

Analisis Efektivitas Sistem Manajemen Piutang Pada Perusahaan Edutech

Analysis Of The Effectiveness Of Accounts Receivable Management System In Edutech Company

Munawwarah Waris¹

¹Manajemen Keuangan
Syariah, Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam, Institut
Agama Islam Negeri
Parepare, Indonesia.

Surel Korespondensi:
arawaris@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efisiensi sistem pengelolaan piutang di sebuah Perusahaan *Edutech* yang menggunakan model bisnis berlangganan. Penelitian ini berfokus pada pengelolaan piutang, strategi penagihan, tantangan yang dihadapi, serta solusi alternatif untuk mengatasi piutang tak tertagih. Metode penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan manajer keuangan sebagai sumber informasi utama. Hasil dari penelitian ini mengungkap bahwa perusahaan mengkategorikan status klien ke dalam dua kategori, yakni *churn* (berhenti berlangganan) dan *freeze* (layanan ditangguhkan). Piutang dari klien yang *churn* umumnya ditangani melalui penghapusan setelah dicadangkan, sedangkan klien yang *freeze* akan mengalami pemutusan akses jika terutang lebih dari tiga bulan. Strategi penagihan yang diterapkan oleh perusahaan menghadapi tantangan berupa kesulitan dalam menemukan kontak PIC karena adanya pergantian dan komunikasi digital yang kurang efektif. Untuk mengatasi piutang yang sulit ditagih, perusahaan berkolaborasi dengan tim *customer experience* dan *customer support* untuk mencari kontak terbaru, serta mengirimkan surat persetujuan pemutihan piutang. Penelitian ini memberikan wawasan baru dengan mengungkap ciri khas pengelolaan piutang di Perusahaan *Edutech* yang berbeda dari perusahaan tradisional, terutama dalam hal pola langganan dan dinamika digital.

Kata kunci: Piutang tak tertagih, Strategi penagihan, Pelanggan, *Churn*, *Freeze*.

Abstract

This study aims to examine the efficiency of the accounts receivable management system at an Edutech Company that uses a subscription business model. This study focuses on accounts receivable management, collection strategies, challenges faced, and alternative solutions to overcome uncollectible accounts receivable. The research method applied is descriptive qualitative through direct observation and in-depth interviews with financial managers as the main source of information. The results of this study reveal that the company categorizes client status into two

categories, namely churn(unsubscribed) and freeze(service suspended). Receivables from churn clients are generally handled through write-offs after being reserved, while frozen clients will have their access terminated if they are in arrears for more than three months. The collection strategy implemented by the company faces challenges in the form of difficulties in finding the right person in charge (PIC) due to turnover and ineffective digital communication. To overcome difficult-to-collect receivables, the company collaborates with the customer experience and customer support teams to find the latest contacts and send letters of agreement for debt forgiveness. This research provides new insights by revealing the distinctive characteristics of receivables management in Edutech companies, which differ from traditional companies, especially in terms of subscription patterns and digital dynamics.

Keywords: *Uncollectible Accounts, Collection Strategies, Customers, Churn, Freeze.*

PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya perkembangan sistem informasi dan meningkatnya kebutuhan akan data yang cepat serta akurat untuk mendukung pengambilan keputusan, komputerisasi menjadi solusi penting dalam menyediakan informasi yang andal. Perusahaan membutuhkan sistem yang mampu mengolah dan mengelola data penjualan secara efisien. Piutang sebagai salah satu aset penting yang memerlukan kebijakan manajemen dan pengelolaan yang tepat (Andini & Darim, 2024). Piutang merupakan hak perusahaan atas pembayaran yang masih berada pada pihak lain sebagai hasil penjualan barang atau jasa di masa lalu dan diharapkan diterima di kemudian hari (Montororing et al., 2020).

Sistem informasi manajemen piutang dapat menghasilkan berbagai laporan penting, seperti laporan penjualan piutang, umur piutang, jatuh tempo, hingga piutang tak tertagih. Informasi ini sangat membantu dalam menentukan apakah kredit layak diberikan kepada pelanggan (Wibowo et al., 2022). Meski demikian, piutang tak tertagih dapat menekan aktivitas bisnis dan mengganggu arus kas, sehingga dibutuhkan analisis dan pengelolaan yang cermat. Oleh karena itu, manajemen piutang yang efektif menjadi kunci dalam menjaga stabilitas keuangan perusahaan. Kegagalan menagih pelanggan dapat mengurangi likuiditas, sehingga penerapan sistem manajemen piutang internal menjadi sangat penting (Ayu, 2023).

Perusahaan *Edutech* yang telah menjadi pionir dalam menyediakan solusi sistem informasi akademik yang terkemuka di Indonesia. Perusahaan ini berkomitmen untuk menghadirkan inovasi dalam dunia pendidikan dengan menyediakan platform pendidikan terintegrasi bagi institusi perguruan tinggi. Meskipun memiliki basis pelanggan yang luas, perusahaan ini tidak menerapkan sistem kredit dalam proses transaksinya. Melainkan menerapkan sistem berlangganan sehingga pembayaran harus dilakukan terlebih dahulu, setelah hal itu dilakukan, maka pelanggan akan diberikan akses untuk mengoperasikan produk yang mereka inginkan.

Secara umum, jatuh tempo pembayaran piutang mengikuti ketentuan kontrak dan dihitung sejak faktur disetujui, dengan batas maksimal 30 hari. Namun, pada Perusahaan *Edutech*

ini, secara kontrak menetapkan jangka waktu pelunasan piutang hanya 5 hari setelah *invoice* diterbitkan. Ketentuan ini sering menyulitkan pelanggan karena mereka membutuhkan waktu lebih lama untuk melakukan pengajuan, misalnya kepada rektor atau ketua yayasan. Karena itu, perusahaan memberikan kelonggaran hingga 30 hari. Meskipun demikian, kebijakan ini tetap berpotensi menimbulkan keterlambatan pembayaran dan meningkatkan risiko munculnya piutang sulit tertagih.

Salah satu alasan pelanggan yang mengalami keterlambatan dalam pembayaran yaitu, bagi perguruan tinggi swasta kadang masih kekurangan mahasiswa yang memungkinkan mereka masih kekurangan dana. Lain halnya bagi perguruan tinggi negeri, mereka perlu melakukan pengajuan pengadaan dan pengajuan ke KPPN (Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara) terlebih dahulu dan ini membutuhkan waktu kurang lebih 1 bulan. Selain itu, klien juga sering mengalami keterlambatan akibat proses pengajuan ke yayasan yang terhambat oleh pergantian rektor atau ketua yayasan, sehingga mengakibatkan keterlambatan pencairan dana.

Tabel 1.1 Data Piutang Tak Tertagih Perusahaan *Edutech* Tahun 2022-2024.

No	Kategori Umur Piutang	Jumlah Klien	Tahun	Nilai Piutang (Rp)
1	> 120 hari (lebih 4 bulan)	9	2022	Rp 87.548.208
2	> 120 hari (lebih 4 bulan)	8	2023	Rp 176.939.636
3	> 120 hari (lebih 4 bulan)	6	2024	Rp 125.041.500
Total				Rp 389.529.344

Berdasarkan data pada tabel 1.1, yang bersumber dari Perusahaan *Edutech*, total piutang yang telah melewati jatuh tempo lebih dari 120 hari dalam tiga tahun terakhir mencapai Rp 389.529.344. Pada tahun 2022 terdapat 9 klien dengan piutang tertunggak senilai Rp 87.548.208. Pada 2023, jumlah klien menurun menjadi 8, tetapi nilai piutang meningkat signifikan menjadi Rp 176.939.636, menjadi yang tertinggi dalam tiga tahun tersebut. Tahun 2024 kembali mengalami penurunan jumlah klien menjadi 6 dengan total piutang sebesar Rp 125.041.500. Meskipun jumlah klien yang menunggak menurun setiap tahun, nilai piutang justru meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata nilai piutang per klien semakin besar. Kondisi ini memerlukan perhatian serius karena piutang yang melewati jatuh tempo berisiko menjadi piutang tak tertagih dan dapat memengaruhi kesehatan keuangan perusahaan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas pengelolaan piutang sebagai upaya mengurangi risiko piutang tidak tertagih. Studi oleh Hendrik zuliana, Rachmat Sukma Putranto, dan Yuli Kurniawati pada CV. Mujur Jaya Abadi, mengindikasikan bahwa pemanfaatan perangkat lunak akuntansi berbasis *Information and Communication Technology* (ICT) dalam mendeteksi piutang jatuh tempo, mengotomatiskan perhitungan penyisihan, serta menghasilkan laporan keuangan yang lebih akurat sehingga meningkatkan transparansi dan efektivitas keputusan manajemen. Oleh karena itu, pengembangan sistem akuntansi berbasis ICT menjadi solusi yang strategis dalam menangani masalah piutang tak tertagih yang berjangka pada perusahaan perdagangan (Zuliana et al., 2021). Penelitian lain oleh Dokman Marulitua Situmorang dan Rafles Ginting pada PT Ultrajaya Milk Industry Tbk, menunjukkan bahwa PT Ultrajaya Milk Industry Tbk telah mengelola piutang usahanya sesuai dengan PSAK yang berlaku, menggunakan metode penyisihan berdasar umur piutang, dan menghapus piutang tak tertagih dengan metode *allowance* sehingga arus kas tetap stabil (Situmorang & Ginting, 2024). Namun, kedua penelitian

tersebut masih berada dalam konteks perusahaan tradisional seperti manufaktur dan perdagangan.

Sebagian besar penelitian mengenai manajemen piutang memang masih dominan pada sektor tradisional seperti perbankan, manufaktur, ritel, dan telekomunikasi. Kajian yang secara khusus meneliti efektivitas sistem manajemen piutang di Perusahaan *Edutech* masih sangat terbatas, terutama terkait proses penagihan digital, potensi piutang bermasalah, serta perilaku pelanggan dalam layanan berbasis teknologi. Dengan adanya celah penelitian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Perusahaan *Edutech* ini mengelola piutang tak tertagih serta seberapa efektif strategi yang diterapkan untuk mengurangi jumlah tunggakan.

TINJAUAN PUSTAKA

Piutang

Menurut Adya Barata dan Bambang Trihartanto, piutang merupakan wewenang yang dimiliki untuk menagih klaim dari pihak terkait yang timbul akibat adanya kesepakatan yang melibatkan pengaturan pembayaran di masa mendatang (Zebua et al., 2022). Sementara itu, Soemarso SR (2004:338) menjelaskan bahwa piutang merupakan praktik yang dilakukan perusahaan dalam memberikan fleksibilitas kepada pelanggan saat proses transaksi. Hal ini biasanya berupa pemberian kelonggaran kepada pelanggan untuk membayar di waktu mendatang atas transaksi penjualan produk atau layanan dengan harga yang telah ditetapkan (Nathanael & Nasikin, 2021). Berbagai referensi juga sering mengartikan piutang sebagai bentuk klaim kepada pihak lain hasil dari transaksi untuk tujuan akuntansi, sebagaimana definisi yang dikemukakan oleh Simon (1973) yang dikutip oleh Manulang (2005) dan ditulis oleh Nurjannah (2013) dalam jurnalnya yaitu sebagai berikut:

“The term receivable is applicable to all claims against other, whether are claims for the money, for good, or for serving, and for accounting purpose, however the term is employed in narrow sense to design claims that are expected to be settled by the receipt of the money”.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa piutang merupakan hak perusahaan untuk menagih konsumen, baik dalam bentuk uang, barang, jasa, maupun nilai yang timbul dari suatu transaksi (Hasyim et al., 2020). Piutang dapat berasal dari penjualan kredit, pendapatan, atau transaksi lainnya, dan umumnya menjadi bagian penting dari aset lancar perusahaan. Dalam konteks akuntansi, piutang dicatat sebagai tagihan yang akan diselesaikan dengan penerimaan kas, baik dari individu, perusahaan, maupun organisasi lain.

Menurut Sutrisno, Mulyawan, dan Hanafi, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi jumlah piutang. Lima penyebab utamanya adalah: volume penjualan kredit, ketentuan pembayaran, batas kredit, kebiasaan pembayaran pelanggan, dan kebijakan penagihan utang (Pantu et al., 2022).

Jenis-jenis Piutang

Umumnya, piutang dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu:

a. Piutang Usaha

Piutang ini adalah piutang yang timbul akibat transaksi yang melibatkan penjualan produk dan layanan secara kredit. Jenis klaim ini biasanya diajukan dalam jangka waktu yang cukup singkat, sekitar 30 hingga 60 hari. Piutang ini termasuk dalam kategori aset lancar.

b. Wesel Tagih

Wesel tagih adalah dokumen tertulis yang menyatakan berapa banyak utang yang menjadi tanggungan pelanggan. Piutang ini umumnya dikumpulkan dalam periode satu tahun dan diklasifikasikan sebagai aset lancar.

c. Piutang lain-lain

Piutang lain-lain adalah piutang yang mencakup piutang bunga, piutang pajak, dan piutang karyawan. Dalam laporan keuangan, penggolongan piutang ini umumnya dipisahkan. Apabila piutang diperkirakan dapat diterima dalam periode satu tahun, maka akan dikategorikan sebagai aset lancar (Annisa Rahmawati, 2021).

Analisis Umur Piutang

Menurut Indriyono, analisis usia piutang adalah sebuah laporan yang mengelompokkan piutang berdasarkan periode waktu tertentu guna menilai status piutang tersebut. Pengelompokan ini membantu manajemen perusahaan dalam mengambil keputusan keuangan yang tepat. Adapun metode yang ditetapkan untuk menentukan cadangan piutang tak tertagih adalah dengan menerapkan persentase yang bervariasi terhadap total piutang (Manjaleni & Karlina, 2024). Umur piutang biasanya dikelompokkan berdasarkan tanggal jatuh tempo dan diklasifikasikan menjadi: piutang yang belum jatuh tempo, yang terlambat 1–30 hari, 31–60 hari, 61–90 hari, serta piutang yang telah menunggak lebih dari 90 hari (Lestari et al., 2020).

Piutang Tak Tertagih

Menurut Kieso dan Weygand, piutang tak tertagih adalah “kerugian penjualan yang terkait dengan laba dan modal sehingga harus dicatat dalam akun dengan entri jurnal yang sesuai” (Nathanael & Nasikin, 2021). Oleh karena itu, hal ini dapat menjadi masalah serius di sektor bisnis. Ketika piutang tak tertagih tidak dapat ditagih, perusahaan dapat mengalami penurunan penjualan dan pendapatan bisnis. Terdapat beberapa tanda yang menunjukkan bahwa suatu piutang mungkin tidak dapat ditagih, antara lain:

- a. Tenggat waktu penagihan telah berakhir.
- b. Pelanggan tidak menanggapi tindakan penagihan.
- c. Nasabah menyampaikan kebangkrutan bisnis.
- d. Bisnis pelanggan telah tutup.
- e. Hambatan dalam mencari dan menghubungi pelanggan (Ayu, 2023).

Pengelolaan Piutang

Menurut Sutrisno, manajemen piutang yang efektif ditandai dengan adanya peningkatan perputaran piutang setiap tahunnya dan tertagihnya piutang sesuai dengan target perusahaan (Nathanael & Nasikin, 2021). Namun, penagihan yang terlalu agresif tidak dianjurkan karena dapat berdampak negatif pada penjualan dan laba di masa mendatang serta dapat mendorong pelanggan berpindah ke pesaing. Oleh karena itu, manajemen piutang yang optimal dapat memberikan dampak positif pada laporan keuangan perusahaan, khususnya dalam mengoptimalkan kelancaran arus kas masuk (Rivandi & Septiana, 2020). Selain itu, manajemen piutang yang efisien dan terarah dapat mempermudah perusahaan dalam menagih pelanggan saat jatuh tempo (Prayoga et al., 2024). Menurut penelitian Ocsyahrani yang berjudul “Aktivitas Pengelolaan Piutang Customer dalam Pengambilan Order di CV. Pustaka Cendekia”, mengindikasikan bahwa peraturan dan tata kelola perusahaan dianggap optimal jika pemulihan

piutang macet dapat dilakukan sesuai dengan nilai dan waktu yang telah ditetapkan (Andini & Darim, 2024).

Perputaran Piutang

Menurut Hidayat, tingginya perputaran piutang menunjukkan bahwa hanya sedikit modal kerja yang tertahan dalam piutang. Kondisi ini menguntungkan perusahaan karena piutang lebih cepat berubah menjadi kas dan dapat segera dimanfaatkan untuk kebutuhan operasional, sehingga perusahaan dikategorikan memiliki likuiditas yang baik. Sebaliknya, rendahnya perputaran piutang menyebabkan penumpukan piutang yang dapat meningkatkan risiko kebangkrutan. Budi menambahkan bahwa kecepatan perputaran piutang sangat dipengaruhi oleh sistem pengendalian piutang, termasuk ketentuan pembayaran yang diberlakukan, semakin ketat syarat pembayaran, semakin cepat piutang dapat ditagih (Jirwanto et al., 2024).

Berdasarkan pandangan tersebut, perputaran piutang dapat disimpulkan sebagai aspek aktiva lancar yang menggambarkan waktu yang dibutuhkan untuk mengubah piutang menjadi kas, di mana semakin tinggi tingkat perputaran piutang, semakin cepat kas diperoleh serta semakin baik dampaknya bagi likuiditas dan profitabilitas perusahaan.

Resiko-Resiko yang Timbul dalam Piutang

Purnamawati (2018:169), menyatakan bahwa ada beberapa kemungkinan risiko yang dapat terjadi terkait piutang, di antaranya:

- a. Risiko piutang tidak terbayar sepenuhnya Perusahaan bisa menghadapi situasi di mana piutang tidak dilunasi oleh pihak tertentu, yang pada akhirnya dapat menyebabkan kerugian *finansial* bagi perusahaan.
- b. Risiko piutang hanya dibayar sebagian Jika tagihan hanya dilunasi sebagian, hal ini dapat menghambat arus kas perusahaan dan berdampak negatif pada kelancaran operasionalnya.
- c. Risiko keterlambatan pembayaran piutang, Keterlambatan pembayaran piutang dapat mengganggu rencana perusahaan dalam mencapai tujuannya, sehingga menurunkan efektivitas operasionalnya.
- d. Risiko terhentinya modal dalam bentuk piutang, Piutang yang belum tertagih dalam waktu lama akan mengakibatkan modal yang seharusnya dapat digunakan kembali menjadi tersendat, sehingga memengaruhi kelancaran operasional perusahaan (Filbert et al., 2024).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Nawawi dan Martini, pendekatan deskriptif adalah cara yang digunakan untuk secara objektif menjelaskan suatu kondisi atau peristiwa tertentu berdasarkan fakta yang terlihat atau yang sesuai dengan kenyataan (Zebua et al., 2022). Di sisi lain, Bogdan dan Biklen menyatakan bahwa pendekatan kualitatif adalah cara yang menyajikan data dalam bentuk kalimat, pernyataan, dan tindakan dari subjek yang diobservasi, merupakan proses yang melibatkan pengamatan serta analisis terhadap realitas sosial (Dalanggo, 2024).

Metode deskriptif dipilih karena memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menjelaskan suatu fenomena dengan cara yang objektif sesuai dengan kondisi yang ada, sementara metode kualitatif digunakan untuk mengumpulkan data dalam bentuk kata-kata, pernyataan, dan tindakan dari subjek yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah primer, yaitu informasi yang diperoleh secara langsung dari narasumber tanpa

melalui pihak ketiga. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi dan wawancara mendalam. Observasi bertujuan untuk mengamati secara langsung aktivitas serta prosedur pengelolaan piutang bermasalah dan strategi yang digunakan oleh perusahaan dalam kegiatan sehari-hari. Selain itu, peneliti juga melaksanakan wawancara langsung dengan *manager finance* sebagai narasumber utama untuk menggali informasi mengenai kebijakan, penyebab piutang yang macet, serta strategi yang dinilai efektif dalam mengurangi tunggakan. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan pendekatan kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran faktual dan mendalam mengenai pengelolaan piutang bermasalah di Perusahaan *Edutech*. Penelitian ini dilaksanakan di salah satu Perusahaan *Edutech* di Surabaya Timur, Jawa Timur, Indonesia. Proses penelitian dilaksanakan selama satu bulan pada Januari 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan berbagai penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa piutang memegang peranan penting dalam aktiva lancar suatu perusahaan. Maka dari itu, pengelolaan piutang perlu dioptimalkan, yakni diterapkan sebagai langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Selain mengimplementasikan kebijakan penjualan kredit, perusahaan juga perlu menentukan ambang batas piutang tak tertagih sebagai batas toleransi pada bagian penagihan dalam menagih piutang.

Perusahaan *Edutech* ini berfokus pada sektor Teknologi Pendidikan (*EdTech*). Sebagai pelopor dalam solusi sistem informasi akademik terbaik di Indonesia, perusahaan ini terus berupaya menghadirkan inovasi di dunia pendidikan. Mereka menyediakan platform edukasi terpadu untuk institusi pendidikan tinggi. Sesuai dengan pengamatan awal yang telah dilakukan oleh peneliti, pengelolaan piutang pada perusahaan ini dilakukan oleh tim *finance* bagian AR (*Account Receivable*), yaitu departemen yang bertanggung jawab atas pengelolaan piutang usaha, yang bekerja sama dengan tim *Customer Experience* karena divisi ini terlibat langsung dengan klien.

Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan *manager finance* terkait manajemen piutang untuk memahami pengelolaan piutang di Perusahaan *Edutech*. Wawancara tersebut mencakup sejumlah pertanyaan, antara lain: 1) bagaimana perusahaan mengelola piutang, 2) strategi yang diterapkan dalam penagihan untuk mengurangi tunggakan, 3) tantangan yang dihadapi dalam penerapan sistem piutang perusahaan, serta 4) langkah-langkah yang diambil perusahaan untuk mengatasi permasalahan dalam sistem penagihan piutang.

Sistem Pengelolaan Piutang yang Digunakan Oleh Perusahaan *Edutech*

Hasil wawancara dengan *manager finance* mengungkapkan bahwa Perusahaan *Edutech* tersebut mengelompokkan status klien menjadi dua kategori dalam pengelolaan piutang. Pertama, klien dengan status *churn*, yaitu klien yang telah berhenti menggunakan layanan, dan kedua, klien yang layanannya dibekukan (*freeze*).

"Klien dengan status churn merupakan klien yang telah menghentikan langganannya, sedangkan status freeze menunjukkan klien yang layanannya dibekukan. Pada klien churn, khususnya yang berasal dari tahun-tahun sebelumnya dan telah diterbitkan invoicenya namun tidak dapat lagi ditagih karena klien tidak aktif, perusahaan melakukan kebijakan pemutihan piutang. Kebijakan ini diterapkan untuk menjaga kerapian pembukuan agar piutang tidak terus

tercatat. Selanjutnya, piutang yang diputihkan tersebut dicatat ke dalam cadangan piutang tak tertagih, yang kemudian dapat dibebankan sebagai piutang tak tertagih setelah dialokasikan dalam akun cadangan piutang tak tertagih". Manager Finance, pada Perusahaan Edutech, (2025).

Berdasarkan yang telah disampaikan dari *manager finance* dapat diketahui bahwa perusahaan akan memutihkan piutang pelanggan yang telah berhenti berlangganan. Piutang tersebut dianggap tidak dapat ditagih, meskipun invoiceny sudah diterbitkan pada tahun sebelumnya. Sebelum penghapusan dilakukan, perusahaan akan terlebih dahulu mencadangkan piutang tak tertagih tersebut. Langkah ini bertujuan untuk menjaga kerapihan pembukuan perusahaan.

Bagi pelanggan yang piutangnya telah menunggak selama tiga bulan, layanan akan dihentikan sementara (*freeze*). Jika pelanggan melunasi seluruh tunggakkannya beserta tagihan bulan berikutnya, perusahaan akan menerbitkan invoice dan mengaktifkan kembali layanan pelanggan tersebut. Kondisi ini biasanya terjadi ketika pelanggan mengalami kesulitan membayar piutang. Hal ini disampaikan oleh *manager finance*.

"Status freeze diberikan kepada klien yang mengalami kendala keuangan sehingga tidak mampu melakukan pembayaran selama tiga bulan berturut-turut. Dalam kondisi ini, klien belum dikategorikan sebagai churn, namun akses terhadap basis data layanan dihentikan sementara. Meskipun demikian, invoice klien tersebut tetap tercatat dalam sistem, tetapi sementara dinolkan. Apabila di kemudian hari klien melakukan pembayaran, maka invoice tersebut akan diaktifkan kembali". Manager Finance, pada Perusahaan Edutech, (2025).

Strategi dalam Mengurangi Tunggakan Piutang

Piutang tak tertagih merupakan salah satu risiko yang tak terhindarkan dalam menjalankan proses bisnis. Untuk mengatasinya, Perusahaan Edutech ini telah melakukan berbagai upaya melalui penerapan kebijakan dan strategi khusus yang dirancang secara matang. Hal ini diungkapkan langsung oleh *manager finance* Perusahaan Edutech dalam wawancara yang dilakukan.

"Dalam penanganan piutang tak tertagih, perusahaan menghadapi sejumlah kendala, terutama karena sulitnya memperoleh kontak klien yang bersangkutan. Tim customer experience turut dilibatkan untuk membantu proses penelusuran. Perusahaan kemudian mengirimkan surat kepada klien-klien dengan piutang tak tertagih, bukan untuk melakukan penagihan, melainkan untuk memperoleh persetujuan atas pemutihan piutang. Hal ini dilakukan karena pemutihan piutang tidak dapat langsung diterapkan dari sisi perpajakan. Mengingat faktur pajak telah diterbitkan pada tahun-tahun sebelumnya, maka piutang tersebut dianggap telah dilunasi secara administratif, namun bebannya ditanggung oleh perusahaan karena tidak lagi dapat ditagih". Manager Finance, pada Perusahaan Edutech, (2025).

Dari pernyataan diatas peneliti menyimpulkan bahwa dalam hal strategi penagihan perusahaan menghadapi kendala dalam mengurangi tunggakan klien. Untuk mengatasi ini, tim *finance* bekerja sama dengan tim *customer experience* untuk menghubungi klien baik dengan cara menelpon dan mengirimkan surat. Namun, metode seperti ini sering kali tidak membuahkan hasil. Dan bagi klien yang piutangnya telah menunggak tetapi tetap tidak melunasi, maka langkah terakhir yang dapat dilakukan perusahaan adalah mengirimkan surat kepada klien untuk meminta persetujuan dalam proses penandatanganan pemutihan piutang, yang pada akhirnya hal ini dapat menyebabkan dampak negatif bagi perusahaan.

Kendala yang Dihadapi Perusahaan *Edutech* dalam Melakukan Penagihan Piutang

Piutang tak tertagih mengacu pada utang yang tidak bisa dilunasi oleh debitur karena ketidakmampuan atau ketidakmauan untuk memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo. Kondisi ini menjadi hambatan yang mesti dihadapi oleh perusahaan. *Manager finance* Perusahaan *Edutech* ini juga menyampaikan dalam proses wawancaranya bahwa tantangan dalam menagih klien dengan piutang tak tertagih adalah salah satu kendala utama mereka.

"Tantangan utama yang dihadapi adalah kesulitan dalam melakukan konfirmasi kepada Person In Charge (PIC) masing-masing klien. Hal ini disebabkan karena PIC pada klien terkait umumnya telah berganti seiring berjalannya waktu, terutama untuk piutang yang berasal dari tahun-tahun sebelumnya, sehingga menyulitkan perusahaan dalam menentukan pihak yang dapat dihubungi untuk proses konfirmasi". Manager Finance, pada Perusahaan Edutech, (2025).

Dalam proses bisnisnya, Perusahaan *Edutech* ini menghadapi tantangan utama dalam menagih klien, yaitu kesulitan mendapatkan informasi mengenai PIC (*Person in Charge*) atau pihak yang bertanggung jawab atas piutang klien. Kendala ini sering kali terjadi akibat adanya pergantian penanggung jawab, sehingga menyebabkan terhambatnya komunikasi.

Alternatif yang Digunakan dalam Menangani Piutang Tak Tertagih

Meskipun demikian, Perusahaan *Edutech* ini telah menerapkan solusi untuk menangani piutang tak tertagih dari klien, sebagaimana yang telah diungkapkan oleh *manager finance* dalam proses wawancaranya.

"Sebagai solusi, perusahaan tidak memungkinkan untuk mendatangi klien secara langsung, sehingga dilakukan kerja sama dengan tim customer experience (CX) dan customer support (CS) guna menelusuri kemungkinan adanya kontak terbaru dari klien terkait. Namun, upaya tersebut juga menghadapi keterbatasan karena tim CS lebih diprioritaskan untuk menangani klien yang masih aktif dibandingkan klien dengan status churn. Oleh karena itu, perusahaan terlebih dahulu mengirimkan surat kepada klien untuk memperoleh persetujuan pemutihan piutang. Apabila persetujuan diperoleh, piutang tersebut diperlakukan sebagai beban perusahaan. Sebaliknya, jika persetujuan tidak diperoleh, perusahaan tidak dapat mengakui beban tersebut karena tidak memiliki bukti pendukung, sehingga piutang hanya dicatat dalam cadangan tanpa pengakuan beban". Manager Finance, pada Perusahaan Edutech, (2025).

Dari wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa tim *finance* dan tim *customer experience* akan berusaha mencari kontak klien yang terbaru. Jika kontak tidak ditemukan, perusahaan akan memutuskan hubungan dan mengirimkan surat persetujuan untuk pemutihan piutang. Piutang tak tertagih yang disetujui akan dianggap sebagai beban dalam laporan keuangan komersial. Namun, menurut akuntansi fiskal, piutang tersebut tidak boleh dibebankan tanpa adanya bukti persetujuan dari klien. Jika surat persetujuan tidak diterima, piutang akan dimasukkan ke dalam cadangan tetapi tidak dibebankan. Keputusan ini juga bergantung pada persetujuan dari tim audit dan manajemen.

Hasil dari studi ini berbeda dari penelitian sebelumnya, karena penelitian ini berfokus pada Perusahaan *Edutech* yang memiliki ciri khas dalam operasional, model bisnis, dan masalah piutang yang tidak dijumpai pada perusahaan tradisional. Di dalam penelitian ini, pengelolaan piutang dilakukan dengan cara mengelompokkan klien ke dalam dua kategori: *churn* (berhenti berlangganan) dan *freeze* (layanan dibekukan). Piutang dari klien yang *churn* diproses melalui

pemutihan piutang setelah piutang dicadangkan, karena mereka sudah tidak aktif dan sulit untuk dihubungi. Sedangkan untuk klien yang *freeze* dan memiliki tunggakan selama tiga bulan, layanannya akan dihentikan sementara sampai semua tunggakannya dilunasi. Proses ini berbeda dengan perusahaan konvensional karena melibatkan dinamika klien yang berbasis langganan dan sistem layanan digital.

Selain itu, strategi penagihan pada Perusahaan *Edutech* menghadapi kendala tertentu berupa kesulitan memperoleh kontak penanggung jawab (PIC) akibat pergantian personel, serta terbatasnya efektivitas komunikasi digital. Upaya penagihan dilakukan melalui kolaborasi antara tim *finance*, *customer experience*, dan *customer support*, namun sering kali tidak membuahkan hasil. Akibatnya, perusahaan harus mengirimkan surat persetujuan pemutihan piutang sebelum piutang tersebut dapat dicadangkan, yang prosesnya lebih kompleks dibandingkan perusahaan konvensional. Alternatif penanganan piutang tak tertagih pun menyesuaikan konteks digital perusahaan, termasuk pelacakan kontak terbaru klien dan kebijakan pemutihan berdasarkan persetujuan klien.

Dengan demikian, perbedaan mendasar penelitian ini terletak pada konteks industri *Edutech* yang memiliki pola piutang digital, mekanisme penagihan berbasis langganan, serta tantangan operasional yang tidak ditemukan pada perusahaan tradisional. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam literatur pengelolaan piutang, khususnya pada sektor teknologi pendidikan yang selama ini belum banyak dikaji.

Untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas manajemen piutang pada Perusahaan *Edutech*, berikut disajikan tabel perbandingan yang merangkum praktik yang telah berjalan, kelemahan yang ditemukan di lapangan, serta rekomendasi perbaikan. Penjelasan ini juga dikaitkan dengan landasan teori manajemen keuangan yang relevan guna memberikan pemahaman mendalam mengenai solusi strategis yang diusulkan bagi perusahaan.

Tabel 1.2 Praktik Perusahaan *Edutech* Dalam Menangani Piutang.

Aspek Manajemen Piutang	Praktik Perusahaan <i>Edutech</i>	Kelemahan yang Ditemukan	Rekomendasi Penulis
Sistem & Jangka Waktu Pembayaran	- Mengategorikan pelanggan menjadi <i>churn</i> (berhenti) dan <i>freeze</i> (ditangguhkan). - Pemutusan akses layanan bagi pelanggan yang menunggak lebih dari 3 bulan.	- Pelanggan berstatus <i>freeze</i> berisiko tinggi menjadi <i>churn</i>, sehingga piutang terancam gagal bayar. - Kebijakan <i>freeze</i> setelah tiga bulan menunggak dapat menghambat perputaran arus kas.	Guna menekan risiko kerugian, perusahaan perlu mempertimbangkan percepatan status <i>freeze</i>. Hal ini sejalan dengan pandangan Sutrisno bahwa efektivitas manajemen piutang diukur dari peningkatan perputaran piutang dan pencapaian target penagihan perusahaan.
Strategi Pengurangan Tunggakan	Penagihan dilakukan oleh tim <i>finance</i>,	Komunikasi digital sering kali kurang efektif atau	Diperlukan penagihan yang lebih intensif dan penguatan syarat

	baik dengan cara menelpon dan mengirim surat. Kolaborasi dengan tim <i>customer experience</i> untuk mencari kontak terbaru.	diabaikan pelanggan. Kesulitan menghubungi PIC karena sering terjadi pergantian di sisi pelanggan.	pembayaran. Sebagaimana dikemukakan Budi, pengendalian yang lebih ketat melalui kebijakan yang tegas akan mendorong penagihan piutang yang lebih responsif.
Kendala Penagihan Piutang	Perusahaan melakukan penagihan melalui surat dan menelpon kepada PIC terkait saat piutang jatuh tempo.	Hambatan komunikasi menyebabkan keterlambatan dalam mendeteksi ketidakmampuan atau ketidakmauan pelanggan membayar.	Penerapan sistem pengingat otomatis membantu mengoptimalkan penagihan dan mencegah piutang tak tertagih. Sejalan dengan teori Kieso dan Weygand, langkah ini krusial guna melindungi laba dan modal dari potensi kerugian.
Alternatif Penanganan Piutang	- Perusahaan mengajukan surat untuk memperoleh persetujuan terkait pemutihan piutang pelanggan. - Piutang yang telah disetujui pemutihannya akan diakui dan dicatat sebagai beban perusahaan.	- Penelusuran kontak pelanggan terhambat karena tim CS lebih memprioritaskan pelanggan yang aktif dibandingkan pelanggan yang sudah <i>churn</i>. - Perusahaan kesulitan mengakui beban piutang secara fiskal jika pelanggan tidak memberikan surat persetujuan pemutihan.	Pembaruan prosedur penagihan sangat penting agar tindakan tim lebih terstruktur dan cepat. Merujuk pada perspektif Indriyono, bahwa analisis umur piutang menjadi kunci bagi manajemen dalam mengambil keputusan yang tepat untuk menangani tunggakan tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem manajemen piutang pada Perusahaan *Edutech* telah diterapkan melalui pengelompokan status klien menjadi *churn* dan *freeze*, yang memengaruhi langkah penanganan piutang. Piutang klien *churn* diproses melalui pemutihan setelah pencadangan karena klien sudah tidak aktif, sedangkan klien *freeze* akan dibekukan layanannya hingga melunasi tunggakan. Dalam praktiknya, perusahaan masih menghadapi berbagai kendala, terutama kesulitan melacak kontak PIC akibat pergantian penanggung jawab

serta kurang efektifnya proses penagihan digital yang bergantung pada komunikasi non-tatap muka. Meskipun perusahaan telah berupaya melalui kolaborasi antar divisi dan pengiriman surat persetujuan pemutihan, sebagian piutang tetap sulit ditangani. Hal ini menunjukkan bahwa sistem manajemen piutang masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek penagihan, pemutakhiran data klien, dan penggunaan teknologi pendukung. Penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai pengelolaan piutang pada sektor *Edutech*, yang memiliki karakteristik operasional dan tantangan yang berbeda dari perusahaan tradisional.

Saran

Saran peneliti dalam riset yang telah dilakukan dan dapat dijadikan sebagai peningkatan untuk Perusahaan *Edutech* yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan dapat mempertimbangkan untuk menawarkan solusi pembayaran yang lebih fleksibel, seperti program cicilan atau diskon untuk pembayaran lebih awal, agar pelanggan lebih mudah melunasi tunggakan mereka.
2. Kolaborasi antara tim *Account Receivable* (AR) dan *Customer Experience* perlu ditingkatkan, terutama dalam proses penagihan dan pengumpulan data kontak pelanggan yang terkini. Oleh karena itu perusahaan disarankan untuk memperbarui dan menjaga akurasi database pelanggan secara berkala, termasuk informasi terkait *Person in Charge* (PIC). Langkah ini dapat meminimalkan hambatan komunikasi akibat pergantian PIC.
3. Perusahaan dapat memanfaatkan teknologi seperti sistem otomatisasi pengingat pembayaran melalui email, SMS, atau aplikasi, yang dapat membantu mengurangi beban manual pada tim *finance* dan meningkatkan efektivitas penagihan.
4. Perusahaan dapat memperbarui prosedur internal yang mengatur pengelolaan piutang, seperti aturan jelas mengenai waktu dan cara penagihan, serta langkah-langkah yang harus diambil jika pelanggan terus menunggak, sehingga tim terkait dapat bertindak lebih cepat dan terstruktur.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, O. P., & Darim, A. (2024). *Aktivitas Pengelolaan Piutang Customer Dalam Pengambilan Order Di CV. Pustaka Cendekia (Studi Kasus Fakultas Ekonomi STIE Pemuda Surabaya)*. 1192, 304–317.
- Annisa Rahmawati. (2021). Implementasi Metode Penyisihan Piutang Pada Piutang Tak Tertagih PT. DEF Surabaya. *Akuntansi* 45, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.30640/akuntansi45.v2i1.100>
- Ayu, R. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih Pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri. *Jurnal EMT KITA*, 7(4), 911–924. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i4.1516>
- Dalango, N. (2024). *Analisis Implementasi Sistem Akuntansi Piutang Pada Koperasi Mekar Jaya Indonesia*. 20, 739–757.
- Filbert, A., Setyawati, V. D., Ekonomi, F., Katolik, U., Cendika, D., & Piutang, P. (2024). *Manajemen Piutang Pada Harris Hotel Sentraland Semarang*. 2(April), 13–27.
- Hasyim, M. A. N., Tusholihah, M., Setiajatnika, E., & Amran, S. (2020). *Sistem Akuntansi Piutang Teori dan Aplikasi* (1st ed.). CV. Syntax Computama.
- Jirwanto, H., Aqsa, M. A., Agusven, T., Herman, H., & Sulfitri, V. (2024). *Manajemen Keuangan*. CV. Azka Pustaka. https://books.google.co.id/books?id=H_36EAAAQBAJ
- Lestari, W. J., Asfi, M., & Setiawati, A. (2020). Sistem Pengendalian Internal Atas Piutang Menggunakan Metode Analisis Umur Piutang (Aging Schedule) Pada CV. AGS'NIE. *Jurnal Digit*, 9(2), 215. <https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.123>

- Manjaleni, R., & Karlina. (2024). *Analisis Umur Piutang Dalam Upaya Mengurangi Piutang Tak Tertagih (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Hermina Pasteur)*. XXI(1), 33–41.
- Montororing, P. M., Harijanto Sabijono, & Heince R. N. Wokas. (2020). Analisis Penerapan Pengendalian Internal Piutang Usaha pada Piutang Tak Tertagih di PT.Hasjrat Multifinance Manado. *Jurnal EMBA*, 9(3), 1520–1529.
- Nathanael, H., & Nasikin. (2021). Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha Terhadap Risiko Piutang Tak Tertagih. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 13–27.
- Pantu, N. A. A., Mattoasi, & Mahdalena. (2022). Analisis Manajemen Piutang di Bengkel Ginseng Motor. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi*, 1(159–172), 158–172. <https://jamak.fe.ung.ac.id/>
- Prayoga, R., Muktiadji, N., Roup, A., & Iriyadi, I. (2024). Implementasi Sistem Penagihan Piutang Jasa Body Repair Pada PT. Setiajaya Toyota Body And Paint Depok. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 4(1), 149–160. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v4i1.1931>
- Rivandi, M., & Septiana, G. (2020). Pengaruh Pengelolaan Piutang Terhadap Efektivitas Arus Kas Pada PT. Satria Lestari Multi. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 15(2), 23–30. <https://doi.org/10.37301/jmubh.v15i2.16896>
- Situmorang, D. M., & Ginting, R. (2024). *Analisis Situasi Pengelolaan Piutang Usaha pada Perusahaan Industri*. 13, 85–92. <https://doi.org/10.26418/jaakfe.v13i1.81586>
- Wibowo, T. K., Undeng, Y., La Wungo, S., Luwuk Banggai, A., & Kreatindo Manokwari Abstrak, S. (2022). Sistem Informasi Pengelolaan Piutang dan Pembelian Hasil Nilam (Pogostemon Cablin) Pada Kelompok Tani Potoutusan Desa Ampera. *Journal of System and Computer Engineering (JSCE) ISSN*, 3(2), 307.
- Zebua, D., Bate, M., & Nikita Zebua Maria Magdalena Bate, D. (2022). Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT. Multi Pilar Indah Jaya (Distributor PT. Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1259–1268.
- Zuliana, H., Putranto, R. S., & Kurniawati, Y. (2021). *Analisis Piutang Tak Tertagih Berjangka Implementasi Pada Praktek Akuntansi Berbasis ICT*. 2, 1551–1556.