

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pemeriksaan operasional terkait aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang pada CV Sukses Djati Diri untuk mengurangi keterlambatan pembayaran piutang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kebijakan dan prosedur terkait aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang masih belum memadai, dikarenakan sebagai berikut:
 - a. Saat melakukan seleksi pelanggan perusahaan tidak memiliki kebijakan dan prosedur secara tertulis mengenai standar pelanggan yang layak untuk diberikan kredit. Perusahaan tidak memiliki formulir khusus untuk melakukan penyeleksian pelanggan yang berisi data diri pelanggan secara lengkap untuk pelanggan yang ingin melakukan pembelian secara kredit dan hanya melihat dari riwayat pembelian pelanggan secara tunai. Saat *collector* melakukan analisis kredit 5-K, tidak ada peraturan yang tertulis secara jelas mengenai kebijakan dan prosedur yang harus dilakukan oleh *collector*. Selain itu, *collector* tidak melakukan analisis kredit 5-K terhadap kolateral dan kondisi pada calon pelanggan sehingga analisis kredit yang dilakukan tidak lengkap.
 - b. Saat melakukan persetujuan kredit perusahaan tidak memiliki kebijakan dan prosedur secara tertulis mengenai pemberian persetujuan kredit pelanggan. serta, perusahaan tidak memiliki standar dalam memberikan *credit limit* kepada pelanggan.
 - c. Saat melakukan pengelolaan piutang perusahaan tidak memberikan diskon kepada pelanggan yang melakukan pembayaran lebih cepat dari tanggal jatuh tempo, sehingga pelanggan tidak terdorong untuk melakukan pembayaran lebih cepat dari tanggal jatuh tempo. Perusahaan tidak memberikan denda kepada pelanggan yang melakukan pembayaran lewat dari tanggal jatuh tempo, sehingga pelanggan tidak merasa dirugikan jika membayar lewat dari tanggal jatuh tempo. Perusahaan tidak memiliki dokumen *sales order* sehingga adanya risiko kehilangan data pesanan

pelanggan dan data pesanan pelanggan salah, dikarenakan hanya ditulis di kertas biasa. Piutang yang dianggap tidak tertagih tidak dihapuskan dari pencatatan piutang perusahaan, sehingga jumlah piutang yang dimiliki perusahaan terlalu besar. Perusahaan juga tidak mencadangkan saldo piutang tak tertagih dikarenakan perusahaan menganggap piutang tak tertagih jarang terjadi. Administrasi *invoice* tidak menggunakan *aging schedule of accounts receivables* untuk mencatat umur piutang. Perusahaan tidak mengirimkan konfirmasi saldo piutang ke pelanggan secara rutin sehingga pelanggan tidak mengetahui jika ada perbedaan terkait saldo piutang tersebut.

- d. Saat penagihan piutang perusahaan memberikan toleransi untuk memperpanjang waktu jatuh tempo kepada pelanggan yang belum dapat membayar pada saat tanggal jatuh tempo. Perusahaan tidak mengingatkan pelanggan jika waktu jatuh tempo sudah dekat, sehingga ada beberapa pelanggan yang memiliki banyak alasan untuk membayar lewat dari tanggal jatuh tempo. Penagihan piutang sepenuhnya dilakukan oleh *collector* sehingga adanya risiko *collector* melakukan kerja sama dengan pelanggan agar pembayaran piutang dapat lewat dari tanggal jatuh tempo. Ketika *collector* berhasil menagih piutang, perusahaan tidak memberikan bonus kepada *collector* sehingga *collector* tidak termotivasi untuk melakukan penagihan secara lebih giat lagi. Perusahaan tidak memiliki standar untuk *collector* dalam melakukan penagihan piutang. *Collector* memiliki tugas yang terlalu banyak, yaitu menganalisis calon pelanggan baru dan menagih piutang ke pelanggan, sehingga *collector* tidak dapat fokus menagih piutang dikarenakan waktunya tersita untuk mencari informasi mengenai calon pelanggan baru.
2. Ada beberapa faktor yang menyebabkan aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang tidak efektif dan efisien sehingga terjadi keterlambatan dalam pembayaran piutang. Faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan dalam pembayaran piutang, yaitu:
 - i. Perusahaan hanya mengandalkan hubungan antara pemilik dan pelanggan.

- ii. Saat menyeleksi pelanggan perusahaan tidak meminta data pelanggan secara lengkap.
- iii. Perusahaan tidak memiliki panduan kebijakan dan prosedur secara tertulis dengan jelas untuk *collector* dalam melakukan analisis kredit 5-K
- iv. Perusahaan tidak menyadari pentingnya kebijakan dan prosedur dalam pemberian persetujuan kredit dan hanya mengandalkan penilaian dari pemilik saja.
- v. Pemilik hanya mengandalkan kepercayaan dari pelanggan yang sudah loyal selama bertahun-tahun dengan perusahaan.
- vi. Perusahaan ingin meraih keuntungan yang optimal sehingga enggan untuk memberikan diskon kepada pelanggan dan perusahaan masih belum menyadari keuntungan dari menerapkan diskon.
- vii. Perusahaan masih menganggap keterlambatan pembayaran piutang tidak berpengaruh terhadap kegiatan operasional perusahaan dan laba perusahaan. Selain itu, perusahaan memiliki persepsi bahwa denda dapat membuat pelanggan hilang dan berpindah ke pesaing.
- viii. Pencatatan pesanan pelanggan masih menggunakan kertas biasa karena perusahaan belum sadar akan pentingnya menggunakan dokumen *sales order*.
- ix. Perusahaan masih menganggap bahwa semua piutang masih dapat ditagihkan walaupun kemungkinan tertagihnya piutang kecil.
- x. Perusahaan tidak mencadangkan saldo piutang tak tertagih dikarenakan perusahaan menganggap selama ini terjadinya piutang tak tertagih sangat kecil sehingga perusahaan tidak pernah waspada atas kemungkinan piutang tidak tertagih yang membesar.
- xi. Perusahaan belum sadar mengenai pentingnya pembagian piutang berdasarkan waktu jatuh temponya. Selain itu, administrasi *invoice* hanya mengandalkan berdasarkan catatan manualnya saja.
- xii. Perusahaan menganggap bahwa pencatatan piutang yang dicatat oleh administrasi *invoice* benar sehingga tidak memerlukan verifikasi dari pelanggan.

- xiii. Dikarenakan banyaknya pelanggan yang meminta toleransi perpanjangan waktu untuk membayar piutang.
 - xiv. Perusahaan menganggap pelanggan telah mengingat dan paham akan kewajiban pelanggan untuk melunasi utangnya.
 - xv. Perusahaan menganggap bahwa *collector* telah diberikan gaji untuk melakukan tugasnya yaitu menagih piutang.
 - xvi. Perusahaan hanya menjelaskan tugas dan tanggung jawab *collector* secara lisan sehingga *collector* tidak memahaminya secara mendetail.
 - xvii. Perusahaan ingin menghemat biaya untuk menggaji karyawan sehingga karyawan diberikan tugas yang merangkap.
3. Selama ini CV Sukses Djati Diri belum pernah melakukan pemeriksaan operasional terhadap aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang. Pemeriksaan operasional bertujuan untuk memeriksa dan mengevaluasi kinerja perusahaan pada aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang. Selain itu pemeriksaan operasional juga dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah perusahaan yang memerlukan tindakan perbaikan. Maka dari itu, informasi yang telah dikumpulkan dapat dikembangkan untuk memberikan rekomendasi dan saran untuk manajemen agar menjadi pertimbangan manajemen dalam mengatasi masalah yang ada di perusahaan. Melalui pemeriksaan operasional yang telah dilakukan pada aktivitas pengelolaan dan penagihan piutang terdapat masalah terbesar dikarenakan pembayaran piutang yang melewati tanggal jatuh tempo. Adanya pemeriksaan operasional dapat melakukan perbaikan dengan memberikan rekomendasi untuk mengurangi terjadinya keterlambatan pelanggan dalam membayar piutang sehingga pemeriksaan operasional perlu dilakukan secara rutin.

5.2. Saran

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan dalam CV Sukses Djati Diri diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saat melakukan seleksi pelanggan
 - a. Membuat kebijakan dan prosedur secara jelas dan tertulis sehingga pemilik memiliki acuan dalam menyeleksi pelanggan.

- b. Perusahaan membuat formulir khusus untuk calon pelanggan yang ingin membeli secara kredit untuk menyimpan data diri dari calon pelanggan secara lengkap agar perusahaan dapat mengenal lebih jauh dengan pelanggan yang akan melakukan pembelian kredit.
 - c. Membuat kebijakan dan prosedur secara jelas dan tertulis dalam melakukan analisis kredit untuk *collector* yang melakukan analisis kredit 5-K terkait dengan karakter, kemampuan, kapital, kolateral, dan kondisi pelanggan. Kebijakan dan prosedur tertulis tersebut bertujuan agar *collector* dapat melakukan analisis kredit 5K dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Selain itu, seharusnya perusahaan memiliki karyawan khusus untuk melakukan analisis kredit 5-K.
2. Saat melakukan persetujuan kredit
 - a. Perusahaan perlu membuat kebijakan dan prosedur secara jelas dan tertulis terkait persetujuan kredit dengan memperhatikan aspek analisis kredit 5-K.
 - b. Perusahaan perlu membuat standar *credit limit* dengan mengelompokkan pelanggan kedalam beberapa kategori berdasarkan informasi yang didapatkan melalui analisis kredit 5-K.
 3. Saat melakukan pengelolaan piutang
 - a. Sebaiknya perusahaan menetapkan adanya kebijakan kredit seperti 4/10 – n/30 dan 2/20 – n/30. Adanya penetapan kebijakan kredit tersebut dapat memacu pelanggan agar membayar piutang sebelum tanggal jatuh tempo dikarenakan pelanggan meraih keuntungan sehingga perusahaan dapat terhindar dari pembayaran piutang yang lewat dari tanggal jatuh tempo. Saat menentukan kebijakan kredit perusahaan harus mempertimbangkan manfaat dan biaya yang akan terjadi.
 - b. Perusahaan harus membuat kebijakan secara tertulis untuk memberikan denda kepada pelanggan yang membayar lewat dari jatuh tempo agar pelanggan memiliki efek jera dan merasa dirugikan. Perusahaan harus mempertimbangkan denda yang harus diberikan dengan kerugian yang dihadapi oleh perusahaan. Jika dikarenakan keterlambatan pembayaran kredit membuat perusahaan harus melakukan pinjaman dengan bank,

maka pertimbangkan persentase denda yang diberikan kepada pelanggan dengan bunga bank yang diperoleh. Jika pelanggan membayar lewat dari 30 hari maka akan dikenakan denda, sedangkan jika pelanggan membayar lewat dari 60 hari maka akan dikenakan denda lebih besar lagi. Hal tersebut membuat pelanggan akan membayar tepat waktu agar pelanggan tidak dirugikan oleh denda. Selain itu, jika pelanggan tidak membayar piutang lebih dari tanggal maksimal pembayaran yaitu 2 bulan setelah tanggal pembelian, perusahaan perlu bertindak tegas kepada pelanggan dan jika pelanggan tidak memiliki uang untuk membayarnya, maka perusahaan perlu menyita barang-barang yang tersisa yang dibeli pelanggan secara kredit dari perusahaan.

- c. Perusahaan seharusnya memiliki dokumen *sales order* agar pencatatan pesanan pelanggan dapat dicatat dan tersimpan dengan baik dan aman. Dokumen *sales order* perlu dikirimkan ke pelanggan sebagai bentuk konfirmasi bahwa barang yang dipesan telah diproses oleh perusahaan. Selain itu, saat terjadi kesalahan pencatatan piutang perusahaan dapat memeriksa kembali *sales order* yang dimiliki.
- d. Perusahaan seharusnya melakukan penghapusan piutang untuk piutang yang diyakini tidak tertagih dengan metode penghapusan piutang langsung dikarenakan sebelumnya perusahaan tidak menafsirkan kerugian piutang. Penghapusan piutang dilakukan dengan mendebitkan akun beban penghapusan piutang (*bad debt expense*) serta mengkreditkan akun piutang.
- e. Perusahaan perlu mencadangkan saldo piutang tak tertagih untuk berjaga-jaga jika ada perusahaan yang tidak dapat melunasi piutang, maka aktivitas perusahaan dapat terus berjalan dengan baik. Pencadangan saldo piutang dilakukan dengan mengkategorikan piutang dari yang lancar sampai piutang macet. Semakin piutang tidak lancar maka persentase pencadangan piutangnya semakin besar.
- f. Administrasi *invoice* perlu membuat daftar umur piutang (*aging schedule of accounts receivables*) agar administrasi *invoice* dapat menganalisis dan mendeteksi piutang yang sudah jatuh tempo dan perlu ditagihkan ke

pelanggan. Selain itu, administrasi *invoice* perlu mengelompokkan piutang dari piutang lancar sampai dengan piutang macet berdasarkan umur piutang agar administrasi *invoice* dapat mengetahui dan menindaklanjuti piutang yang membutuhkan perhatian khusus.

- g. Perusahaan perlu mengirimkan konfirmasi saldo piutang ke setiap pelanggan untuk memastikan bahwa piutang yang akan ditagihkan sesuai dengan catatan pelanggan. Langkah-langkah yang perlu dilakukan perusahaan, yaitu pertama perusahaan harus mencatat setiap transaksi piutang, kedua perusahaan perlu menentukan jumlah saldo piutang per setiap pelanggan, ketiga perusahaan mengirimkan konfirmasi saldo piutang ke setiap pelanggan, keempat melihat apakah perusahaan mendapatkan surat konfirmasi positif atau negatif dari pelanggan, kelima jika perusahaan mendapatkan surat konfirmasi negatif (memberikan indikasi bahwa pelanggan tidak setuju dengan konfirmasi saldo piutang yang dikirimkan), maka perusahaan perlu menindaklanjutinya.
4. Saat melakukan penagihan piutang
 - a. Perusahaan perlu membuat kebijakan memberikan diskon jika pelanggan membayar piutang lebih cepat dan memberikan denda jika pelanggan membayar lewat dari tanggal jatuh tempo. Dengan demikian pelanggan, pelanggan menjadi lebih termotivasi untuk membayar piutang lebih cepat dan tidak melebihi batas waktu jatuh tempo.
 - b. Perusahaan perlu mengingatkan pelanggan jika sudah mendekati waktu jatuh tempo melalui *e-mail*, surat, telepon, atau *SMS* agar pelanggan tidak lupa terhadap tanggal jatuh tempo yang sudah dekat, serta pelanggan dapat mempersiapkan uang yang akan ditagihkan.
 - c. Sebaiknya perusahaan menerapkan kebijakan untuk memberikan bonus kepada *collector* jika *collector* yang berhasil menagih piutang pelanggan dengan cepat, sehingga *collector* termotivasi untuk melakukan penagihan ke pelanggan dengan cepat.
 - d. Perusahaan perlu membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) secara tertulis untuk *collector* dalam melakukan penagihan piutang agar *collector* dapat memiliki pedoman untuk melakukan tugasnya dengan baik.

- e. Perusahaan perlu melatih salah satu pelayan toko yang independen dan memiliki kredibilitas tinggi untuk mencari informasi calon pelanggan baru dengan analisis kredit 5-K, sehingga *collector* dapat fokus melakukan tugas utamanya yaitu menagih piutang. Hal tersebut dapat dilakukan karena ada 6 pelayan toko yang dirasa terlalu banyak dan juga sering terlihat beberapa pelayan toko menganggur. Pelatihan tersebut membuat perusahaan dapat menghemat sumber daya dikarenakan perusahaan tidak perlu merekrut karyawan baru untuk mencari informasi mengenai calon pelanggan barunya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). *Auditing and Assurance Services Sixteenth Edition*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Budiarto, K. (2018, Juli). *Pemeriksaan Operasional pada Aktivitas Penjualan Kredit Bahan Percetakan untuk Mengurangi Keterlabatan Pembayaran Piutang: Studi Kasus pada CV. Kurnia Abba*. Diambil kembali dari repository.unpar.ac.id:
<http://repository.unpar.ac.id/handle/123456789/7076> (diakses 6 September 2019)
- Eilien. (2017, November). *Pemeriksaan Operasional pada Aktivitas Kredit dan Pengelolaan Piutang untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Operasional Perusahaan: Studi Kasus pada Hangtuh Mandiri*. Diambil kembali dari repository.unpar.ac.id:
<http://repository.unpar.ac.id/handle/123456789/6153> (diakses 6 September 2019)
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, T. D. (2018). *Intermediate Accounting: IFRS Edition Third Edition*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munene, F., & Tibbs, D. Y. (2018). Accounts Receivable Management and Financial Performance of Embu Water and Sanitation Company Limited, Embu County, Kenya. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 221.
- Reider, R. (2002). *Operational Review Maximum Results at Efficient Costs Third Edition*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information System Fourteenth Edition*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business Seventh Edition*. Chichester: John Wiley & Sons, Inc.
- Sundjaja, R. S., Barlian, I., & Sundjaja, D. P. (2013). *Manajemen Keuangan I Edisi 8*. Jakarta: Literata Lintas Media.

Swastha, B. (2014). *Manajemen Penjualan Edisi Ketiga*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Victoria, A. (2018, Juli). *Pemeriksaan Operasional dalam Usaha Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Aktivitas Pengelolaan dan Penagihan Piutang pada PT. Favorit Jaya Food*. Retrieved from repository.unpar.ac.id: <http://repository.unpar.ac.id/handle/123456789/7083> (diakses 6 September 2019)