

**AKTIVITAS PENGELOLAAN PIUTANG CUSTOMER DALAM PENGAMBILAN
ORDER DI CV PUSTAKA CENDEKIA
(Studi Kasus Fakultas Ekonomi STIE PEMUDA Surabaya)**

**CUSTOMER RECEIVABLE MANAGEMENT ACTIVITIES IN ORDER TAKING AT CV
PUSTAKA CENDEKIA
(Case Study of the Faculty of Economics, STIE PEMUDA Surabaya)**

Ocsyahrani Putri Andini, Abu Darim
Program Studi D3 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda
Jl. Bungtomo No. 8, Kode Pos 60245, Tel/Fax : 031-5057050

Correspondence		
Email: Andiniocha16@gmail.com ; Abudarim@ikhac.ac.id	No. Telp: 081584222374	
Submitted: 19 September 2023	Accepted: 28 September 2023	Published: 29 September 2023

ABSTRACT

The purpose of this study is to manage billing, analyze receivables data, and find out the obstacles and efforts to adjust customer management and billing at CV Pustaka Cendekia, the type of research used is case study research, data sources. it has been processed by the parties concerned and obtained from existing data sources. Using data collection techniques in the form of observation and interviews, the data validity technique used is source triangulation and techniques. CV Pustaka Cendekia serves sales to agents so they can take orders in the semester in the following semester, apart from cash, you can also use the credit system according to the agreement given to the leadership, namely in the form of goods that can be resold according to the amount of receivables, and manage agent receivables by means of notify the amount of receivables if paying by transfer or cash we provide proof of receipt and update the remaining receivables, and if the agent cannot pay for the goods that are used as collateral to be sold in accordance with the initial agreement then it will not be able to take it in the following semester.

Keywords : Accounts Receivable Management, Accounts Receivable Collection, Credit Salary

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengelola penagihan, menganalisa data piutang, dan mengetahui hambatan dan upaya penyesuaian pengelolaan dan penagihan customer di CV Pustaka Cendekia, jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian studi kasus, sumber data Peneliti mengambil data primer dari laporan data piutang CV Pustaka Cendekia dan sudah diolah pihak yang bersangkutan serta diperoleh dari sumber data yang sudah ada..menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara, teknik keabsahan data yang digunakan yaitu trigulasi sumber serta teknik. CV Pustaka Cendekia melayani penjualan kepada agen agar dapat mengambil pesanan di semester di semester berikutnya, selain tunai juga dapat menggunakan sistem kredit yang sesuai perjanjian yang di berikan kepada pimpinan, yaitu berupa barang yang dapat dijual kembali sesuai jumlah piutang, dan mengelola piutang agen dengan cara memberitahu jumlah piutang jika membayar melalui transfer atau tunai kita beri bukti kwitansi dan mengupdate sisa piutang yang ada, dan jika agen tidak dapat membayar barang yang di jadikan jaminan akan di jual sesuai dengan perjanjian awal maka tidak akan dapat mengambil di semester berikutnya.

Kata Kunci : Pengelolaan Piutang, Penagihan Piutang, Penjualan Kredit

Pendahuluan

Perusahaan membutuhkan sistem yang akan berperan dalam pemrosesan dan pengolahan data penjualan, yaitu Sistem Akuntansi Penjualan. Sistem akuntansi penjualan tersebut bertujuan untuk mendukung aktivitas bisnis perusahaan dalam mengelola, memproses data transaksi secara efektif dan efisien. Sistem akuntansi yang disusun untuk suatu perusahaan dapat diproses dengan cara manual atau diproses dengan menggunakan mesin-mesin mulai dengan mesin pembukuan yang sederhana sampai dengan komputer.

Piutang merupakan unsur yang sangat penting dan memerlukan kebijakan yang baik dari manajemen dan pengelolaannya. Selain dapat meningkatkan volume penjualan, piutang juga memiliki resiko kerugian usaha tertentu. Misalnya, keterlambatan pembayaran penerimaan piutang, yang akan berdampak buruk pada kinerja bisnis yang akan menjadi lebih sulit untuk dipertahankan. Namun, risiko kerugian piutang dapat dikurangi dengan menggunakan metode yang memaksimalkan penagihan kepada piutang perusahaan (Nika, 2018). Resiko piutang yang tak tertagih atas jumlah piutang pasti akan di temui. Bagi sebuah perusahaan, membuat database piutang berdasarkan umurnya untuk memudahkan perhitungan piutang yang beredar kemudian menghitung cadangan kerugian piutang yang dibebankan pada akhir periode untuk mengakomodasikan kemungkinan piutang yang tak tertagih. (Fakhiri, 2020)

Risiko yang ditimbulkan dari piutang macet yang menumpuk menyebabkan kerugian besar terhadap perusahaan. Terutama terhadap perusahaan yang mengutamakan transaksi secara kredit kepada customer. Kebijakan dan pengelolaan perusahaan dikatakan efektif apabila jumlah tagihan piutang macet dapat diterima kembali dengan jumlah dan batas waktu yang telah ditentukan perusahaan agar Customer dapat mengambil Order selanjutnya .

Efek yang diterima perusahaan apabila piutang tidak dapat ditagih yaitu beban-beban yang sering tidak dibayarkan, sehingga menyebabkan kerugian besar terhadap perusahaan. Oleh karena itu sistem pengelolaan piutang yang baik akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam menjalankan kebijakan penjualan secara kredit. Demikian pula sebaliknya, kelalaian dalam pengelolaan piutang bisa berakibat fatal bagi perusahaan, misalnya banyak piutang yang tak tertagih karena lemahnya kebijakan pengumpulan dan penagihan piutang. Apabila Customer tidak meninggalkan jaminan kepada perusahaan untuk bisa mengambil order selanjutnya.

Berdasarkan keuntungan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelolaan piutang customer adalah pengelolaan piutang customer yang mengambil orderan pada perusahaan dan dapat dibayarkan secara kredit.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti adalah:

1. Bagaimana Pengelolaan Penagihan ke Customer di CV Pustaka Cendekia?
2. Bagaimana Memelihara Data Piutang Customer di CV Pustaka Cendekia?
3. Bagaimana Hambatan dan Upaya Penyesuaian Pengelolaan dan Penagihan di CV Pustaka Cendekia?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini ialah menganalisis pernyataan sebagai berikut.

1. Untuk Mengelola Penagihan ke Customer di CV Pustaka Cendekia
2. Untuk Menganalisa Data Piutang Customer di CV Pustaka Cendekia
3. Untuk Mengetahui Hambatan dan Upaya Penyesuaian Pengelolaan dan Penagihan di CV Pustaka Cendekia

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian studi kasus. Rahardjo, (2020) menyatakan bahwa tujuan diadakannya studi kasus adalah untuk memperoleh pengetahuan tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat individu, kelompok orang, lembaga, maupun organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut.

Jenis Data

Data ialah kumpulan informasi yang diperoleh oleh peneliti melalui penelitian atau pengamatan. Jenis data yang digunakan oleh peneliti yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer yang dihasilkan yaitu wawancara laporan data piutang CV Pustaka Cendekia dan data sekunder yang dihasilkan yaitu laporan data piutang CV Pustaka Cendekia dan sudah diolah pihak pengelola.

Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer. Data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber pertama atau dengan kata lain pengumpulannya dilakukan sendiri oleh peneliti secara langsung seperti hasil wawancara. Peneliti mengambil data primer dari laporan data piutang CV Pustaka Cendekia dan sudah diolah pihak yang bersangkutan serta diperoleh dari sumber data yang sudah ada.

Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat yang digunakan penelitian ialah CV Pustaka Cendekia berdomisili di Desa Tambak Medokan Ayu Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2023 sampai bulan April 2023.

Teknik Pengumpulan Data

Sebagai pendukung pengumpulan data penelitian ini penulis melakukan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Dalam penelitian ini, wawancara yang dipakai berdasarkan pedoman wawancara dilakukan dengan pengelola data piutang yang berjudul “Aktivitas Pengelolaan Piutang Customer Dalam Pengambilan Order Di CV Pustaka Cendekia”. Menjadi permasalahan yaitu bagaimana pengelolaan penagihan dan memelihara data piutang customer di CV Pustaka Cendekia.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan berdasarkan pedoman wawancara. Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu data yang sudah diolah oleh pihak pengelola mengenai laporan data piutang CV Pustaka Cendekia serta diperoleh dari sumber data yang sudah ada.

Analisis Data

Menurut Ahmad(2021), Teknik analisis data memerlukan proses sistematis untuk menemukan dan memilah data yang berasal dari wawancara, serta bagaimana cara mengumpulkan data, reduksi data, dan menyajikannya dengan jelas agar bisa dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain. Berikut adalah contoh teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Pengumpulan Data

Selama proses ini, peserta akan memberikan data yang sesuai dengan masalah yang sedang berlangsung dengan wawancara. Informasi yang digunakan berupa laporan data piutang dari CV Pustaka Cendekia.

2. Reduksi Data

Data yang telah disingkat akan memberikan informasi yang lebih jelas sehingga memudahkan pengguna untuk menyelesaikan langkah pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data adalah proses membuang data yang tidak diperlukan dan membuat data

yang diperlukan. Peneliti menggunakan redacted data untuk mengekstrak informasi terpenting dari berbagai data laporan piutang di CV Pustaka Cendekia yang diperlukan dalam penelitian.

3. Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk laporan data dan ringkasan singkat. Penyajian data bertujuan untuk merencanakan pekerjaan ke depan berdasarkan apa yang telah dipelajari selama ini dan untuk mempermudah pemahaman tentang apa yang terjadi. Penyajian data oleh peneliti dilakukan dalam bentuk piutang laporan di CV Pustaka Cendekia.

4. Penarikan Simpulan

Penarikan simpulan bertujuan untuk mengumpulkan data yang telah diperoleh pada waktu penelitian, sehingga hasil penelitian sesuai dengan yang diharapkan. Simpulan dalam penelitian ini adalah sesuai dengan penyajian data yang dilakukan yaitu laporan data piutang di CV Pustaka Cendekia.

Deskripsi Objek Penelitian

CV Pustaka Cendekia merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang percetakan, penerbitan serta perlengkapan sekolah (seragam, kertas sekolah). Terutama ketika menerbitkan buku teks berkualitas tinggi yang sesuai dengan kurikulum Indonesia. Untuk karya terbaiknya, industri penerbitan dibagi menjadi tiga kategori utama, yaitu buku sekolah atau buku pelajaran, buku anak dan buku referensi. Dan didirikan pada 2014 itu mendapat sambutan baik dari kalangan pendidik. Visi menjadi perusahaan terbaik di bidang percetakan dan penerbitan. Misi memberi solusi terbaik untuk industri percetakan dan penerbitan dengan produk berkualitas tinggi dengan harga pesaing.

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa pendekatan kepada customer untuk menjalin hubungan yang baik dan tidak menyinggung perasaan atau menjelaskan piutang yang masih ada dengan cara memberitahu melalui whatsapp atau telepon untuk membayar, agar dapat mengambil pesanan pada semester berikutnya kalau tidak bisa membayar akan di ingatkan sesuai perjanjian awal yaitu dipotong melalui jaminan yang senilai piutang customer kepada perusahaan.

Pembahasan

Adanya perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu agar kita dapat mengevaluasi tiap permasalahan yang terjadi nantinya akan menimbulkan persamaan dan perbedaan yang berbeda mulai dari tempat penelitian, teknik pengumpulan data, waktu, dan hasil penelitian tersebut akan mempermudah kita untuk memperoleh informasi dan kesempatan yang luas untuk mengikuti kegiatan tugas akhir saya. Sedangkan tempat penelitian ini dilakukan di CV Pustaka Cendekia untuk memperoleh informasi maupun kesempatan untuk meningkatkan pengelolaan piutang customer.

Kesimpulan

CV Pustaka Cendekia adalah perusahaan jasa yang bergerak di bidang percetakan, penerbitan, dan perlengkapan sekolah (seragam, alat tulis sekolah). Terutama pada penerbitan buku-buku pelajaran berkualitas sesuai dan sejalan dengan kurikulum pendidikan Indonesia. Untuk menghasilkan karya terbaik, lingkup publikasi dibagi menjadi tiga kategori utama yaitu, buku sekolah atau buku teks, buku anak dan buku referensi. Hasilnya, perusahaan yang berdiri

sejak tahun 2014 dan berkedudukan di Surabaya ini telah mendapatkan pengakuan baik dari pendidik.

Simpulan dari hasil wawancara di atas bahwa, pengelolaan penagihan piutang customer dokumen kartu piutang data pengelolaan penagihan ke customer CV Pustaka Cendekia dapat disimpulkan bahwa dari ke 5 Agen di atas pada semester ganjil tahun ajaran 2022-2023 dengan berbagai macam jumlah piutang tiap agen, bahwa yang telah melunasi piutang dapat mengambil pesanan di semester berikutnya yaitu semester genap tahun ajaran 2022-2023, dan yang belum melunasi piutang tidak dapat mengambil pesanan di semester genap.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sebagai pengelola piutang atau accounting bertanggung jawab atas piutang yang dimiliki tiap agen pada saat pengambilan pesanan, lalu menginput ke dalam kartu piutang, dan mengupdate pembayar customer baik tunai maupun transfer, dan mengikut sertakan piutang yang masih ada hingga tidak ada piutang yang tersisa agar dapat mengambil pesanan pada semester berikutnya.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pendekatan kepada customer untuk menjalin hubungan yang baik dan tidak menyinggung perasaan atau menjelaskan piutang yang masih ada dengan cara memberitahu melalui whatsapp atau telepon untuk membayar, agar dapat mengambil pesanan pada semester berikutnya kalau tidak bisa membayar akan di ingatkan sesuai perjanjian awal yaitu dipotong melalui jaminan yang senilai piutang customer kepada perusahaan.

Saran

Berlandaskan penelitian tersebut, maka ada beberapa usulan yang ditunjukkan untuk memberikan manfaat bagi pihak yang bersangkutan antara lain:

1. Bagi Perusahaan tetap menerapkan sistem kekeluargaan, menjaga dengan konsisten kualitas produk, dan memberikan pelayanan yang baik kepada customer agar semakin banyak customer yang mengambil pesanan di semester berikutnya.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan serta menemukan inisiatif untuk memperluas dan memperdalam pengelolaan piutang customer.

Referensi

- Ahmad, & Muslimah. (2021). *Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif. Proceedings, 1(1), 173–186.*
- Bella, E., Damayanty, F., Lasiyono, U., & Surabaya, A. B. (2022). *Analisis Kebijakan Penjualan Kredit Dan Pengelolaan Piutang Untuk Meminimalkan Piutang Tidak Tertagih Pada Pt. Subur Agro Pratama. Journal of Sustainability Business Research, 3(4), 54.*
- Cornelia, V. (2019). *Analisis Pengelolaan Piutang Sebagai Upaya Meningkatkan Profitabilitas Perusahaan Produk Ekspor Pt. Surya Indoalgas Periode <http://eprints.ubhara.ac.id/523/>*
- Enje Aprilla. (2018). *Desain dan Implementasi Sistem Pemesanan Makanan dan Program Promosi Penjualan pada Mie Pangsit Ayam. 6(2016), 9–43.*
- Fakhiri, A. (2020). *ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PIUTANG MACET (STUDI KASUS PDAM KOTA PAYAKUMBUH) SKRIPSI. 1–23.*
- Handayani, T. (2019). *Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha dalam Upaya Meminimalisir Piutang Tak Tertagih.*
- Hoirul Rhojiqin. (2018). *PERANCANGAN SISTEM PEMESANAN BARANG OLEH PEGAWAI PADA COOP MART KOPERASI PEGAWAI NEGERI UIN ALAUDDIN*

- MAKASSAR. In *Energies* (Vol. 6, Issue 1). <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>
- Manafe, H. O. C. W. (2020). Analisis Tingkat Pengelolaan Piutang Menggunakan Receivable Turnover dan Average Collection Perios Pada CV Kormaras Di Surabaya. *21(1)*, 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Manurung, W. A. (2018). Analisis Piutang Tak Tertagih Berdasarkan Umur Piutang Pada Perum Perumnas Regional I Medan.
- Nika, S. (2018). Bab 1 pendahuluan. *21(1)*, 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Novitasari, M., & Hardiyanti, R. (2017). Analisis Pengelolaan Piutang dan Potensi Piutang Tidak Tertagih. *Jurnal Akuntansi*, *1(1)*, 46–55. <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/inventory/article/view/2285>
- Nurhayati, E. (2019). Terhadap Efektivitas Arus Kas Pada Pt . Citra Menara Mas Terhadap Efektivitas Arus Kas Pada Pt . Citra Menara Mas.
- Prakoso. (2002). Pelaporan Keuangan dan Asimetri Informasi dalam Hubungan Agensi, Lintasan Ekonomi. *Pelaporan Keuangan Dan Asimetri Informasi Dalam Hubungan Agensi, Lintasan Ekonomi*, 10–22.
- PRATIWI, N. I. (2017). PENGGUNAAN MEDIA VIDEO CALL DALAM TEKNOLOGI KOMUNIKASI. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, *1*, 202–224.
- Rahardjo. (2020). Studi Kasus Dalam Penelitian. *Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif, Konsep Dan Prosedur*, 274–282.
- Rozikin, A. (2020). Analisis pengendalian internal terhadap piutang dagang di CV anugrah unika mekanik sidoarjo. In *Skripsi*. <http://digilib.uinsa.ac.id/id/eprint/42260>
- Sinaga, Y. S., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG TERHADAP RISIKO PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT . TRI SAPTA. *1(2)*.