

Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Terhadap Efektivitas Penagihan Pada PT Trakindo Utama Manado

Viona Pingkan Anggelin Salu¹, Antonius Adolf Tandil², Johana Margaretha Ratag³

^{1,2,3} Politeknik Negeri Manado, Indonesia

E-mail: vionasalu508@gmail.com¹, antonpolimdo1@gmail.com², margaretharatag@gmail.com³

Article History:

Received: 17 Juni 2026

Revised: 18 Agustus 2026

Accepted: 06 September 2026

Keywords: Pengendalian Internal; COSO; Piutang Usaha; Penagihan

Abstract: Penelitian ini melatarbelakangi pentingnya pengelolaan piutang usaha yang optimal guna memitigasi risiko keterlambatan pembayaran yang dapat mengganggu arus kas organisasi. Tujuan penelitian adalah menganalisis penerapan pengendalian internal piutang berbasis kerangka Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), mengukur tingkat efektivitas penagihan, serta mengevaluasi peran pengendalian internal dalam meningkatkan efektivitas penagihan piutang usaha pada PT Trakindo Utama Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap dokumen internal perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah mengimplementasikan lima komponen COSO yang terintegrasi dengan sistem SAP ERP berbasis accrual basis. Penguatan kontrol operasional tersebut memberikan implikasi positif empiris yang signifikan terhadap kolektibilitas dana, dibuktikan dengan penurunan persentase keterlambatan pembayaran pelanggan secara berkala dari 55% pada tahun 2024 menjadi 35% pada tahun 2025. Kesimpulannya, sistem pengendalian internal piutang usaha yang terstruktur terbukti efektif dalam mempercepat konversi piutang menjadi kas guna menjaga stabilitas likuiditas perusahaan. Pentingnya hasil ini menekankan bahwa penguatan mitigasi risiko kredit sejak tahap awal sangat krusial bagi keberlanjutan usaha.

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan dunia usaha yang semakin pesat dan persaingan yang ketat, perusahaan dituntut untuk mengelola sumber daya secara efektif dan efisien guna menjaga keberlangsungan usaha. Selain fokus pada peningkatan penjualan, perusahaan juga perlu mengelola keuangan dengan baik, terutama aktiva lancar seperti piutang usaha. Dalam (Business et al., 2022), Piutang usaha merupakan hak tagih perusahaan kepada pelanggan yang timbul dari

penjualan kredit dan akan diterima dalam bentuk kas pada periode tertentu tanpa jaminan khusus. Penjualan kredit digunakan perusahaan untuk meningkatkan volume penjualan dan menjaga hubungan dengan pelanggan, namun juga memiliki risiko keterlambatan pembayaran hingga piutang tidak tertagih. Dalam (Pt & Bandung, 2023) menjelaskan bahwa risiko keterlambatan pembayaran timbul karena sistem pembayaran secara termin yang menyebabkan pelunasan piutang sering melebihi batas umur piutang yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut dapat mengganggu modal kerja dan arus kas perusahaan, sehingga diperlukan pengelolaan piutang serta pengendalian internal yang efektif.

Pengendalian internal adalah sistem yang digunakan organisasi untuk mengatur dan mengawasi aktivitas perusahaan agar sesuai dengan rencana manajemen serta berjalan efektif dan efisien (Pt & Bandung, 2023). Dalam (B et al., 2024), menjelaskan bahwa sistem ini membantu perusahaan meminimalkan risiko kesalahan, kecurangan, dan penyimpangan dalam operasional maupun pelaporan keuangan. Namun, dalam praktiknya masih sering ditemukan kendala seperti tidak adanya pemisahan tugas yang jelas, lemahnya sistem otorisasi, serta kurangnya pengawasan dan pemeriksaan berkala, yang dapat meningkatkan risiko terjadinya kesalahan dan penyalahgunaan aset. Dalam konteks ini, kerangka kerja yang paling banyak digunakan secara akademik dan praktis adalah *COSO Integrated Framework*. Berdasarkan (Selatan, n.d.), pengendalian internal yang berlandaskan COSO dipahami sebagai sistem yang tidak hanya membantu perusahaan dalam mencapai tujuan kinerja dan profitabilitas, tetapi juga memberikan keyakinan memadai terhadap efektivitas operasional, keandalan pelaporan, serta kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku dengan cara mengidentifikasi dan mengelola risiko yang mungkin terjadi dalam proses bisnis organisasi.

PT Trakindo Utama Manado merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan alat berat, suku cadang, dan layanan servis, yang dalam operasionalnya banyak menggunakan sistem penjualan kredit untuk meningkatkan penjualan. Kebijakan ini menimbulkan piutang usaha yang perlu dikelola secara efektif. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan permasalahan berupa keterlambatan pembayaran oleh pelanggan yang melebihi jatuh tempo, sehingga proses penagihan belum berjalan optimal dan dapat memengaruhi arus kas perusahaan. Meskipun perusahaan telah menerapkan persyaratan administratif dalam pemberian kredit, seperti dokumen legalitas dan persetujuan manajemen, keterlambatan tetap terjadi akibat analisis kredit yang masih bersifat administratif, lemahnya pemantauan setelah pemberian kredit, serta kurang optimalnya prosedur penagihan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian internal tidak hanya bergantung pada kelengkapan prosedur, tetapi juga pada pelaksanaannya secara berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan suatu sistem yang terdiri dari kebijakan, metode, dan prosedur yang dirancang oleh manajemen untuk menjaga dan mengamankan aset perusahaan, mencegah terjadinya kecurangan atau penyalahgunaan, memastikan keandalan serta ketepatan informasi akuntansi, dan menjamin bahwa seluruh aktivitas perusahaan telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta kebijakan manajemen yang berlaku (A. A. Saputra et al., 2020).

Menurut (Hanifah et al., 2023), mendefinisikan pengendalian internal sebagai suatu rangkaian proses yang diterapkan dan dijalankan oleh dewan komisaris, pihak manajemen, serta seluruh personel dalam organisasi, yang dirancang untuk memberikan tingkat keyakinan yang

memadai bahwa perusahaan mampu mencapai tujuan utamanya, yaitu terselenggaranya pelaporan keuangan yang andal, tercapainya efektivitas dan efisiensi kegiatan operasional, serta terpenuhinya kepatuhan terhadap seluruh ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

COSO

Dalam (Data, 2025) *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) merupakan kerangka kerja yang digunakan sebagai pedoman dalam merancang dan mengevaluasi sistem pengendalian internal guna mendukung pencapaian tujuan operasional, keandalan pelaporan, serta kepatuhan terhadap peraturan. COSO memandang pengendalian internal sebagai suatu proses yang melibatkan manajemen dan seluruh anggota organisasi untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan. Oleh karena itu, pengendalian internal tidak hanya berfokus pada prosedur, tetapi juga mencakup etika, budaya organisasi, dan peran aktif sumber daya manusia.

COSO terdiri atas lima komponen utama yang saling terintegrasi, yang menjadi dasar dalam membangun sistem pengendalian internal yang efektif dan berkelanjutan dalam suatu organisasi:

1. lingkungan pengendalian (*control environment*)
2. penilaian risiko (*risk assessment*)
3. aktivitas pengendalian (*control activities*)
4. informasi dan komunikasi (*information and communication*)
5. pemantauan (*monitoring*)

Piutang Usaha

Piutang dapat dipahami sebagai klaim atau hak perusahaan untuk menerima pembayaran dari pihak lain yang timbul karena adanya transaksi sebelumnya. Hak tersebut biasanya akan diselesaikan dalam bentuk penerimaan kas atau aset lainnya sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan (Zakhra et al., 2021).

Menurut (Customer & Violet, 2024), dalam kegiatan bisnis, piutang umumnya muncul ketika perusahaan melakukan penjualan barang atau jasa kepada pelanggan dengan sistem kredit. Artinya, pelanggan telah menerima barang atau jasa terlebih dahulu, sedangkan pembayaran dilakukan pada waktu tertentu di masa yang akan datang.

Pengendalian Internal Piutang Usaha

Menurut penelitian tentang pengelolaan piutang perusahaan dalam (Salsabilla, 2025), pengendalian internal merupakan suatu sistem yang dirancang oleh manajemen untuk menjaga aset perusahaan, meningkatkan efisiensi operasional, serta memastikan bahwa kegiatan operasional berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam konteks piutang usaha, pengendalian internal berfungsi untuk memastikan bahwa proses pemberian kredit, pencatatan piutang, penagihan, hingga penerimaan pembayaran dilakukan secara terstruktur dan dapat diawasi dengan baik.

Efektivitas Penagihan Piutang Usaha

Menurut penelitian mengenai sistem informasi akuntansi dan efektivitas penagihan piutang dalam (Sinta, 2024), efektivitas penagihan piutang menunjukkan sejauh mana perusahaan mampu melaksanakan proses penagihan secara tepat waktu, sistematis, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Penagihan piutang yang efektif akan membantu perusahaan meminimalkan risiko terjadinya piutang tak tertagih serta meningkatkan kelancaran penerimaan kas dari pelanggan.

Efektivitas penagihan piutang sangat bergantung pada ketepatan prosedur di tahap awal pemberian kredit. Pengendalian internal berfungsi sebagai filter preventif dengan memastikan bahwa keputusan pemberian kredit didasarkan pada analisis yang objektif terhadap kapasitas finansial dan rekam jejak pelanggan. Hal ini sejalan dengan (Hanifah et al., 2023), penelitian yang menyatakan bahwa pengendalian internal merupakan rangkaian proses untuk mencapai efektivitas operasional, termasuk dalam memitigasi risiko pemberian kredit yang tidak layak. Melalui penerapan prinsip pemisahan fungsi (*segregation of duties*) yang juga ditekankan oleh (A. A. Saputra et al., 2020), perusahaan dapat menjamin bahwa proses verifikasi kelayakan kredit dilaksanakan secara transparan dan terukur untuk mencegah terjadinya kendala dalam penagihan di masa depan.

Untuk mencegah piutang berubah menjadi piutang tak tertagih, perusahaan perlu menerapkan langkah mitigasi sistematis. (Salsabilla, 2025), menegaskan bahwa pengendalian internal harus mencakup prosedur operasional yang disiplin dalam mengamankan aset perusahaan dari risiko kerugian akibat keterlambatan pembayaran. Strategi mitigasi yang efektif meliputi optimalisasi *aging schedule* untuk prioritas penagihan, serta pelaksanaan prosedur *follow-up* yang terstruktur melalui kanal komunikasi berkala. Selain itu, perusahaan perlu melakukan analisis profil pelanggan untuk menentukan kebijakan kredit yang lebih tegas, serta memperkuat koordinasi lintas divisi agar informasi status pembayaran dapat tersedia secara *real-time*. (Sinta, 2024), menambahkan bahwa sistem informasi yang andal sangat krusial dalam mendukung tindakan tindak lanjut yang responsif, sehingga perusahaan mampu meminimalkan risiko keterlambatan dan menjaga kelancaran penerimaan kas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengevaluasi, menguraikan, dan menggambarkan secara jelas mengenai bagaimana sistem pengendalian internal atas piutang usaha diterapkan pada objek penelitian. Melalui pendekatan ini, peneliti berfokus pada interpretasi mendalam terhadap situasi riil di lapangan, khususnya terkait prosedur administrasi kredit dan kendala yang dihadapi dalam proses penagihan piutang usaha. Penelitian ini dilakukan pada PT Trakindo Utama Cabang Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Penentuan lokasi ini dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan bahwa perusahaan tersebut memiliki volume transaksi penjualan kredit yang besar, sehingga pengelolaan piutang menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga kelancaran arus kas perusahaan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara mendalam dengan beberapa informan kunci di dalam perusahaan yang dipilih berdasarkan wewenang dan tugas mereka. Pihak-pihak tersebut meliputi staf bagian keuangan, analis kredit, serta staf bagian penagihan yang mengetahui langsung kondisi operasional di lapangan. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan sebagai pendukung untuk memperkuat hasil wawancara. Data sekunder ini meliputi dokumen resmi perusahaan seperti struktur organisasi, prosedur operasional standar (SOP) penjualan kredit, serta laporan daftar umur piutang konsumen pada PT Trakindo Utama Manado.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara utama, yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Selain mewawancarai staf terkait, peneliti juga melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas kerja harian, seperti cara memeriksa berkas konsumen dan prosedur menindaklanjuti piutang yang jatuh tempo. Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berkas penagihan dan catatan akuntansi yang relevan. Penggabungan ketiga teknik ini bertujuan agar data yang diperoleh saling melengkapi dan memiliki tingkat keabsahan yang kuat.

Selanjutnya, seluruh data yang terkumpul dianalisis menggunakan kerangka kerja COSO *Integrated Framework*, yang meliputi lima komponen utama: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, sistem informasi dan komunikasi, serta pemantauan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Mendukung Efektivitas Penagihan Piutang Usaha

Implementasi pengendalian internal pada PT Trakindo Utama Cabang Manado memiliki relevansi struktural yang kuat terhadap siklus pengelolaan serta tingkat kolektibilitas piutang usaha organisasi. Kebijakan ini selaras dengan konsep *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO, 2013), yang mengonseptualisasikan pengendalian internal sebagai suatu proses komprehensif oleh manajemen dan seluruh personel guna memberikan keyakinan memadai terhadap pencapaian efektivitas operasional, keandalan pelaporan akuntansi, dan kepatuhan regulasi. Dalam konteks operasional perusahaan, sistem ini dirancang sebagai instrumen preventif untuk memastikan seluruh piutang hasil penjualan kredit alat berat, suku cadang, maupun layanan servis dapat terealisasi sesuai dengan jangka waktu perjanjian, sekaligus meminimalkan eksposur risiko piutang tak tertagih (*bad debts*). Target tersebut diakomodasi melalui serangkaian prosedur baku yang meliputi penilaian kelayakan kredit, ketepatan penerbitan faktur (*invoice*), pemantauan berkala atas laporan umur piutang, tindakan penyeruan (*follow-up*) penagihan, hingga evaluasi berkala terhadap karakteristik historis pelanggan.

Guna mendukung keandalan prosedur kendali tersebut, perusahaan mengintegrasikan sistem teknologi informasi *Enterprise Resource Planning* berbasis SAP ERP yang menghubungkan fungsi *Account Receivable* (AR) dan *Account Payable* (AP). Data lapangan mengonfirmasi bahwa penggunaan platform digital ini memfasilitasi pencatatan data transaksi secara terpadu, penyajian pelaporan yang akurat, serta pemantauan posisi kewajiban konsumen secara waktu nyata (*real-time*). Fenomena penguatan infrastruktur ini merepresentasikan perwujudan dimensi informasi dan komunikasi dalam kerangka kerja COSO.

Di sisi lain, mekanisme akuntansi yang diterapkan didasarkan pada asas akrual (*accrual basis*) yang memicu pengakuan piutang saat penyerahan komersial berlangsung, sesuai dengan koridor Standar Akuntansi Keuangan (SAK) yang berlaku di Indonesia. Pengabsahan administratif pencatatan tersebut mengikat pada kepatuhan kepemilikan dokumen pendukung seperti *sales order*, *invoice*, *delivery order*, dan surat otorisasi kredit. Apabila sistem SAP ERP mendeteksi adanya keterlambatan pembayaran yang melampaui batas jatuh tempo, fungsi penagihan menginisiasi tindakan mitigasi lanjutan melalui penyeruan komunikasi berkala, serta melakukan koordinasi lintas divisi dengan unit penjualan (*sales*) untuk mengoptimalkan akselerasi pengumpulan arus kas masuk perusahaan.

Komponen Pengendalian Internal

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komponen lingkungan pengendalian dalam tata kelola piutang usaha pada PT Trakindo Utama Cabang Manado telah diimplementasikan secara memadai melalui penerapan prinsip pemisahan fungsi (*segregation of duties*). Struktur organisasi perusahaan secara tegas memisahkan otoritas dan tanggung jawab antara divisi penjualan (*sales*), administrasi (*administration*), keuangan (*finance*), dan penagihan (*collection*). Divisi penjualan berfokus pada pemasaran dan interaksi konsumen, divisi administrasi bertanggung jawab atas validitas berkas transaksi, divisi keuangan mengelola pencatatan akuntansi serta pemantauan posisi piutang, sementara divisi penagihan bertugas melakukan eksekusi penagihan piutang jatuh tempo. Pembagian peran yang sistematis ini, dikombinasikan dengan pengawasan melekat dari

pihak manajemen, bertujuan untuk memitigasi risiko kesalahan pencatatan, mencegah penyalahgunaan wewenang, serta mengoptimalkan pengawasan internal atas transaksi kredit.

Aktivitas penegakan lingkungan pengendalian tersebut diperkuat oleh integrasi sistem *Enterprise Resource Planning* berbasis SAP ERP yang menghubungkan sub-modul *Account Receivable* (AR) dan *Account Payable* (AP). Berdasarkan data lapangan, seluruh transaksi penjualan kredit langsung terekam ke dalam sistem tersebut secara terpusat, sehingga memungkinkan setiap divisi memantau posisi saldo serta status kolektibilitas piutang pelanggan sesuai dengan batas kewenangan masing-masing secara akurat dan terstruktur. Kendati pondasi lingkungan pengendalian dan sistem informasi akuntansi telah berjalan dengan baik, penelitian ini masih mengidentifikasi adanya fenomena keterlambatan pembayaran oleh sejumlah pelanggan yang melampaui masa jatuh tempo. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun komitmen struktural dan teknologi perusahaan sudah kokoh, mekanisme pengawasan dan evaluasi kepatuhan terhadap karakteristik pelanggan tertentu masih memerlukan peningkatan intensitas secara berkelanjutan.

2. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Komponen penilaian risiko pada PT Trakindo Utama Cabang Manado difokuskan pada identifikasi dan mitigasi potensi piutang bermasalah serta risiko piutang tak tertagih (*bad debts*) yang dipicu oleh keterlambatan pembayaran pelanggan. Sebagai langkah preventif sebelum fasilitas kredit diberikan, perusahaan menerapkan analisis risiko kredit melalui pemeriksaan komprehensif terhadap dokumen administrasi konsumen, yang meliputi legalitas badan usaha, NPWP, berkas kontrak, rekam jejak transaksi historis, serta penilaian kapasitas pembayaran. Di samping risiko eksternal yang bersumber dari pelanggan, perusahaan juga memetakan risiko internal berupa kesalahan manusia (*human error*) yang berpotensi menghambat efektivitas penagihan, seperti kesalahan input data, keterlambatan pembaruan (*update*) status pembayaran dalam sistem akuntansi, ketidaksesuaian data faktur (*invoice*) dengan kontrak induk, serta keterlambatan tindakan tindak lanjut (*follow-up*) penagihan.

Untuk meminimalkan dampak dari risiko-risiko tersebut, divisi keuangan menjalankan serangkaian tindakan pengendalian strategis. Upaya tersebut diimplementasikan melalui pengelompokan piutang berdasarkan usia tunggakan menggunakan laporan umur piutang (*aging report*), melakukan rekonsiliasi atau pencocokan silang (*cross-check*) kontinu antara dokumen kontrak dengan faktur di dalam sistem SAP ERP, serta melakukan evaluasi berkala terhadap karakteristik pelanggan yang memiliki riwayat keterlambatan pembayaran. Kendati mekanisme penilaian risiko ini telah terstruktur, data lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat sekitar 35% piutang yang mengalami keterlambatan pembayaran melampaui batas jatuh tempo yang ditetapkan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa proses penilaian risiko yang berjalan masih memerlukan optimalisasi, khususnya dalam meningkatkan ketajaman analisis prediktif agar manajemen mampu mengantisipasi dan merespons dinamika risiko kelayakan kredit pelanggan secara lebih cepat dan responsif.

3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Aktivitas pengendalian piutang pada PT Trakindo Utama Cabang Manado diwujudkan melalui serangkaian kebijakan prosedural yang terstruktur guna menjamin efektivitas dan pengawasan operasional. Di samping konsistensi dalam pemisahan fungsi organisasi, pengendalian diperkuat oleh penerapan sistem otorisasi berlapis (*multi-level authorization*) dalam alur persetujuan fasilitas kredit. Proses peninjauan kelayakan kredit nasabah diinisiasi oleh divisi keuangan, diverifikasi oleh supervisor atau manajer terkait, hingga keputusan akhir oleh *general manager* atau jajaran manajemen eksekutif yang disesuaikan dengan ambang batas nilai transaksi

tertentu. Mekanisme otorisasi bertingkat ini berfungsi sebagai instrumen preventif untuk memitigasi risiko pemberian kredit kepada debitur non-prospektif serta meminimalkan potensi timbulnya piutang bermasalah di kemudian hari.

Dalam siklus penagihan, perusahaan menerapkan standar disiplin dokumentasi melalui penerbitan faktur (*invoice*) dengan tenggat maksimal satu hari (H+1) setelah transaksi komersial terealisasi atau pasca-dokumen administrasi dinyatakan lengkap. Dokumen tersebut langsung diintegrasikan ke dalam sistem SAP ERP sebagai basis data pemantauan. Guna mengoptimalkan tingkat kolektibilitas sebelum masa jatuh tempo, divisi penagihan melakukan tindakan pengingat (*reminder*) secara berkala melalui berbagai saluran komunikasi. Apabila terjadi wanprestasi atau keterlambatan pembayaran melampaui tenggat, divisi penagihan memanfaatkan laporan umur piutang (*aging report*) untuk memetakan usia tunggakan sekaligus menentukan prioritas skala penagihan berdasarkan tingkat risiko tertinggalnya dana. Meskipun regulasi operasional ini telah dirancang secara sistematis, kendala di lapangan menunjukkan masih adanya intensitas penagihan yang berulang akibat pola pembayaran pelanggan yang melewati batas waktu. Fenomena ini mengindikasikan bahwa aktivitas pengendalian yang diterapkan masih memerlukan evaluasi formatif serta peningkatan ketegasan sanksi administratif agar efektivitas penagihan dapat tercapai secara lebih optimal.

4. Informasi Dan Komunikasi (*Information And Communication*)

Implementasi komponen informasi dan komunikasi dalam pengelolaan piutang usaha pada PT Trakindo Utama Cabang Manado didukung oleh pemanfaatan sistem *Enterprise Resource Planning* berbasis SAP ERP yang terintegrasi secara fungsional dengan sub-modul *Account Receivable* (AR) dan *Account Payable* (AP). Penggunaan teknologi informasi ini memungkinkan manajemen memantau posisi saldo serta mutasi piutang konsumen secara waktu nyata (*real-time*). Melalui sistem terpadu tersebut, divisi keuangan dan penagihan dapat memperoleh aksesibilitas data yang cepat dan akurat mengenai status kolektibilitas, jadwal jatuh tempo, hingga identifikasi dini terhadap debitur yang mengalami keterlambatan pembayaran. Pengawasan operasional ini dioptimalkan lebih lanjut melalui penyusunan laporan umur piutang (*aging report*) berskala mingguan serta pemanfaatan *dashboard monitoring* piutang yang berfungsi sebagai basis data krusial dalam menetapkan skala prioritas penagihan dan bahan evaluasi karakteristik konsumen.

Selain aspek infrastruktur teknologi, dimensi komunikasi internal diwujudkan melalui koordinasi rutin yang sinergis lintas divisi, yang melibatkan unit penjualan (*sales*), administrasi (*administration*), keuangan (*finance*), dan penagihan (*collection*). Interaksi berkala ini berfokus pada penyelarasan informasi mengenai posisi piutang mutakhir, verifikasi status pelunasan, serta perumusan langkah taktis tindak lanjut penagihan di lapangan. Hasil analisis data lapangan mengonfirmasi bahwa digitalisasi pencatatan transaksi kredit dan integrasi data pembayaran melalui SAP ERP secara signifikan memitigasi risiko asimetri informasi finansial perusahaan. Kendati demikian, penelitian ini mencatat adanya kendala situasional berupa keterlambatan diseminasi atau penyampaian informasi spesifik terkait pelanggan tertentu. Hambatan komunikasi ini berimplikasi pada kurang responsifnya tindakan penyeruan (*follow-up*) penagihan, sehingga mengindikasikan perlunya standarisasi waktu penyampaian informasi (*information-sharing latency*) demi menjaga efektivitas siklus piutang secara menyeluruh.

5. Pemantauan (*Monitoring*)

Komponen pemantauan terhadap pengelolaan piutang usaha pada PT Trakindo Utama Cabang Manado diimplementasikan melalui sistem pengawasan berlapis yang terstruktur secara harian, mingguan, dan bulanan. Secara harian, divisi keuangan dan divisi penagihan melakukan

tinjauan (*review*) kontinu terhadap posisi saldo konsumen melalui sistem SAP ERP guna mendeteksi piutang yang mendekati atau telah melampaui masa jatuh tempo. Pengawasan ini diperkuat secara mingguan melalui analisis laporan umur piutang (*aging report*) untuk memetakan volume tunggakan berdasarkan kronologi usia piutang sekaligus mengidentifikasi debitur dengan profil risiko keterlambatan yang tinggi. Selanjutnya, pada akhir bulan, divisi keuangan bersama jajaran manajemen menyelenggarakan evaluasi formal guna membahas portofolio piutang bermasalah, yang mana hasil evaluasi tersebut dijadikan sebagai instrumen pertimbangan klinis dalam pengambilan keputusan atau pemberian fasilitas kredit pada transaksi berikutnya.

Selain pengawasan operasional yang bersifat rutin, perusahaan juga melakukan peninjauan berkala terhadap keandalan sistem pengendalian internal piutang melalui mekanisme evaluasi internal serta pelaksanaan audit kepatuhan. Kendati komitmen pemantauan telah dirancang secara berlapis dan komprehensif, data empiris menunjukkan bahwa masih terdapat sekitar 35% piutang yang mengalami keterlambatan pembayaran melampaui batas waktu yang disepakati. Fenomena ini mengindikasikan bahwa fungsi pemantauan yang berjalan belum sepenuhnya mencapai tingkat efektivitas maksimum dalam menekan angka penunggakan. Oleh karena itu, perusahaan direkomendasikan untuk meningkatkan intensitas pengawasan, memperketat kontrol mitigasi, serta merumuskan parameter evaluasi yang lebih ketat khusus bagi kelompok pelanggan yang memiliki rekam jejak risiko keterlambatan tinggi demi menjaga stabilitas likuiditas organisasi.

Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Terhadap Efektivitas Penagihan

Secara keseluruhan, hasil analisis empiris menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal piutang usaha pada PT Trakindo Utama Cabang Manado secara umum telah diimplementasikan secara memadai dalam mendukung siklus pengelolaan dan penagihan piutang. Eksistensi kendali internal ini terefleksi melalui pemenuhan kelima komponen operasional kerangka kerja *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), yang mencakup penegakan prinsip pemisahan fungsi (*segregation of duties*), penerapan sistem otorisasi bertingkat, kepatuhan dokumentasi faktur (H+1), serta pelaksanaan tindakan pengingat penagihan yang terstruktur. Keandalan seluruh prosedur ini diperkuat oleh digitalisasi melalui sistem SAP ERP yang terintegrasi pada fungsi *Account Receivable* (AR) dan *Account Payable* (AP), sehingga menyediakan aksesibilitas data portofolio saldo, masa jatuh tempo, dan identifikasi penunggakan secara waktu nyata (*real-time*) guna menyusun laporan umur piutang (*aging report*) yang akurat.

Sinergi antara pengawasan struktural dan sistem teknologi informasi tersebut terbukti memberikan kontribusi yang positif serta signifikan terhadap efektivitas kolektibilitas dana perusahaan. Bukti fungsional ini ditunjukkan oleh perbaikan indikator keuangan yang direpresentasikan melalui penurunan persentase keterlambatan pembayaran pelanggan secara berkala, yaitu dari angka 55% pada tahun 2024 menjadi 35% pada tahun 2025. Penurunan indeks penunggakan sebesar 20% tersebut dipengaruhi langsung oleh optimalisasi frekuensi peninjauan umur piutang, ketepatan tindakan tindak lanjut (*follow-up*) kolektor, dan efisiensi pelacakan mutasi konsumen via SAP ERP. Kendati demikian, sisa rasio keterlambatan sebesar 35% pada tahun 2025 mengindikasikan bahwa efektivitas penagihan belum mencapai titik kulminasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa meskipun pengendalian internal mampu memulihkan performa penagihan secara substantif, pihak manajemen PT Trakindo Utama Manado tetap memerlukan restrukturisasi pengawasan yang lebih ketat serta evaluasi kepatuhan kredit yang adaptif guna meminimalkan risiko piutang tak tertagih secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal piutang usaha pada PT Trakindo Utama Cabang Manado secara umum telah berjalan dengan baik dan terstruktur. Implementasi ini dibuktikan melalui pemenuhan kelima komponen pengendalian internal berdasarkan kerangka kerja *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), yang meliputi lingkungan pengendalian yang mendukung pemisahan fungsi (*segregation of duties*), analisis risiko kredit yang preventif, aktivitas pengendalian berupa otorisasi bertingkat, keandalan diseminasi informasi berbasis SAP ERP, serta mekanisme pemantauan secara berkala. Digitalisasi pencatatan akuntansi berbasis akrual (*accrual basis*) melalui modul *Account Receivable* (AR) terbukti mampu memitigasi asimetri informasi finansial serta mempercepat pengawasan siklus umur piutang konsumen secara waktu nyata (*real-time*).

Secara empiris, efisiensi sistem pengendalian internal ini memberikan implikasi positif yang signifikan terhadap peningkatan efektivitas penagihan piutang perusahaan. Keberhasilan penyelarasan regulasi internal dan teknologi informasi ini ditunjukkan oleh perbaikan indikator kolektibilitas dana, di mana persentase keterlambatan pembayaran pelanggan berhasil ditekan secara berkala dari angka 55% pada tahun 2024 menjadi 35% pada tahun 2025. Penurunan indeks penunggakan sebesar 20% ini menegaskan bahwa penguatan kontrol operasional dan pengetatan tindakan tindak lanjut (*follow-up*) kolektor berkontribusi substantif dalam mempercepat konversi piutang menjadi kas demi menjaga likuiditas organisasi.

Kendati demikian, eksistensi sisa rasio keterlambatan sebesar 35% pada tahun 2025 mengindikasikan bahwa fungsi pengendalian internal belum mencapai titik efektivitas maksimum. Hambatan situasional seperti keterlambatan pembaruan data spesifik pelanggan dan karakteristik debitur tertentu yang kerap melakukan wanprestasi masih menjadi tantangan operasional. Oleh karena itu, guna mengoptimalkan kinerja penagihan di masa mendatang, manajemen PT Trakindo Utama Manado direkomendasikan untuk meningkatkan ketegasan sanksi administratif atau denda keterlambatan, memperketat kontrol mitigasi pada tahap penilaian risiko kelayakan kredit awal, serta menetapkan standardisasi waktu penyampaian data (*information-sharing latency*) lintas divisi guna mengeliminasi celah keterlambatan tindakan penagihan di lapangan.

DAFTAR REFERENSI

- S. Business, A. Management, E. Review, and E. Andhaniwati, “ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS SIKLUS,” vol. 2, no. 1, pp. 1–13, 2022.
- P. K. A. S. P. B, A. L. Di, and K. Tomohon, “No Title,” vol. 10, no. 2, pp. 236–241, 2024.
- J. Selatan, “PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DENGAN COSO INTEGRATED FRAMEWORK Fitriah Kesuma Jelita 1 Novita 2”.
- A. A. Saputra, S. Ikhwan, D. Harini, M. B. Zaman, and Nasiruddin, “Pengaruh Pengendalian Internal Piutang terhadap Efektivitas Penagihan Piutang Usaha Pada CV Dian Ayu Setiabudi Brebes,” *J. Account. Financ.*, vol. 2, no. 1, pp. 55–68, 2020.
- A. M. Hanifah, C. Kuntadi, and R. Pramukty, “LITERATURE REVIEW: PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL , PERAN AUDIT INTERNAL , KOMITMEN MANAJEMEN TERHADAP GOOD CORPORATE GOVERNANCE,” vol. 2, pp. 1318–1330, 2023.
- K. Data, “EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL (COSO) DALAM MENJAMIN KEPATUHAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN DATA PRIBADI (UU PDP) DI SEKTOR PERBANKAN INDONESIA,” vol. 8, pp. 451–461, 2025.
- A. Zakhra, A. F. Anam, U. I. Madura, U. I. Madura, and U. Airlangga, “Jurnal Indonesia Sosial Sains,” vol. 2, no. 5, pp. 1–12, 2021.
- P. Customer and P. T. Violet, “3 1,2,3,” vol. 3, no. 2, pp. 85–94, 2024.
- A. A. Salsabilla, “Analisis Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Piutang Deka Hotel Surabaya,” vol. 2, no. 5, pp. 552–565, 2025.
- D. Sinta, “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efektivitas Penagihan Piutang PT . Sukses Sejahtera Bersama Indonesia,” vol. 2, no. 8, pp. 92–97, 2024.