemahan dalam hal standardisasi alur kerja, kejelasan pembagian tugas, dan dokumentasi penagihan yang sistematis, sehingga efektivitas proses penagihan belum sepenuhnya optimal jika dibandingkan dengan konsep ideal yang didukung oleh prosedur tertulis. Dengan demikian, proses penagihan piutang customer *Others* di PT Great Giant Pineapple dapat dikategorikan sudah cukup baik dari sisi pelaksanaan praktis, tetapi masih memerlukan penguatan melalui penyusunan dan penerapan SOP penagihan piutang yang tertulis dan komprehensif.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, proses penagihan piutang pada customer *Others* di PT Great Giant Pineapple dilaksanakan melalui pengiriman invoice, pemantauan umur piutang menggunakan aging report dari sistem SAP, serta tindak lanjut penagihan melalui e-mail, telepon, dan aplikasi pesan ketika piutang melewati batas jatuh tempo. Proses ini menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan langkah-langkah penting dalam pengelolaan piutang, khususnya dengan memberikan perhatian terhadap piutang berumur tua dan pelanggan yang memiliki riwayat keterlambatan pembayaran. Ditinjau dari indikator efektivitas proses penagihan piutang, praktik yang berjalan dapat dikategorikan cukup efektif karena telah mencakup pemantauan, tindak lanjut, dan pengendalian terhadap piutang berisiko tinggi, meskipun pelaksanaannya belum sepenuhnya terstandardisasi secara formal.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa proses penagihan piutang customer *Others* masih menghadapi kendala yang cukup signifikan. Kendala utama terletak pada belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang yang tertulis, spesifik, dan baku untuk segmen tersebut, sehingga alur penagihan banyak bergantung pada kebiasaan serta penilaian subjektif staf. Selain itu, dokumentasi kegiatan penagihan belum sepenuhnya tertata secara sistematis, sehingga menyulitkan proses penelusuran dan evaluasi ketika diperlukan analisis lebih lanjut atas efektivitas penagihan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan inkonsistensi perlakuan antar pelanggan dan menyulitkan upaya penguatan pengendalian internal piutang di masa mendatang.

Sehubungan dengan temuan tersebut, perusahaan disarankan untuk menyusun dan menetapkan SOP penagihan piutang tertulis yang secara khusus mengatur customer *Others*. SOP tersebut perlu memuat alur penagihan yang jelas, batas waktu antar tahapan penagihan, mekanisme eskalasi ketika pelanggan tidak merespons, serta kriteria pemberian kelonggaran dan sanksi atas keterlambatan pembayaran, sehingga proses penagihan tidak lagi bertumpu pada kebiasaan semata. Di samping itu, PT Great Giant Pineapple perlu meningkatkan penataan dokumentasi penagihan dengan mewajibkan pencatatan dan pengarsipan bukti komunikasi penagihan secara lebih terstruktur, agar proses penelusuran dan evaluasi efektivitas penagihan dapat dilakukan dengan mudah dan objektif. Manajemen juga perlu melakukan evaluasi berkala terhadap komposisi

piutang berumur tua pada customer *Others*, serta menyesuaikan kebijakan kredit dan penagihan berdasarkan hasil evaluasi tersebut, sehingga risiko piutang tak tertagih dapat ditekan dan efektivitas proses penagihan piutang semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adylla Puteri Lesmana, & Anissa Mutiah Anwar. (2024). Neraca Pengaruh Penerapan SOP (Standard Operating Procedures) terhadap Efektivitas dan Produktivitas Kerja Karyawan studi pada PT. Santosa Jatisari Kusumah Bandung Indonesia. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 493(5), 493–501.
- Bee.id. (2026). *Analisis umur piutang, cara hitung dan contoh laporannya*. Bee.Id.
- Budihardjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)* (Andriansyah, Ed.; 1st ed.). Raih Asa Sukses.
- Elvira, M., & Fathurrahmi, N. (2024). Perancangan Sistem Operasional Prosedur (SOP) Penagihan Piutang High Speed Internet (HSI) PT Telkom Indonesia Tbk. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 3(2), 300–309.
- Geofakta, R., Ahmad Syamil, & Roberta Uron Hurit. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Media Sains Indonesia.
- Giovanna Priscilla, Y., & Herliani. (2024). Sistem sop untuk penanganan masalah piutang cash basis di pt. Martindo fine foods. *Conference on Community Engagement Project*, 4, No. 1.
- Haq, A., & Arsjah, R. J. (2025). Analisis dan Evaluasi Efektivitas SOP Perusahaan dalam Mencegah Fraud Di Perusahaan: Studi Kasus pada PT ABC. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(2), 1902–1914. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i2.1552>
- Jerry J. Weygandt, Paul D. Kimmel, & Donald E. Kieso. (2019). *Accounting Principles: IFRS Version, Global Edition*.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi* (4th ed.). Salemba Empat.
- OCBC NISP. (2021). *Piutang tak tertagih: kriteria, metode & pencatatan di jurnal*. OCBC.
- Pasang, E. T., Pasulu, M., & Lenas, M. N. J. (2024). Analisis Pengendalian Internal Piutang Tak Tertagih Terhadap Tunggakan Tagihan Pembayaran Pada Perumda Toraja. *Ekonomi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(2), 3063–5616.
- Prawiranegara, B. (2014). Peranan Sistem Penagihan Piutang dalam Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Internal Piutang. *Jurnal Wawasan Dan Riset Akuntansi*, 2, 23–32.
- Pujianto, Rustianik, & Sodikin. (2011). Evaluasi Penerapan dan perbaikan Sistem Pengendalian Internal atas Pendapatan Jasa dan Proses Penagihan Piutang Jasa pada

- Perusahaan Ekspedisi PT Sarana Bhakti Timur. *INCOME: Jurnal Akuntasni Dan Keuangan*, Vol.3 No.2.
- Purwaji, A., Wibowo, & Lastanti, H. S. (2023). *Pengantar Akuntansi 2* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Rifka R.N. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Huta Publisher.
- Rusdi Akbar. (2004). *Akuntansi Pengantar*. UPP AMP YKPN.
- Samryn L.M. (2015). *Pengantar Akuntansi: Buku 2 Metode AKuntansi untuk Elemen Laporan Keuangan Diperkaya dengan Perspektif IFRS & Perbankan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Saputri, K. D. (2023). *Penyusunan Standard Operational Procedure (SOP) Penagihan Piutang Dari Penjualan Kredit CV Aron Magelang*.
- Sari, A. R. (2017). *Akuntansi Keuangan Berbasis PSAK*. Mitra Wacana Media.
- Sri Wijayanti, I., & Rahayu, S. (2017). Analisis Pengelolaan Piutang Pasien BPJS Dalam Rangka Mengoptimalkan Kinerja Keuangan Di Direktorat Keuangan RSAB Harapan Kita Jakarta. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1(1).
- Sugiyono. (2024). *Metode penelitian Kuantitatif, Kulaitatif dan R&D*. CV Saba Jaya Publisher.
- Sulindawati, N. L. G. E. (2017). *Manajemen Keuangan : Sebagai dasar Pengambilan Keputusan Bisnis*. Rajawali Pers.
- Tarwiyah, S. (2019). Penerapan SOP (Standard Operating Procedures) Untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Pada Suatu Kantor. In *Jurnal Manajemen Kantor*.
- Widowati, R., Estiana, R., & Syaputra, Y. (2021). Analisis Penagihan Piutang Pelanggan di PT Tangkas Cipta Optimal, Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, Vol.7 No.02.
- Yuni Safitri, S. E. , M. Ak. , C., Dra. Sitti Hajerah Hasyim, M. Si., Besse Qur'ani, S. Pd. , M. P., Lanto Miriatin Amali, S. Sos. ,M. S., Nurjannah, S. Pd. , M. Pd., Sri Hardianti Rosadi, S. P. , M. Si., Nuraisyiah, S. Pd. , M. Pd. I. A. M. S. E. , M. S. A. Dr. Selvi. ,SE. ,M. S., Fitry Purnamasari, S. P. ,M. S., & Nury Prihartini, S. Pd. , M. Pd. , M. E. , G. (2024). *Akuntansi Keuangan: Pengelolaan Kas, Piutang, Persediaan, dan Aktiva Tetap* (BSC. , M. Dr. Lorina Siregar Sudjiman, Ed.; 1st ed.). Penerbit Tahta Media Group.

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Narasumber	Inisial Narasumber	Jabatan Narasumber
Narasumber 1	TM	Staf Monitoring AR
Narasumber 2	AR	Sub Dept Head Gen. Accounting
Narasumber 3	YA	Staf Billing Administration
Narasumber 4	FY	Kasir Finance

Lampiran 1: Karakteristik Responden

Daftar Pertanyaan	Jawaban
Apakah di GGP sudah ada SOP tertulis khusus penagihan piutang?	“Kalau di ggp sebetulnya ada tapi sop-nya itu sop yang kamen ya yang umum-umum terjadi jadi piutang harus ditagi ketika dia overjunya sudah lebih dari 30 hari jadi basisnya kita pakai edging piutang untuk ketang tulis itu umur piutang sebenarnya ada tapi kamen masih berlaku yang umum nggak yang spesifik atau ada sanksi atau apa itu belum ada”
Menurut mba bakal penyusunan SOP itu diperlukan nggak sih di GGP ini yang lebih trinci, yang lebih detail?	“Ya, better sih diperlukan ya, diperlukan sih, karena kita nggak tahu customer ke depannya kan apakah masih sama atau udah beda kan”
Apakah ada target tertentu untuk tingkat keterlambatan di utang Atau batas maksimal umur utang?	“Biasanya lebih dari 30 hari itu kita udah mulai, nagi udah mulai follow up”
Apakah ada sanksi atau konsepsi yang khusus bagi pelanggan yang sering telat membayar?	“Kalau di sini belum ada sih mungkin, karena kan customernya kebanyakan afiasi, maksud satu grup terus, customernya juga bukan customer yang routine semua, jadi kayaknya belum bisa terlalu strik, terlalu kaku untuk menggunakan denda itu. Tapi mungkin bisa aja ke depannya bisa ditarapkan sih supaya ada efek jeraya. Apalagi itu gimana caranya kita tahu

	bahwa customer tersebut mampu sebenarnya mampu membayar utang lebih cepat.”
Dokumen apa saja yang digunakan untuk proses penagihan piutang?	“Ada invoice, surat jalan, nota timbang”
Media yang sering digunakan untuk follow up?	“Email, WA, bisa atau telepon langsung”
Jelaskan alur pembuatan invoice untuk segmen <i>Others</i> , mulai dari menerima data penjualan sampai invoice siap dikirim ke pelanggan	“Pertama Costumer menerbitkan Atas PO tersebut GGP Proses SO, untuk SO ada 2 jenis inventory dan non inventory-untuk inventory soyg sudah di creatae di share ke user untuk di proses DO/GI, kalau sudah di do sm user dikirimkan kembali ke acc lanjut untuk proses invoice-relesase invoice dan terbentuk lah AR untuk Non inventorty setlah di proses So langsung dinvoice terus release invoice dan terbentuk AR”
Media apa saja yang digunakan untuk mengirim invoice ke pelanggan (misalnya kertas fisik, email, sistem online)? Media mana yang paling sering digunakan saat ini?	“Soft copy by email hard copy dikirimkan langsung ke customer”
Apakah pernah terjadi invoice terlambat dikirim atau tidak diterima pelanggan sehingga mereka terlambat mencatat dan membayar? Jika pernah, mohon jelaskan	“Pernah terlambat karena salah pengiriman dr pihak JNE salah Alamat, kita selesaikan dgn team JNE dan dokumen terkirim ke alamat yg kita tuju”

contohnya (apa penyebab dan bagaimana penyelesaiannya)	
Menurut pengalaman Ibu, faktor apa yang paling sering menyebabkan masalah pada invoice (misalnya kesalahan data, salah alamat/email, invoice revisi, atau keterlambatan input)? Bagaimana pengaruhnya terhadap keterlambatan pembayaran piutang?	“Selama ini atas invoice yg sudah di create dipastikan data yg akan di proses invoice sudah di rekon atau di verifikasi sama user bahwa data tersebut sudah benar,hal ini u meminimalkan adanya kesalahan atas invoice yg sudah di proses meminimalkan adanya cancel invoice”
Apakah ada prosedur atau checklist khusus untuk memastikan semua invoice yang dibuat sudah benar dan sudah terkirim ke pelanggan (misalnya bukti kirim email, tanda terima, atau konfirmasi dari pelanggan)? Mohon jelaskan.	“Atas invoice yag sudah dikirim kita corfirmasi ke customer lewat resi pengiriman dokumen,kita kirimkan ke costumer untuk konfirmasi bahwa tagihan invoice sudah dikirim”
Menurut Ibu, apakah proses pembuatan dan pengiriman invoice saat ini sudah mendukung penagihan piutang yang lebih cepat dan teratur? Jika belum, bagian mana yang paling perlu diperbaiki?	“Untuk yg sudah berjalan saat ini sudah ,karena setelah selesai closing dan lapor pajak kita akan secepat untuk mengirim invoice tersebut ke customer u segera diproses pembayarannya.”
Saran Ibu, apa yang sebaiknya dilakukan perusahaan (misalnya perbaikan alur kerja, penggunaan sistem, atau komunikasi dengan pelanggan) agar invoice dapat diterima dan diproses pelanggan tepat waktu sehingga mengurangi piutang yang lewat jatuh tempo?	“Lebih ke imprrove atas sistem yang ada,kiat akan upayakan semuanya sudah by sitem,dan ini sudah masuk di project 2026, untuk invoice pun next tdk perlu ttd basah,sehingga bisa lgs di doneload dr sistem dan dikirm by pdf ke user, hal ini untuk mempercepat proses penagihan”

Jelaskan secara singkat alur penerimaan pembayaran piutang pelanggan segmen <i>Others</i> , (mulai dari pelanggan melakukan pembayaran sampai transaksi tersebut tercatat lunas di sistem)	“Customer transfer ke bank GGP dan bagian Finance melakukan penjurnalan atas penerimaan di sistem dgn mengambil no invoice yg sudah di upload oleh bagian accounting. jika tdk ada jurnal upload maka dilakukan jurnal manual oleh tim finance”
Media pembayaran apa saja yang paling sering digunakan pelanggan segmen <i>Others</i> (misalnya transfer bank, giro, tunai)?	“Transfer Bank”
Menurut Bapak/Ibu, faktor apa yang paling sering membuat piutang terlihat belum tertagih di laporan, padahal sebenarnya pelanggan sudah melakukan pembayaran? (misalnya gagal transfer, salah nomor rekening, keterlambatan input, bukti pembayaran terlambat diterima, dll.)	“Keterlambatan Input”
Ketika ada perbedaan antara catatan pembayaran pelanggan dan saldo piutang di sistem, langkah apa saja yang biasanya Bapak/Ibu lakukan untuk rekonsiliasi? Siapa saja pihak yang biasanya diajak koordinasi (misalnya bagian akuntansi, penagihan, atau sales)?	“Konfirmasi dgn team accounting atas selisih tersebut”

Sejauh mana piutang usaha di segmen <i>Others</i> ini dianggap penting atau krusial bagi kesehatan keuangan di perusahaan ini?	“Piutang ini kan salah satu komponen pentingnya di dalam cash flow, ketika kita bicara harus cash, harus uang masuk pasti dari piutang. Nah yang pasti itu akan penting banget, terutama untuk piutang yang bahasan dari commodity utama, karena pasti dia akan besar. Ketika kita bilang commodity sampingan atau non-con product lah ya, yang seperti yang kamu lagi teliti, ini juga berdampak, karena ya namanya juga uang masuk, itu pasti akan menentukan kesehatan dari keuangan perusahaan, secara piutang sehat, secara harus cash-nya juga sehat.”
--	--

Lampiran 2: Daftar Hasil Wawancara



Syahriani Cintia Wardanni

0895620646200 | 22312204@students.uui.ac.id

Tentang Saya

Saya adalah mahasiswi Akuntansi dari Universitas Islam Indonesia yang sedang mengambil jalur tugas akhir magang. Saya memiliki minat besar dalam bidang keuangan dan audit. Selama kuliah, saya aktif sebagai manager administrasi dan keuangan organisasi kemahasiswaan. Pengalaman tersebut membentuk kemampuan saya dalam mengelola dana, menyusun laporan keuangan, serta bekerja sama dalam tim. Saya ingin mengembangkan keterampilan tersebut lebih lanjut melalui program magang di lingkungan profesional.

Pendidikan

2019 - 2022 | SMA Negeri 1 Terusan Nunyai | Jurusan IPA

Jurusan ini mempelajari dasar-dasar logika, matematika dan analisis ilmiah yang memperkuat kemampuan berhitung, berpikir kritis, serta ketelitian dalam mengelola data, serta kemampuan yang mendukung studi akuntansi di tingkat universitas.

2022 - Sekarang | Universitas Islam Indonesia | Program Studi S1 Akuntansi

Mempelajari dasar-dasar penyusunan laporan keuangan, auditing, dan perpajakan, serta memahami sistem informasi akuntansi, dan penggunaan software akuntansi seperti ERP berbasis SAP dan SAC, dan SPSS statistics untuk mendukung proses bisnis dan pengambilan keputusan keuangan, yang memungkinkan relevan dengan bagian magang.

Pengalaman Organisasi

2023 | Staf Ahli Kesehatan dan Konsumsi | MAGENTA 2023

Bertanggung jawab atas perencanaan dan pengelolaan konsumsi selama kegiatan, memastikan makanan dan minuman sesuai standar kesehatan, serta memberikan fasilitas pertolongan pertama dan obat-obatan yang diperlukan dan memastikan peserta tidak ada yang terluka selama acara berlangsung.

2024 - 2025 | Manager Administrasi dan Keuangan | BPA KM UII

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pengelolaan anggaran organisasi, termasuk penyusunan laporan keuangan per triwulan. Memastikan pencatatan keuangan yang akurat, melakukan pengawasan terhadap pengeluaran dan pemasukan, serta memastikan kepatuhan terhadap anggaran yang telah disetujui. Selain itu, mengelola administrasi dokumen penting organisasi dan berkoordinasi dengan pihak terkait untuk kelancaran operasional keuangan

Kemampuan

Seluruh Microsoft Office | Software Akuntansi | Aplikasi Design Canva | Bertanggungjawab | Management Waktu | Kemampuan Komunikasi

Lampiran 3: Curriculum Vitae