

**ANALISIS SISTEM PENAGIHAN PIUTANG
PADA PT SERASI AUTORAYA (SERA) TRAC ASTRA
CABANG MANADO**

Oleh :

Imel Binti Waji

NIM : 21 043 139



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO – JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN
TAHUN 2025**

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS SISTEM PENAGIHAN PIUTANG
PADA PT SERASI AUTORAYA (SERA) TRAC ASTRA
CABANG MANADO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan
Pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan**

Oleh :

Imel Binti Waji

NIM. 21 043 139



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO – JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul :

**ANALISIS SISTEM PENAGIHAN PIUTANG
PADA PT SERASI AUTORAYA (SERA) TRAC ASTRA
CABANG MANADO**

Oleh

Nama : Imel Binti Waji
NIM : 21 043 139
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan

Disetujui untuk Diujikan

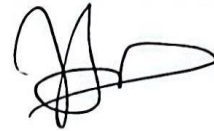
Manado, 21 Juli 2025

Dosen Pembimbing 1



Dra. Revleen M. Kaparang, Mpd
NIP. 19601212 198811 2 001

Dosen Pembimbing 2



Jufry Rompas, SE., M.Si
NIP. 19610925 199303 1 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan



Prof. Dr. Hedy Rumambi, SE., MM., Ak., CA., CSRS
NIP. 19700205 199802 2 002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul:

**ANALISIS SISTEM PENAGIHAN PIUTANG
PADA PT SERASI AUTORAYA (SERA) TRAC ASTRA
CABANG MANADO**

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Tim Penguji Akhir
Pada Rabu, 16 Juli 2025 pukul 09:00 - 11:00 di Jurusan Akuntansi

Oleh:

Imel Binti Waji

NIM. 21 043 139

Dan yang bersangkutan dinyatakan

LULUS

Ketua Sidang/Penguji : Dra. Pantji Sintje Alouw, MM.,Ak.,CA
NIP. 196309161994032001

Penguji I : Ivoletti Merlina Walukow, SE., M.Si
NIP. 196412111990032001

Penguji II : Christony Maradesa, SE.,MSA\Ak
NIP. 198805112019031013

Mengetahui
JURUSAN AKUNTANSI

Koordinator Prodi
Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan

Prof. Dr. Hedy Rumambi, SE.,MM.,Ak.,CA.,CSRS
NIP. 19700205 199802 2 002



Raymond Fatus Rombot, SE.,MSi
NIP. 197402142003121002

Sekretaris Jurusan

Joseph Nugraha Tangon, SE.,MSA
NIP. 197609042005011001

PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah orisinal, merupakan hasil karya saya sendiri, tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam tugas akhir ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustakanya.

Apabila dikemudian hari ditemukan bahwa dalam naskah tugas akhir ini dibuktikan adanya unsur - unsur plagiarasi, saya bersedia tugas akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses menurut peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Manado, 21 Juli 2025

Penulis



Imel Binti Waji

NIM. 21043139

ABSTRAK

Imel Binti Waji, 2025. **Analisis Sistem Penagihan Piutang Pada PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cabang Manado**. Skripsi, Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Manado. Dibimbing Oleh Pembimbing I: Dra. Revleen M. Kaparang, M.Pd dan Pembimbing II: Jufry Rompas, SE., M.Si.

Penelitian ini dilakukan karena adanya keterlambatan pembayaran piutang dari pelanggan atas transaksi sewa kendaraan di PT Serasi Autoraya (SERA) Trac Astra Cabang Manado. Keterlambatan tersebut menyebabkan ketidakteraturan dalam pengelolaan piutang perusahaan. Meskipun perusahaan telah menerapkan prosedur penagihan, pelaksanaannya belum berjalan optimal karena masih ditemukan hambatan baik dari sisi internal maupun pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sistem penagihan piutang yang diterapkan perusahaan, penyebab terjadinya keterlambatan pembayaran, serta langkah-langkah yang dilakukan perusahaan dalam menangani piutang yang belum terselesaikan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan, referensi akademik bagi mahasiswa, serta menambah pengetahuan peneliti mengenai praktik pengelolaan piutang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan sistem penagihan sesuai prosedur yang ditetapkan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala teknis dan kurangnya koordinasi antar bagian, sehingga dibutuhkan evaluasi agar sistem dapat berjalan lebih efektif.

Kata Kunci: Piutang, Keterlambatan Pembayaran, Penagihan, Sistem Penagihan, Efektivitas Penagihan.

ABSTRACT

Imel Binti Waji, 2025. *Analysis of the Accounts Receivable Collection System at PT Serasi Autoraya (SERA) TRAC Astra, Manado Branch*. Thesis, Applied Bachelor's Program in Financial Accounting, Department of Accounting, State Polytechnic of Manado. Supervised by Supervisor I: Dra. Revleen M. Kaparang, M.Pd and Supervisor II: Jufry Rompas, SE., M.Si.

This study was conducted due to delays in receivable payments from customers in vehicle rental transactions at PT Serasi Autoraya (SERA) Trac Astra Manado Branch. These delays have caused irregularities in the company's receivables management. Although the company has applied collection procedures, their implementation has not been optimal due to internal and external obstacles.

The purpose of this study is to identify and analyze the receivables collection system implemented by the company, the causes of payment delays, and the steps taken to handle unsettled receivables. This research is also expected to serve as evaluation material for the company, a reference for academics and students, and to broaden the researcher's understanding of receivables management in practice. The method used is descriptive with a qualitative approach, involving interviews, observations, and literature review.

The results indicate that the company has carried out the receivables collection system based on existing procedures. However, its implementation still faces technical issues and lack of coordination among departments, indicating the need for evaluation to ensure the system runs more effectively.

Keywords : *Receivables, Payment Delay, Collection, Billing System, Collection Effectiveness.*

RIWAYAT HIDUP



Nama : Imel Binti Waji
Tempat/Tanggal lahir : Karawang, 11 April 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Desa Kaima, Kec. Kauditan, Kab. Mianahasa Utara
Email : imelwaji11@gmail.com
Nama Orang Tua
Ayah : Waji Suid
Ibu : Warna Sanda
Riwayat Pendidikan
SD : SD Katolik Stefanus Kaima
SMP : SMP Negeri 2 Kauditan di Treman
SMA : SMK Klabat Airmadidi
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Manado

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Dan bersabarlah, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar.”

(QS. Al-Anfal: 46)

”Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS.AL-Baqarah:286)

PERSEMBAHAN :

Karya ini ku persembahkan dengan penuh cinta dan rasa syukur:

1. Untuk kedua orang tuaku tercinta, yang tanpa lelah menuntunku dengan doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang tiada terhingga. Setiap tetes keringat dan air mata kalian adalah cahaya yang menerangi langkahku hingga sampai pada titik ini. Juga untuk kakakku yang paling cerewet, yang selalu menjadi tempatku berbagi cerita, memberi nasihat, dan menguatkan ku di saat aku merasa lelah. Terima kasih atas cinta, dukungan, dan kebersamaan yang tak ternilai harganya.
2. Untuk diriku sendiri, yang telah berjuang melewati setiap rintangan dengan kesabaran, keyakinan, dan tekad yang kuat. Semoga capaian ini menjadi pengingat bahwa setiap usaha, sekecil apa pun, tak pernah sia-sia, dan setiap luka maupun lelah dalam proses ini adalah bagian dari perjalanan yang patut disyukuri.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan Syukur di Panjatkan kehadirat Allah SWT., yang maha kuasa karena kebaikan serta penyertaan-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul *“Analisis Sistem Penagihan Piutang Pada PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cabang Manado”*.

Penyusunan karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Selvy Kalele, SE.,MSi selaku wakil Direktur Bidang Administrasi Umum dan Keuangan.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan.
5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama
6. Raymond F.Rombot, SE.,MSi selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
7. Joseph N. Tangon, SE.,MSA.,Ak., CA selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi.
8. Prof. Dr. Hedy D. Rumambi, SE., Ak., MM, CA., CSRS selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan.
9. Alpindos Toweula, SE.,MM.,Ak.,CA., BKP selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan.
10. Merry Ligia Sael, SE.,M.Si selaku Koordinator Program Studi Diploma III Akuntansi.
11. Johanes H. Tene, SE.,MSA.,AK.,CA., BKP selaku Kepala Laboratorium Akuntansi Keuangan.
12. Esrie A. N. Limpeleh, SE.,MM selaku Kepala Laboratorium Aplikasi Pengolahan Data.
13. Jacqueline G. Wenas, SE.,MSA selaku Kepala Labaratorium Sistem Informasi Akuntansi.
14. Dr. Ivonne H. Putong, SE.,AK.,M.,Ak CA selaku Kepala Laboratorium Pajak.

15. Antonius A. Tandi, SE.,M.Si.,Ak.,CA selaku Kepala TUK Akuntansi.
16. Dra. Revleen M. Kaparang, M.Pd selaku Ketua Panitia Magang sekaligus Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan secara konsisten dan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi.
17. Jufry Rompas, SE.,M.Si Selaku Pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan arahan dengan baik selama proses penyusunan skripsi ini.
18. Dra Pantji Sintje Alouw, MM.,Ak.,CA Selaku Ketua Penguji.
19. Ivoletti Merlina Walukow, SE.,M.Si Selaku Dosen Penguji 1.
20. Christony Maradesa, SE.,MSA.Ak Selaku Dosen Penguji 2.
21. Stevie Kaligis, SE., M.Si Selaku dosen wali yang memberikan arahan serta mengecek, memantau perkembangan akademik selama masa perkuliahan.
22. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Jurusan Akuntansi.
23. Kepada orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan serta menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
24. Kakak yang paling cerewet, Hadijah Waji, terimakasih atas segala dukungan, perhatian, dan semangat yang diberikan selama proses penulisan skripsi ini.
25. Sahabat yang selalu ada, Marianti, Chelsea, Grace, Nia, Nyoman, dan Niken, atas segala doa, dukungan, semangat, serta kebersamaan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
26. PT Serasi Autoraya dan seluruh pegawai, terutama bagian Administrasi Departemen, terima kasih atas kesempatan yang diberikan sebagai tempat penelitian dan magang, serta atas kebersamaan dan bantuan dalam pengumpulan data.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi terciptanya skripsi yang baik. Akhir kata, Penulis ucapkan terima kasih.

Manado, 21 Juli 2025

Imel Binti Waji

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep dan Teori.....	6
2.1.1 Konsep Dasar Piutang	6
2.1.2 Klasifikasi Piutang.....	6
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Piutang	7
2.1.4 Sistem Penagihan Piutang.	8
2.1.4.1 Pengertian sistem.....	8
2.1.4.2 Penagihan Piutang	9
2.1.4.3 Prosedur Penagihan Piutang.....	10
2.1.4.4 Tahapan atau Proses Penagihan.....	11
2.1.5 Standard Operating Procedure (SOP) Penagihan Piutang di PT Serasi Autoraya (SERA) Trac A'stra Cabang Manado.....	12

2.1.6 Dampak Piutang Tertunggak.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Berpikir Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	19
3.3 Sumber Data	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.5 Teknik Analisis Data.....	21
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	23
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	23
4.1.2 Visi, Misi & Tujuan Perusahaan.....	24
4.1.3 Nilai Perusahaan.....	25
4.1.4 Logo PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra.	25
4.1.5 Struktur Organisasi.....	26
4.1.6 Uraian Kerja.	28
4.2 Penerapan Sistem Penagihan Piutang Pada PT Serasi Autoraya Trac Astra Cab. Manado.....	33
4.2.1 Proses Terjadinya Piutang.....	33
4.2.2 Sistem Penagihan Piutang Perusahaan.	37
4.2.3 Dasar Acuan Kebijakan Penagihan	37
4.3 Pembahasan Sistem Penagihan Piutang Pada PT Serasi Autoraya.....	48
4.3.1 Analisis Faktor dan Dampak Terhadap Sistem Penagihan Piutang.....	48
4.3.2 Implikasi Penelitian	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Kendaraan, Unit, Tarif/Bulan.	2
Tabel 2 1 SOP Prosedur Penagihan Perusahaan.....	14
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 4.1 Analisis SOP, Teori dan Praktek.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Flowchart Penagihan Piutang.....	11
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian	18
Gambar 4.1.1 PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cab. Manado	23
Gambar 4.1.2 Logo PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra	25
Gambar 4.1.3 Struktur PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cab. Manado.....	27
Gambar 4.2.1 Flowchart Proses Terjadinya Piutang	36
Gambar 4.2.2 Flowchart Prosedur Penagihan Piutang Awal	41
Gambar 4.2.3 Flowchart Prosedur Penagihan Piutang Terlambat Pembayaran (1) ...	45
Gambar 4.2.4 Flowchart Prosedur Penagihan Piutang Terlambat Pembayaran (2) ...	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	57
Lampiran 2 Dokumentasi Pelaksanaan Wawancara.....	59
Lampiran 3 Dokumentasi Pelaksanaan Observasi	59
Lampiran 4 Lembar Konsultasi Pembimbingan Skripsi	60
Lampiran 5 Surat Keterangan Cek Turnitin	62
Lampiran 6 Lembar Koreksi	63
Lampiran 7 Lembar Asistensi Revisi Skripsi.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis, pengelolaan keuangan merupakan aspek penting untuk menjaga stabilitas dan keberlanjutan operasional perusahaan. Salah satu elemen yang menjadi fokus dalam akuntansi keuangan adalah piutang usaha, yaitu hak perusahaan untuk menerima pembayaran dari pelanggan atas transaksi penjualan barang atau jasa secara kredit. Piutang usaha harus dikelola secara efektif agar tidak menimbulkan piutang tak tertagih yang dapat mengganggu likuiditas perusahaan. Menurut (Tuerah et al., 2023), pengendalian internal yang baik dalam proses administrasi dan pengelolaan transaksi bisnis menjadi salah satu upaya penting dalam meminimalisasi risiko keuangan pada suatu perusahaan.

Salah satu aspek penting dalam pengelolaan piutang adalah penerapan sistem penagihan yang efektif. Sistem penagihan merupakan serangkaian prosedur yang dilakukan perusahaan untuk menagih pembayaran dari pelanggan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Efektivitas sistem penagihan akan berdampak langsung terhadap kelancaran arus kas dan kesehatan keuangan perusahaan. Sistem yang tidak berjalan optimal dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan pembayaran, meningkatnya saldo piutang, dan potensi kerugian akibat piutang tak tertagih.

PT Astra International Tbk merupakan perusahaan besar di Indonesia yang memiliki berbagai anak perusahaan yang bergerak di beragam sektor. Salah satu anak perusahaannya adalah PT Serasi Autoraya (Sera), yang fokus pada layanan di bidang jasa transportasi sewa kendaraan, layanan logistik, dan bisnis lelang. SERA memulai usahanya pada tahun 1986 dengan nama PT Sinar Inti Telaga sebagai penyedia jasa penyewaan kendaraan, dan kemudian bertransformasi menjadi PT Serasi Autoraya pada tahun 1990. Seiring dengan berkembangnya kebutuhan pasar, SERA memperluas layanannya ke bidang pengelolaan logistik dan penjualan kendaraan bekas. SERA mengoperasikan beberapa lini bisnis utama, yaitu jasa sewa kendaraan solusi transportasi dengan

merek TRAC, layanan logistik melalui SELOG, dan bisnis lelang kendaraan melalui IBID. Dalam layanan penyewaan transportasinya, SERA menyediakan skema penyewaan kendaraan harian, bulanan, dan tahunan yang ditujukan untuk pelanggan individu (B2C) maupun perusahaan (B2B). Dengan pengalaman yang luas, jaringan operasional SERA telah menjangkau berbagai kota di Indonesia, termasuk Manado.

Dalam pelaksanaan layanan penyewaan kendaraan yang berfokus pada sewa bulanan, perusahaan menghadapi tantangan berupa keterlambatan pembayaran piutang dari pelanggan. Untuk memperkuat masalah tersebut berikut ini peneliti melampirkan data berupa tabel dari jenis kendaraan, Unit dan Tarif/Bulan.

Tabel 1. 1 Jenis Kendaraan, Unit, Tarif/Bulan.

Jenis Kendaraan	Tahun	Unit	Tarif/Bulan
AVANZA E 1.3 4X2 MT B 22	2022	40	5.900.000
AVANZA E 1.3 4X2 MT B 23	2023	120	6.600.000
AVANZA E 1.3 4X2 AT B 23	2023	100	5.900.000
AVANZA G 1.3 4X2 AT B 21	2021	10	6.100.000
AVANZA G 1.3 4X2 MT B 2019	2019	10	3.750.000
AVANZA G 1.3 4X2 MT B 21	2021	160	5.200.000
AVANZA G 1.5 4X2 AT B 22	2022	10	5.000.000
AVANZA G 1.5 4X2 AT B 23	2023	10	5.750.000
AVANZA VELOZ 1.5 4X2 MT B 20	2020	10	4.200.000
AVANZA VELOZ 1.5 4X2 MT B 22	2020	150	7.873.200
AVANZA VELOZ 1.5 4X2 MT B 23	2023	120	8.380.800
AVANZA VELOZ Q 1.5 4X2 AT B 21	2021	30	5.275.000
AVANZA VELOZ Q 1.5 4X2 AT B 22	2022	20	5.275.000
AVANZA VELOZ Q 1.5 4X2 AT B 23	2023	10	7.200.000
COLT-D FE 71 110PS 4B 4.0 MT SBX PKG 20	2020	60	8.500.000
COLT-D FE 71 110PS 4B 4.0 MT SBX PKG 21	2021	150	9.100.000
COLT-D FE 74 125PS LONG K 6B ABX PKG 20	2020	170	10.950.000
COLT-D L300 72PS STD 2.5 D ABX PKG 22	2022	10	7.690.000
COLT-D FE 73 110PS 6B MT D SBX PKG 21	2021	70	9.950.000
COLT-D FE 74S K 125PS 6B SBX PKG 22	2022	120	11.000.000
ELF NLR 55 TX 2.7 MT D ABX PKG 20	2022	80	8.000.000
ELF NMR 71 T SDL 4.6 MT D SBX PKG 21	2022	130	9.950.000
FORTUNER VRZ TRD 2.4 4X2 AT D 21	2021	10	11.710.000
FORTUNER G NEW 2.4 4X2 AT D 22	2022	120	12.612.612
FORTUNER VRZ NEW 2.8 4X2 AT D 22	2022	150	11.711.711
GRAN MAX BV 1.5 4X2 MT B 21	2021	110	4.080.000

GRAN MAX BV AC 1.3 4X2 MT B 24	2024	160	4.200.000
GRAN MAX D MB FH 1.3 4X2 MT B 23	2023	140	4.700.000
GRAN MAX PT GL 1.3 4X2 MT B ABX PKG 20	2020	60	5.050.000
HILUX SC 2.4 4X4 MT D ABX 22	2022	40	11.420.000
HILUX DC G 2.4 4X4 MT D PU 24	2024	100	21.500.000
HILUX SC 2.4 4X4 MT D DLV 22	2022	60	14.087.700
INNOVA G 2.0 4X2 AT B 23	2022	135	10.897.200
INNOVA ZENIX G 2.0 4X2 AT B 24	2024	150	12.500.000
INNOVA G 2.4 4X2 MT D 22	2022	160	7.500.000
RUSH G 1.5 4X2 MT B 24	2024	30	6.100.000
RUSH G NEW 1.5 4X2 AT B 23	2023	10	6.800.000
RUSH S GR SPORT 1.5 4X2 MT B 22	2022	110	4.500.000
TERIOS R IDS 1.5 4X2 AT B 22	2022	10	7.100.000
TERIOS X DLX IDS 1.5 4X2 AT B 22	2022	130	6.657.957
TERIOS X IDS 1.5 4X2 MT B 22	2022	120	4.900.000
TRAGA NEW 2.5 4X2 MT D PU 22	2022	20	6.500.000
XENIA R STD 1.3 4X2 MT B 22	2022	70	4.150.000
XENIA X 1.3 4X2 MT B 24	2024	10	5.450.000
XENIA R STD 1.3 4X2 MT B 23	2023	10	5.895.000
XPANDER ULTIMATE 1.5 4X2 AT B 21	2021	60	5.482.669

Sumber: Data Olahan(2025)

Berdasarkan data tabel yang memuat sebagian besar kendaraan yang dimiliki dan dioperasikan oleh perusahaan, menunjukkan bahwa perusahaan memiliki pelanggan dalam skala besar, terutama dari segmen korporasi yang menggunakan layanan sewa bulanan dalam jumlah unit yang cukup banyak. Kondisi ini menunjukkan bahwa aktivitas operasional perusahaan sangat bergantung pada pembayaran dari pelanggan dalam jumlah yang besar.

Berdasarkan data internal perusahaan yang diperoleh, tingkat keterlambatan pembayaran pelanggan saat ini tercatat mencapai sekitar 30% dari total tagihan berjalan. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap efektivitas prosedur penagihan yang telah diterapkan. Meskipun tagihan tersebut masih dapat ditagih, keterlambatan pembayaran oleh pelanggan tetap menjadi perhatian dalam pengelolaan piutang perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan analisis terkait jalannya prosedur penagihan yang diterapkan, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, dampak yang disebabkan, serta strategi yang dapat digunakan untuk mengurangi keterlambatan pembayaran tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, maka judul penelitian ini adalah:
“Analisis Sistem Penagihan Piutang Pada PT Serasi Autoraya (SERA) TRAC Astra Cabang Manado.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana sistem penagihan piutang akibat keterlambatan pembayaran yang diterapkan di PT Serasi AutoRaya (Sera) Trac Astra Cabang Manado?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya membahas mengenai solusi transportasi jasa Sewa Kendaraan yang dioperasikan oleh PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cabang Manado.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem penagihan piutang akibat keterlambatan pembayaran yang diterapkan di PT Serasi AutoRaya (Sera) Trac Astra Cabang Manado.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak khususnya bagi Perusahaan, bagi Perguruan tinggi dan bagi penulis.

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Serasi AutoRaya (Sera) Trac Astra Cabang Manado dalam menilai efektivitas sistem penagihan piutang akibat keterlambatan pembayaran sewa kendaraan. Penelitian ini juga diharapkan memberikan masukan yang dapat membantu perusahaan dalam memperbaiki dan mengoptimalkan prosedur penagihan yang telah diterapkan, sehingga dapat meminimalisir risiko keterlambatan pembayaran dari pelanggan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam pengembangan materi ajar khususnya pada Program Studi D4 Akuntansi Keuangan, terkait penerapan prosedur penagihan piutang di perusahaan jasa.

3. Bagi Peneliti, diharapkan ini menjadi sarana untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam memahami prosedur penagihan di perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga membantu penulis dalam belajar menganalisis masalah keuangan yang nyata dan menyusun laporan penelitian secara sistematis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep dan Teori

2.1.1 Konsep Dasar Piutang

Menurut (Azwari,Cahaya, 2022) Piutang adalah klaim perusahaan atas uang, barang, atau jasa ke-pada pihak lain akibat transaksi di masa lalu. Dengan kata lain, istilah piutang (receivables) mencakup seluruh uang yang diklaim terhadap entitas lain, termasuk perorangan, perusahaan, dan organisasi lain.

Piutang biasanya merupakan bagian yang signifikan dari total aset lancar. Piutang usaha sering disebut sebagai tagihan, yang mengacu pada sejumlah uang yang masih berada diluar kas perusahaan dan masih harus ditagih dari pihak yang menyalurkan kepada perusahaan.

Piutang tidak timbul begitu saja, tetapi timbul akibat kegiatan usaha seperti berikut :

1. Penjualan Kredit, dimana perusahaan mengizinkan pelanggan untuk membayar dikemudian hari.
2. Memberikan jasa kepada pelanggan, namun pembayaran belum diterima tetapi tetap dicatat sebagai pendapatan.

2.1.2 Klasifikasi Piutang

Menurut (Hery 2014:29, dalam Irmawati Ishak & Tomu, 2022) secara umum, piutang dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis.

1. Piutang usaha (Accounts Receivable), merupakan jumlah yang diharapkan akan diterima dari pelanggan akibat transaksi penjualan barang atau jasa secara kredit. Akun ini memiliki saldo normal di sisi debit, sebagaimana aset pada umumnya. Piutang usaha umumnya dapat tertagih dalam periode yang relatif singkat. Saat pelunasan terjadi terjadi, nilai piutang ini akan berkurang di sisi kredit dalam pencatatan akuntansi. Dalam laporan neraca, piutang usaha dicatat sebagai bagian dari aset lancar (current asset).

2. Piutang Wesel (Notes Receivsble), yaitu tagihan perusahaan kepada pihak yang berhutang melalui transaksi pembelian barang, jasa, secara kredit, atau peminjaman uang. Pihak berhutang berjanji membayar sejumlah uang beserta bunga dalam waktu yang disepakati, yang dituangkan secara resmi dalam wesel atau promissory note.
3. Piutang lain – lain (Other Receivable), tagihan yang timbul diluar kegiatan utama penjualan barang atau jasa, dan biasanya disajikan secara terpisah dalam laporan neraca. Meliputi, piutang bunga, piutang dividen dari investee atas hasil investasi, piutang pajak berupa klaim kelebihan pembayaran pajak, serta tagihan kepada karyawan.

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Piutang

Menurut (Riyanto 2013:85, dalam Firawan et al., 2024) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi jumlah piutang, antara lain sebagai berikut:

1. Volume penjualan kredit.
Jumlah penjualan kredit yang diberikan kepada pelanggan berperan dalam menentukan besar kecilnya investasi pada piutang. Semakin tinggi volume penjualan kredit, semakin besar pula investasi yang terlibat dalam piutang. Sebaliknya, jika volume penjualan kredit berkurang, maka investasi dalam piutang juga akan menurun.
2. Syarat pembayaran dan penjualan kredit
Pada penjualan kredit, biasanya tercantum informasi mengenai tanggal jatuh tempo piutang dan apakah ada diskon yang ditawarkan. Contohnya, jika terdapat ketentuan pembayaran 3/15, n/30, artinya jika piutang dibayar dalam waktu 15 hari sejak tanggal penjualan, pelanggan akan mendapat diskon 3%, dan batas waktu pembayaran penuh adalah 30 hari. Semakin lama jangka waktu kredit yang diberikan, maka semakin besar pula investasi yang dibutuhkan untuk piutang tersebut.
3. Ketentuan tentang pembatasan kredit.
Dalam prosedur penjualan kredit, setiap pelanggan akan diberikan batas maksimal kredit yang dapat mereka ambil (plafon kredit). Pembatasan kredit ini dapat bervariasi antar pelanggan, tergantung pada ukuran

usaha yang dimiliki oleh pelanggan tersebut. Semakin tinggi batasan yang diberikan kepada pelanggan, semakin besar pula investasi yang terlibat dalam piutang.

4. Kebijakan dalam pengumpulan piutang

Perusahaan punya aturan tentang pemberian kredit dan cara menagihnya. Aturannya bisa tegas atau lebih santai. Kalau aturannya tegas, perusahaan tidak akan memberikan kredit lagi jika pelanggan belum membayar hutangnya tepat waktu. Tapi, kalau aturannya lebih santai, pelanggan masih bisa mendapat kredit meskipun hutangnya belum dibayar. Semakin tegas aturan menagih piutang, semakin sedikit uang yang terikat di piutang, dan sebaliknya, semakin santai aturannya, semakin banyak uang yang terikat dalam piutang.

5. Kebiasaan membayar para pelanggan.

Perusahaan yang mempunyai kebijakan dalam pemberian kredit tentunya mengharapkan pelanggan membayar sesuai dengan periode waktu yang telah ditentukan. Diharapkan setelah diberikan diskon, dana dalam piutang dapat dibayarkan lebih cepat dan dana berubah menjadi kas atau uang tunai.

2.1.4 Sistem Penagihan Piutang.

2.1.4.1 Pengertian sistem

Kata "sistem" berasal dari bahasa Yunani, yaitu *systema*, yang artinya himpunan bagian atau komponen yang saling berhubungan secara teratur dan merupakan suatu keseluruhan. Selain itu, bisa diartikan sekeklompok elemen yang independen, namun saling berakitan sebagai satu kesatuan. Sistem terdiri atas struktur dan proses. Struktur sistem merupakan unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut, sedangkan proses sistem menjelaskan cara kerja setiap unsur sistem dalam mencapai tujuan.(Mawarni et al., 2024). Selain itu, menurut Mulyadi (2016:1) mengatakan setiap sistem pasti terdiri dari struktur dan proses. Struktur sistem merupakan unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut, sedangkan proses sistem menjalankan cara kerja setiap unsur sistem tersebut dalam mencapai tujuan sistem. Dengan kata lain, sistem tidak berdiri sendiri, tetapi

terdiri dari berbagai sekumpulan elemen atau susunan prosedur yang dibuat secara terstruktur dan saling terhubung dan bekerjasama untuk mencapai hasil tertentu.

2.1.4.2 Penagihan Piutang

Menurut (Sinta & Sundari, 2024) Penagihan piutang adalah proses yang dilakukan perusahaan untuk menagih pembayaran dari pelanggan atas transaksi yang dilakukan secara kredit. Proses penagihan ini bertujuan agar perusahaan dapat menerima pembayaran sesuai waktu yang telah disepakati dalam perjanjian.

Dan adapun Menurut (Marlina E , 2021) Penagihan piutang adalah proses untuk mendapatkan pembayaran dari debitur atas transaksi kredit yang telah dilakukan. Penagihan piutang dilakukan untuk menagih tagihan yang sudah jatuh tempo dan belum dilunasi oleh debitur. Tujuannya adalah untuk mendapatkan hak atas pembayaran, menjaga kelancaran arus kas, dan meminimalisir risiko kredit macet.

Menurut (Widowati et al., 2021) Penagihan adalah sesuatu yang sangat penting dalam prosedur perusahaan, banyak cara yang digunakan perusahaan dalam melakukan pengihan kepada pelanggan diantara lain:

1. Penagihan melalui surat atau e-mail.

Penagihan melalui surat atau email adalah penagihan yang dilakukan jika waktu pembayaran hutang dari customer sudah lewat beberapa hari tetapi belum juga dilakukan pembayaran. Maka perusahaan akan mengirim surat atau e-mail dengan nada mengingatkan atau menegur customer untuk segera melakukan proses pembayaran.

2. Penagihan melalui telepon.

Penagihan melalui telepon adalah pengihan yang dilakukan jika customer sudah dikirimkan surat teguran dan customer tersebut belum melakukan proses pembayaran. Penagihan melalui telepon

secara pribadi akan meminta customer untuk segera melakukan proses pembayaran.

3. Penagihan melalui kunjungan personal

Penagihan melalui kunjungan personal adalah penagihan yang dilakukan jika customer tidak juga melakukan proses pembayaran sesudah dihubungi melalui telepon dan melakukan kunjungan personal jika customer ingin membayar hutang tersebut.

4. Tindakan yuridis.

Tindakan yuridis adalah tindakan yang dilakukan jika customer tidak mau membayar hutangnya dan maka dari itu perusahaan dapat menggunakan tindakan hukum dengan mengajukan gugatan perdata melalui pengadilan. Hal itu dilakukan karena tidak adanya itikad yang baik dari customer untuk memenuhi tanggung jawabnya melakukan pembayaran hutangnya.

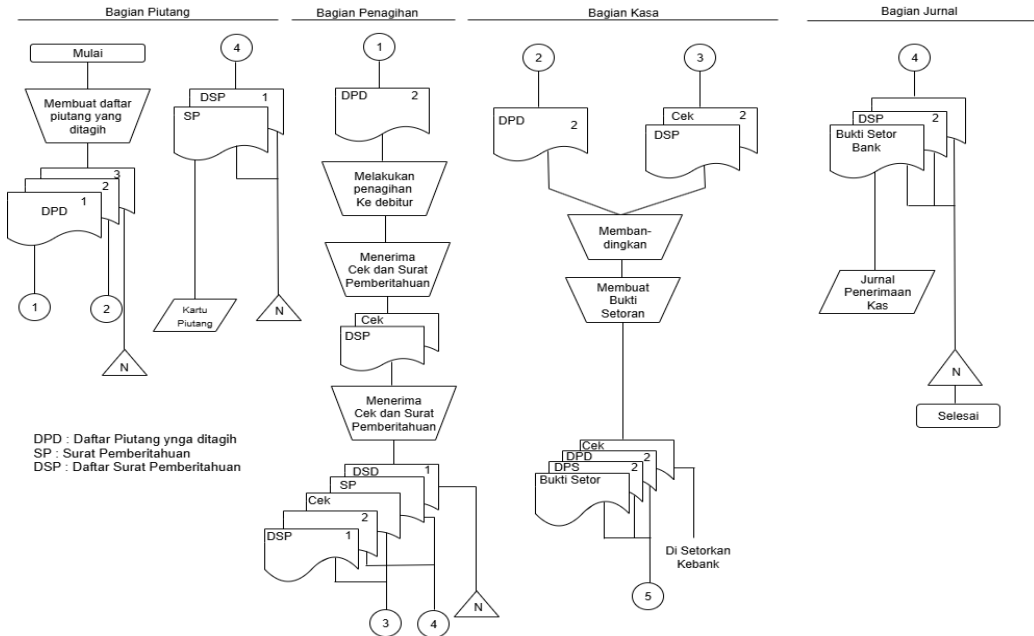
2.1.4.3 Prosedur Penagihan Piutang.

Prosedur penagihan piutang dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan yang dijelaskan oleh (Mulyadi, 2018) sebagai berikut:

1. Bagian piutang memberikan daftar piutang yang sudah saatnya ditagih kepada bagian penagihan.
2. Bagian penagihan mengirimkan penagih, yang merupakan karyawan perusahaan, untuk melakukan penagihan kepada debitur.
3. Bagian penagihan menerima cek atas nama dan surat pemberitahuan (Cremittance advice) dari debitur.
4. Bagian penagihan menyerahkan cek kepada bagian kasa.
5. Bagian penagihan menyerahkan surat pemberitahuan kepada bagian piutang untuk kepentingan posting ke dalam kartu piutang.
6. Bagian kasa mengirim kuitansi sebagai tanda penerimaan kas kepada debitur.
7. Bagian kasa menyetorkan cek ke bank, lalu akan dilakukan endorsement oleh pejabat yang berwenang.

8. Bank perusahaan melakukan clearing atas cek tersebut ke bank debitur.

Gambar 2 1 Flowchart Penagihan Piutang



Sumber: Mulyadi (2018).

2.1.4.4 Tahapan atau Proses Penagihan.

Menurut (Batubara et al, 2024) Proses penagihan merujuk pada langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengelola piutangnya dengan efisien dan efektif. Berikut adalah penjelasan tentang proses penagihan dan pengelolaan piutang:

a. Identifikasi piutang

Tahap awal dalam proses ini adalah identifikasi semua piutang yang dimiliki oleh perusahaan. Ini mencakup piutang dagang dari penjualan barang atau jasa, piutang wesel, dan piutang lainnya.

b. Pengaturan Kebijakan Penagihan

Perusahaan perlu menetapkan kebijakan penagihan yang jelas dan terstruktur. Ini mencakup penetapan syarat pembayaran, jangka waktu pembayaran, dan prosedur penagihan untuk piutang yang jatuh tempo.

c. Pengiriman Faktur

Setelah transaksi penjualan dilakukan, perusahaan mengirimkan faktur kepada pelanggan yang berisi rincian pembelian, jumlah yang harus dibayarkan, dan tanggal jatuh tempo pembayaran.

d. Pemantauan Pembayaran

Perusahaan memantau pembayaran yang diterima dari pelanggan secara teratur. Jika pembayaran tidak tepat waktu, perusahaan mengirimkan pengingat pembayaran atau melakukan kontak langsung dengan pelanggan untuk menyelesaikan pembayaran.

e. Penanganan Piutang Tunggakan

Jika piutang masih belum dibayar setelah pengingat pembayaran diberikan, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah penanganan lebih lanjut, seperti memberlakukan denda keterlambatan peringatan resmi. atau mengirimkan surat.

2.1.5 Standard Operating Procedure (SOP) Penagihan Piutang di PT Serasi Autoraya (SERA) Trac A'stra Cabang Manado.

SOP (Standard Operating Procedure) penagihan piutang di PT Serasi Autoraya (SERA) Trac Astra Cabang Manado diterapkan sebagai pedoman perusahaan dalam mengelola tagihan atas transaksi penyewaan kendaraan. Prosedur ini bertujuan memastikan pembayaran pelanggan diterima tepat waktu, serta menangani kasus keterlambatan secara sistematis. Adapun tahapan prosedur sebagai berikut:

1. Tujuan.

Sebagai pedoman bagi seluruh pihak terkait dalam melaksanakan prosedur penagihan piutang atas transaksi penyewaan kendaraan agar berjalan efektif, sistematis, dan sesuai ketentuan perusahaan.

2. Ruang Lingkup.

Prosedur ini berlaku untuk seluruh proses penagihan piutang atas transaksi penyewaan kendaraan yang dilakukan oleh pelanggan di PT Serasi Autoraya (SERA) Trac Astra Cabang Manado.

3. Definisi.

Piutang: Tagihan perusahaan kepada pelanggan atas transaksi penyewaan kendaraan.

Pelanggan: Pihak yang menerima layanan penyewaan kendaraan berdasarkan kontrak kerja sama.

Invoice: Dokumen tagihan resmi yang diterbitkan perusahaan.

ARO: Admin Account Receivable Officer.

BCO: Billing Control Officer.

4. Tanggung Jawab dalam prosedur penagihan.

Setiap pihak memiliki peran masing-masing dalam proses penagihan piutang. Berikut pembagian tanggung jawab yang dijalankan perusahaan:

a. Billing Control Officer (BCO).

Bertanggung jawab untuk menerbitkan invoice sebagai dasar penagihan kepada pelanggan, sesuai dengan kontrak dan jadwal penagihan yang berlaku.

b. Admin Account Receivable Officer (ARO).

Bertugas memeriksa kelengkapan invoice sebelum dikirim ke pelanggan, mengirimkan invoice, melakukan monitoring pembayaran, serta melakukan tindakan penagihan jika terjadi keterlambatan. Selain itu, ARO menganalisis penyebab keterlambatan pembayaran dan menindak lanjuti keterlambatan pembayaran.

c. Admin Department Head (ADH) / Branch Manager (BM).

Bertanggung jawab memberikan persetujuan atas rekomendasi penarikan unit kendaraan dan mengambil keputusan terkait langkah penyelesaian piutang pelanggan yang bermasalah.

d. Bagian Legal.

Menangani penyelesaian piutang macet yang tidak terselesaikan secara administratif, termasuk menerbitkan somasi dan memproses tindakan hukum hingga pengajuan PKPU

5. Prosedur Penagihan Piutang Perusahaan.

Tabel 2 1 SOP Prosedur Penagihan Perusahaan

No	Tahapan	Penjelasan
1.	Penerbitan Invoice	BCO menerbitkan invoice sesuai jadwal penagihan yang ditetapkan dalam kontrak.
2.	Pemeriksaan Kelengkapan Invoice	ARO memeriksa kelengkapan dokumen invoice sebelum dikirim kepada pelanggan.
3.	Penmberian Invoice ke Pelanggan	Invoice diberikan kepada pelanggan secara langsung, melalui email, atau melalui pengiriman.
4.	Monitoring Pembayaran	ARO melakukan monitoring pembayaran secara manual (cek mutasi bank) dan melalui SAP untuk memastikan pembayaran masuk sebelum tanggal waktu batas pembayaran.
5.	Pengiriman Reminder	Reminder pembayaran dikirimkan kepada pelanggan pada saat invoice diterima dan top telah diberikan dan juga ketika melewati tanggal waktu pembayaran.
6.	Analisis Sumber Keterlambatan	ARO menganalisis penyebab keterlambatan pembayaran (apakah disebabkan oleh internal perusahaan atau pelanggan).
7.	Surat Peringatan Pertama (SP1)	Jika keterlambatan disebabkan pelanggan, ARO menerbitkan SP1 dan diberikan secara langsung setelah 15 hari dari TOP yang diberikan, disertai pemberlakuan denda keterlambatan 0,1%.
8.	Surat Peringatan Kedua (SP2)	Jika dalam 7 hari setelah SP1 tidak ada pembayaran, ARO mengirimkan SP2 kepada pelanggan dengan jangka waktu 7 hari juga.
9.	Rekomendasi Penarikan Unit	ARO mengajukan rekomendasi penarikan unit kendaraan kepada ADH / BM untuk

		disetujui. Dalam hal ini harus diperhatikan sumber masalah pelanggan.
10.	Penarikan Unit Kendaraan	Dilakukan berdasarkan persetujuan ADH BM terhadap pelanggan yang tetap tidak membayar setelah SP2 dan tanggat waktunya.
11.	Proses Somasi dan PKPU	Jika pembayaran tetap tidak dilakukan, bagian legal mengambil alih dengan menerbitkan somasi dan, jika diperlukan, mengajukan permohonan PKPU ke pengadilan.

Sumber: Data Olahan(2025)

6. Catatan Khusus.

1. Monitoring pembayaran dilakukan harian, terutama menjelang jatuh tempo.
2. Setiap tahap harus didokumentasikan oleh ARO.
3. Prioritaskan komunikasi persuasif dengan pelanggan sebelum tindakan hukum.

7. Dokumen yang digunakan.

- a. Invoice (Mencakup Dokumen lampiran yang diperlukan)
- b. Surat Peringatan 1 (SP1)
- c. Surat Peringatan 2 (SP2)
- d. Rekomendasi Penarikan Unit
- e. Surat Somasi
- f. Dokumen PKPU (jika diperlukan)

2.1.6 Dampak Piutang Tertunggak.

Keterlambatan pembayaran adalah kondisi dimana pelanggan atau klien tidak memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Dalam konteks perusahaan jasa, keterlambatan pembayaran dapat berdampak signifikan terhadap operasional dan kesehatan finansial.

Dampak keterlambatan pembayaran kemungkinan dapat berupa :

1. Gangguan arus kas

Keterlambatan dapat menyebabkan gangguan arus kas, yang mengakibatkan perusahaan kesulitan memenuhi kewajiban operasional.

2. Penurunan Profitabilitas

Piutang yang tertunda dapat menurunkan profitabilitas perusahaan karena dana yang seharusnya digunakan untuk operasional tertahan

3. Risiko kebangkrutan

Jika keterlambatan pembayaran terjadi terus menerus dan dalam jumlah yang signifikan, perusahaan dapat menghadapi risiko kebangkrutan karena ketidakmampuan memenuhi kewajiban finansialnya.

4. Kerusakan hubungan bisnis

Keterlambatan pembayaran dapat merusak hubungan yang dapat mempengaruhi kualitas layanan atau kerja sama di masa depan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keterlambatan pembayaran pelanggan sering disebabkan oleh sistem penagihan piutang yang belum berjalan efektif. Permasalahan dalam penelitian terdahulu seperti keterlambatan pengiriman tagihan, kesalahan dalam invoice, dan kurangnya tindak lanjut terhadap tagihan yang belum dibayar menjadi faktor utama terhambatnya proses penagihan. Prosedur penagihan yang tidak teratur juga menyebabkan pembayaran dari pelanggan tidak dapat diterima tepat waktu.

Oleh karena itu, penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa perusahaan perlu memperbaiki sistem penagihan yang diterapkan, agar proses penagihan piutang dapat berjalan lebih lancar dan pembayaran dari pelanggan dapat diterima sesuai jadwal.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

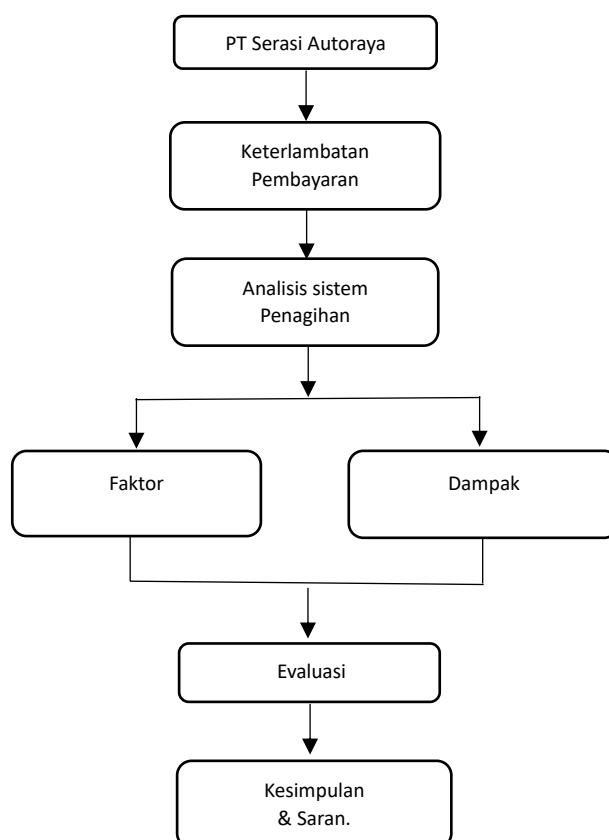
Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Isi Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Noorusyiam, Ayuning Tyas, Hidayatullah (2024)	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Prosedur Penagihan Piutang Customer Pt. Violet Indonesia	Kualitatif	Meneliti prosedur penagihan piutang menggunakan sistem informasi akuntansi di PT Violet Indonesia, mencakup proses invoice, reminder, dan pembayaran. Ditemukan hambatan pada SOP dan sistem reminder.	Sama-sama membahas prosedur penagihan piutang menggunakan sistem informasi akuntansi di perusahaan jasa	Penelitian ini objek di bidang customer service, bukan penyewaan kendaraan.
Jitmaul, Marpaung, Bura (2021)	Analisa Penagihan Piutang Pada CV. Pasir Raya Sorong.	Kualitatif	Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan keterlambatan pembayaran piutang dari pelanggan kepada Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa prosedur penagihan piutang yang terjadi di CV Pasir Raya Sorong terdapat keterlambatan dalam penerbitan invoice.	Fokus pada prosedur penagihan dan keterlambatan pembayara	Penelitian ini hanya membahas prosedur penagihan dan penyebab keterlambatan, sementara penelitian saya menganalisis sistem piutang, dampak finansialnya dan strategi perusahaan dalam menghadapi masalah ini.
Fransisca Candra Sutrisno & A. Soerjowardhana (2023)	Peran Piutang Usaha dalam Menangani Keterlambatan Penagihan Akun (Faktur).	Kualitatif	Meneliti strategi reminder bertahap (30-60-90 hari), proses follow-up keterlambatan pembayaran, verifikasi invoice, dan koordinasi antardepartemen.	Fokus pada prosedur penagihan piutang, keterlambatan pembayaran, dan strategi penagihan yang diterapkan.	Penelitian dilakukan secara umum di sektor jasa, sedangkan penelitian ini fokus pada penyewaan kendaraan dan dampaknya terhadap prosedur pengelolaan piutang
Dewi Sinta & Siti Sundari (2024)	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efektivitas Penagihan Piutang PT. Sukses Sejahtera Bersama Indonesi	Kualitatif	Meneliti prosedur penagihan piutang menggunakan sistem informasi akuntansi, melibatkan invoice, faktur pajak, dan surat jalan. Sistem belum efektif akibat kesalahan invoice dan dokumen tidak lengkap.	Sama-sama membahas prosedur penagihan piutang dengan sistem informasi akuntansi di perusahaan jasa.	Penelitian ini objek di bidang jasa pengadaan, bukan penyewaan kendaraan.
Khairudin, Iskandar Ali Alam, Kania Senja Pangestu (2022)	Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha dalam Menekan Piutang Tak Tertagih pada	Kualitatif Deskriptif	Menganalisis prosedur penagihan piutang: penerbitan invoice, reminder, kunjungan lapangan; mengidentifikasi hambatan seperti	Fokus pada prosedur penagihan piutang, keterlambatan pembayaran, SOP, dan tindak lanjut penagihan	Penelitian ini objeknya perusahaan listrik, bukan sewa kendaraan. Namun prosedur penagihan

	PT PLN UP3 Tanjung Karang		keterlambatan tagihan dan kendala teknis		serupa (tagihan jasa kepada pelanggan)
--	------------------------------	--	--	--	---

Sumber : Data olahan (2025).

2.3 Kerangka Berpikir Penelitian

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir



Sumber: Data olahan (2025)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya keterlambatan pembayaran piutang sewa kendaraan oleh pelanggan pada PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cabang Manado. Meskipun perusahaan telah memiliki prosedur penagihan dalam pengelolaan piutang, kenyataannya masih terdapat pelanggan yang membayar piutang tidak tepat pada waktunya. Untuk itu, penting untuk menganalisis bagaimana prosedur penagihan yang diterapkan oleh perusahaan. Selain itu, perlu ditinjau strategi apa yang dilakukan oleh perusahaan dalam menangani keterlambatan pembayaran tersebut serta evaluasi dari keefektifan strategi yang diterapkan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Ramdhan (2021) Metode penelitian deskriptif adalah salah satu pendekatan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan hasil penelitian berdasarkan kondisi sebenarnya. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menghasilkan gambaran yang jelas, penjelasan yang rinci, serta validasi atas suatu fenomena yang menjadi objek kajian.

Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada analisis dalam memberikan gambaran berupa penjelasan mengenai sistem penagihan yang ditepakan perusahaan. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman terkait bagaimana sistem penagihan piutang diterapkan oleh perusahaan, termasuk prosedur, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi keterlambatan pembayaran dari pelanggan.

3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Serasi AutoRaya (Sera) Trac Astra Cabang Manado yang beralamat di Jalan Tololiu Supit No. 3, Teling Atas, Kecamatan Wanea, Kota Manado, Sulawesi Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada signifikansi perusahaan dalam pengelolaan piutang akibat keterlambatan pembayaran pelanggan. Waktu penelitian berlangsung dari bulan April – Juli 2025.

3.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua kategori utama, yaitu data primer dan data sekunder, yang dimana Menurut Ramadhani & Bina (2021) menjelaskan pengertiannya sebagai berikut.

1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara, jejak pendapat dari individu maupun

kelompok, hasil observasi terhadap suatu objek, kejadian, ataupun hasil pengujian.

Dalam penelitian ini, sumber data primer mencakup informasi mengenai sistem penagihan piutang yang diterapkan oleh perusahaan, yang meliputi proses terjadinya piutang, prosedur penagihan kepada pelanggan, kebijakan pembayaran, strategi yang digunakan dalam menangani keterlambatan pembayaran, serta informasi mengenai berbagai kendala seperti dampak dan faktor yang dihadapi perusahaan dalam proses pengelolaan piutang tersebut.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya, seperti laporan penelitian terdahulu, buku referensi, jurnal ilmiah, majalah, koran, maupun arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain, data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung.

Selain itu, data sekunder dalam penelitian ini juga mencakup informasi dari perusahaan, seperti sejarah perusahaan, logo beserta maknanya, visi dan misi, serta struktur organisasi yang digunakan untuk memperkuat proses analisis data primer.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara.

Menurut Fadhallah (2020), wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka di mana salah satu pihak berperan sebagai interviewer dan pihak lainnya berperan sebagai interviewee dengan tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data. Interviewer menanyakan sejumlah pertanyaan kepada interviewee untuk mendapatkan jawaban.

Dalam Penelitian ini, melakukan wawancara dibagian Administrasi Departemen yaitu dengan karyawan Admin Account Receivable Officer (AR O) untuk mengetahui informasi sistem penagihan piutang yang diterapkan perusahaan.

2. Observasi.

Menurut Fatihudin (2020:124), metode observasi merupakan langkah yang tepat dalam upaya pengumpulan data yang bersifat non-verbal, seperti aspek perilaku manusia, fenomena alam, serta proses suatu perubahan yang dapat diamati secara langsung melalui penglihatan.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung di bagian Administrasi Departemen untuk mengetahui bagaimana sistem penagihan piutang yang diterapkan oleh perusahaan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai proses tersebut.

3. Studi Literatur.

Studi literatur dalam penelitian ini diperoleh melalui berbagai sumber bacaan, seperti buku, jurnal, artikel, dan referensi ilmiah lainnya yang mendukung pengumpulan data dan analisis penelitian. Studi literatur memiliki peran penting sebagai landasan teoritis dan sumber informasi yang valid dan relevan terhadap permasalahan yang diteliti.

3.5 Teknik Analisis Data.

Data yang telah terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif, Analisis data penelitian kualitatif adalah proses sistematis untuk mencari dan mengatur transkrip wawancara, catatan lapangan dan materi-materi lain, untuk menemukan apa yang penting dilaporkan kepada orang lain sebagai temuan penelitian (Ulfatin, 2015 dalam Citriadin, 2020). Dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data dari sumbernya yang merupakan hasil wawancara, observasi yang dilakukan di PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cab. Manado yang bersangkutan dengan topik penelitian ini.
2. Mengumpulkan data yang sudah ada sebelumnya, yang mana melalui refrenshi dari internet, buku – buku serta artikel jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, misalnya efektivitas penagihan.

3. Mengelolah data yang telah dianalisis dan memilih data yang kiranya relevan dengan topik penelitian.
4. Menyajikan data yang telah dikumpulkan dan diolah.
5. Menarik kesimpulan dan memberikan Saran.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Gambar 4.1.1 PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cab. Manado



Sumber : PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra (2025)

PT Serasi Autoraya, yang dikenal dengan nama SERA, memulai bisnisnya pada tahun 1986 melalui layanan penyewaan kendaraan dengan nama awal PT Sinar Inti Telaga. Pada tahun 1990, PT Sinar Inti Telaga resmi bertransformasi menjadi PT Serasi Autoraya (SERA) dan terus berkembang menjadi salah satu perusahaan terdepan dalam bidang jasa layanan penyewaan kendaraan di Indonesia. Melalui Merek TRAC – Astra Rent a Car, SERA menyediakan berbagai solusi transportasi penyewaan kendaraan baik untuk individu (B2C) dan Perusahaan (B2B), dengan skema penyewaan harian, bulanan, hingga tahunan.

Seiring dengan kebutuhan pasar yang semakin luas, SERA memperluas layanan bisnisnya ke sektor logistik dan lelang kendaraan. Melalui lini bisnis SELOG (Serasi Logistics Indonesia), SERA menawarkan layanan logistik terintegrasi seperti jasa pengiriman barang, pergudangan, Jasa pengurusan pengiriman barang, serta pengiriman alat berat untuk memenuhi kebutuhan distribusi berbagai industri. Selain itu, melalui IBID

Balai lelang Serasi, SERA mengembangkan layanan lelang kendaraan, alat berat, dan scrap.

Dengan pengalaman lebih, SERA berkomitmen memberikan layanan terbaik dibidang transportasi, logistik, dan lelang kendaraan serta menjangkau lebih banyak pelanggan di seluruh wilayah Indonesia, PT Serasi AutoRaya memiliki jaringan cabang diberbagai kota di indonesia, salah satunya berada di kota manado. Dengan dukungan sumber daya manusia profesional serta teknologi informasi yang Modern, SERA terus berkomitmen untuk menjadi solusi transportasi dan logistik serta bisnis lelang terkemuka di indonesia.

4.1.2 Visi, Misi & Tujuan Perusahaan

Adapun Visi, Misi serta Tujuan Perusahaan.

a. Visi

Menjadi perusahaan yang berinovasi tinggi dan menyandang reputasi yang baik, melalui pertumbuhan berkelanjutan, pengembangan sumber daya manusia, pengembangan produk, serta menjunjung tinggi etika dan budaya keselamatan kerja.

b. Misi

Mencapai kepuasan pelanggan yang optimal dengan menyediakan solusi transportasi, bisnis lelang, dan jasa pengelolaan logistik.

c. Tujuan Perusahaan.

1. Pengembangan Teknologi dan Informasi:

SERA memanfaatkan teknologi canggih melalui Astra FMS untuk mengoptimalkan pengelolaan transportasi, memantau kendaraan secara real-time, dan mengelola operasional kendaraan secara efisien.

2. Peningkatan Kualitas Layanan:

SERA fokus pada penyediaan layanan yang profesional, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, termasuk layanan pengemudi yang kompeten dan berkualitas.

3. Peningkatan Efisiensi dan Produktivitas:

SERA berupaya untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam berbagai lini bisnisnya, termasuk pengelolaan pengemudi, manajemen logistik, dan penggunaan teknologi.

4. Pengembangan SDM:

SERA melakukan investasi pada pengembangan SDM, termasuk pelatihan dan pengembangan pemimpin, untuk memastikan kualitas layanan dan kinerja perusahaan.

5. Meningkatkan Citra Positif:

SERA berupaya untuk meningkatkan citra positif perusahaan melalui pelayanan yang berkualitas, tanggung jawab sosial, dan komitmen terhadap keberlanjutan.

4.1.3 Nilai Perusahaan.

SERA menjunjung tinggi nilai – nilai perusahaan yang meliputi : Kualitas, Pelayanan Pelanggan, Kerjasama, Kepemimpinan, dan Integrasi.

4.1.4 Logo PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra.

Gambar 4.1.2 Logo PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra



Sumber : PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra (2025)

Logo PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra berfungsi sebagai identitas visual yang mencerminkan makna dari nama "Serasi" dan "Autoraya". "Serasi" melambangkan harmoni, keseimbangan, dan integritas perusahaan, sementara "Autoraya" mewakili bisnis utama SERA di bidang transportasi dan logistik. Logo ini memberikan kesan

profesional, terpercaya, serta berorientasi pada layanan transportasi. SERA juga mengusung filosofi "SERA SPIRIT" sebagai pedoman perilaku karyawan dalam membangun perusahaan yang produktif dan bermanfaat. Berikut adalah beberapa hal yang dapat disimpulkan mengenai logo SERA:

1. Logo SERA mencerminkan nama perusahaan, yaitu "Serasi Autoraya".
2. Logo SERA memberikan kesan bahwa perusahaan beroperasi di bidang transportasi dan logistik.
3. Logo SERA mungkin juga mencerminkan nilai-nilai seperti harmonis, seimbang, dan bermartabat.
4. Logo SERA juga mencerminkan filosofi perusahaan yaitu "SERA SPIRIT" yang menjadi acuan perilaku karyawan.

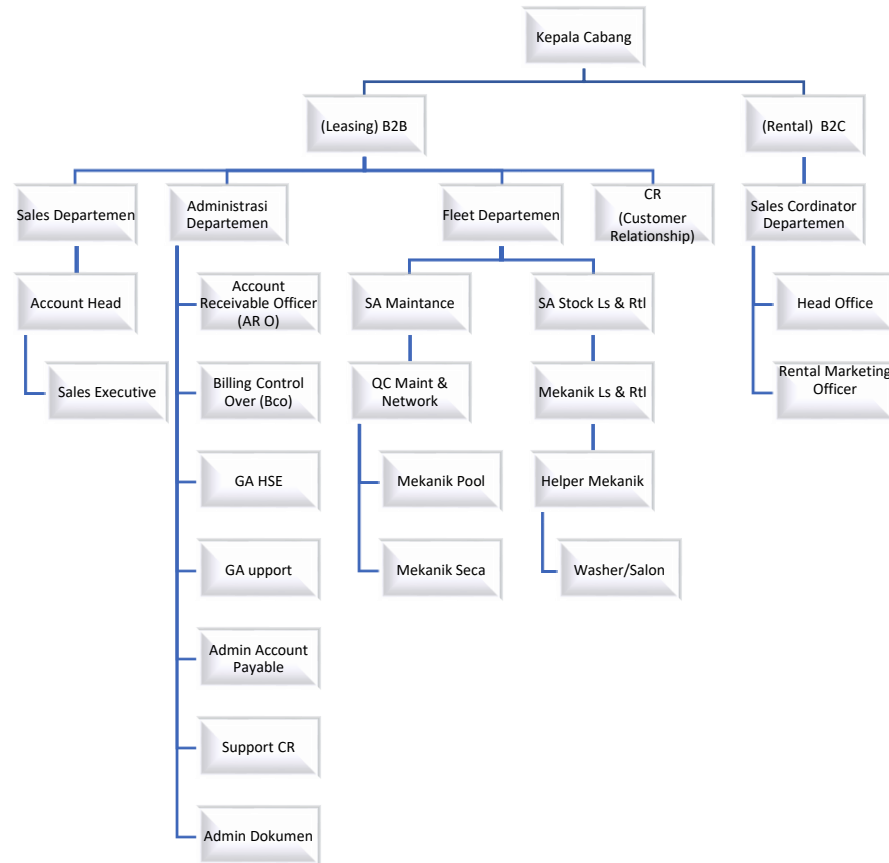
4.1.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran yang menunjukkan pembagian tugas, tanggung jawab, serta hubungan kerja antar bagian dalam suatu perusahaan. Di PT Serasi AutoRaya (SERA) Trac Astra Cabang Manado, struktur organisasi disusun untuk mendukung kelancaran operasional dan memastikan setiap fungsi berjalan sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya. Adapun susunan struktur organisasi di cabang ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Struktur Organisasi

PT SERASI AUTORAYA (SERA) TRAC ASTRA CAB. MANADO

Gambar 4.1.3 Struktur PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cab. Manado



Sumber : PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cab. Manado

4.1.6 Uraian Kerja.

Di PT Serasi AutoRaya (TRAC Astra) Cabang Manado, setiap unit atau divisi memiliki peran penting dalam mendukung layanan penyewaan kendaraan yang profesional dan tepat waktu. Tugas dan kewenangan tiap unit telah ditentukan secara rinci, agar setiap proses kerja dapat berlangsung sesuai alur yang ditetapkan. Penjelasan mengenai tanggung jawab dan fungsi dari masing-masing unit di dalam struktur organisasi cabang Manado dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kepala Cabang (Branch Manager)

- Bertanggung jawab atas operasional cabang dan pencapaian target bisnis, meliputi pendapatan jasa, keuangan, serta pengelolaan BTC (Rental) dan BTB (Leasing), sekaligus memimpin tim, menjaga kualitas pelayanan pelanggan, dan menjalin koordinasi yang efektif dengan kantor pusat guna mendukung kelancaran seluruh aktivitas cabang.

Dalam struktur ini terbagi atas dua pengelolaan unit BTC (Rental) dan BTB (Leasing).

BTC (Rental) :

1. Sales Coordinator

- Mengatur dan mengarahkan tim sales rental untuk mencapai target pendapatan, termasuk perencanaan strategi, pembagian wilayah, dan pemantauan kinerja serta memastikan Proses penawaran hingga penutupan berjalan efektif sesuai prosedur perusahaan.

2. Head Officer

- Menerima Customer dari Kantor Pusat dan juga dari kantor cabang lain serta mengurus dokumen, pembayaran hingga penyelesaian penyewaan customer serta memastikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan terpenuhi

3. Rental Marketing Officer.

- Mencari dan mengelola pelanggan sewa kendaraan melalui strategi pemasaran, promosi, dan pendekatan langsung agar target penyewaan tercapai serta menyusun penawaran, menindaklanjuti

calon pelanggan, serta memastikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan terpenuhi.

BTB (Leasing) :

1. Sales Departemen

1. Account Head

- Mengelola hubungan dengan pelanggan existing untuk meningkatkan loyalitas dan pendapatan melalui layanan tambahan, serta menggali peluang baru. Berkoordinasi dengan Sales Executive dalam pencarian pelanggan sewa leasing (tahunan/bulanan), memastikan layanan sesuai kebutuhan, dan memproses billing untuk diserahkan ke tim admin BCO

2. Sales Executive

- Mencari dan mengelola calon pelanggan melalui negosiasi dan penyusunan dokumen pendukung. Berkoordinasi dengan Account Head Sales untuk menjaga pelanggan existing, memastikan layanan tetap digunakan, dan kepuasan pelanggan terpenuhi.

2. Administrasi Departemen

1. ADH Administrasi.

- Bertanggung jawab mengelola dan memverifikasi dokumen administrasi operasional cabang seperti kontrak, data pelanggan, dan dokumen penagihan. Mengawasi tim admin dengan memantau, menyetujui, dan memastikan pekerjaan berjalan sesuai prosedur, serta berkoordinasi untuk perbaikan kesalahan agar proses tetap lancar.

2. Account Receivable Officer (AR O)

- Bertanggung jawab untuk mengelola dan menagih piutang Perusahaan, termasuk memastikan pembayaran tepat waktu dari pelanggan, menyelesaikan masalah terkait keterlambatan pembayaran, serta memeriksa kelengkapan dokumen tagihan sebelum dikirim ke pelanggan serta bertugas mengirim invoice dan pemantauan pembayaran.

3. Billing Control Officer (BCO)

- Memastikan kelengkapan dokumen, termasuk invoice yang sesuai dengan kesepakatan, serta memeriksa keakuratan dan kelengkapan data dan dokumen pada setiap invoice dan lamiprannya sebelum diberikan kepada AR O.
- Membuat surat penwaran setelah proses billing dan negosiasi oleh tim sales, memantau pengiriman invoice, serta menangani pembuatan kontrak sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

4. General Affairs, Helaty, Safety, & Environment (GA HSE)

- Bertanggung jawab atas pengelolaan fasilitas kantor seperti gedung, kendaraan operasional, dan perlengkapan kerja, serta memastikan kebutuhan kantor terpenuhi secara efisien. Menyusun dan melaksanakan program K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja), serta menjaga kepatuhan terhadap standar HSE di lingkungan perusahaan.

5. General Affairs Support (GA Support)

- Membantu Menyediakan dan mengatur kebutuhan kantor sehari – hari, seperti alat tulis, kendaraan, dan perlengkapan lainnya. Membantu Kelancaran kegiatan Kantor termasuk merawat fasilitas, mengatur perjalanan dinas, serta membantu GA HSE dalam pelaksanaan tugas – tugas terkait keselamatan kerja dan pengelolaan lingkungan kantor.

6. Admin Account Payable (AP)

- Melakukan pengajuan kebutuhan kantor, karyawan, maupun driver, termasuk pengadaan barang atau layanan yang diperlukan oleh perusahaan serta merekap dan mengelola semua transaksi yang berhubungan dengan vendor, baik untuk kebutuhan maintenance maupun non maintenance, serta memastikan semua dokumen terkait pembayaran tercatat dengan rapi.

7. Support CR

- Menangani komunikasi dengan pelanggan terkait pertanyaan, keluhan, dan informasi layanan, serta mendukung tim customer relationship dalam memastikan kepuasan pelanggan dan mengatur tindak lanjut dari setiap interaksi atau permintaan yang masuk.

8. Admin Dokumen

Mengelola dokumen kendaraan perusahaan, seperti STNK dan KIR, termasuk kendaraan yang disewa oleh pihak luar. Berkoordinasi dengan SA Stock untuk memastikan kelengkapan dan pembaruan dokumen, baik untuk driver perusahaan maupun driver eksternal, serta memastikan dokumen diperbarui secara valid dan teratur.

3. Fleet Departemen

1. Fleet Coordinator

- Mengatur jadwal pemakaian dan perawatan kendaraan, termasuk asuransi dan perbaikan body (Street Body Repair), memastikan kondisi kendaraan tetap baik, serta menangani pekerjaan after sales seperti maintenance dan klaim untuk kendaraan yang sudah diserahkan kepada pelanggan.

SA Maintenance :

1. QC Maint & Network

Menerima keluhan pelanggan, memantau kualitas perbaikan kendaraan oleh mekanik Pool dan SECA agar sesuai standar, serta mengawasi sistem jaringan dan komunikasi internal untuk kelancaran operasional dan koordinasi tim.

2. Mekanik Pool

Melakukan perbaikan dan perawatan kendaraan yang berada didalam perusahaan.

3. Mekanik Seca

Melakukan perbaikan dan perawatan kendaraan yang berada diluar perusahaan

1. SA Stock Ls & Rtl
 - Mengelola data dan dokumen kendaraan, berkoordinasi dengan admin dokumen terkait STNK dan KIR, memastikan kelengkapan unit sebelum diserahkan kepada pelanggan, serta mengatur kegiatan tim rental dan leasing mulai dari pemesanan hingga serah terima agar berjalan lancar sesuai prosedur.
2. Mekanik Ls & Rtl
 - Berkoordinator dengan SA Maintenance untuk perawatan dan perbaikan kendaraan leasing dan rental, baik di pool maupun di SECA untuk memastikan kendaraan dalam kondisi baik.
3. Helper QC
 - Membantu proses penarikan kendaraan yang telah selesai masa sewa, melakukan pemeriksaan awal kondisi kendaraan. Pengecekan unit sebelum masuk ke proses perbaikamn atau penyiapan ulang.
4. Washer/Salon
 - Membersihkan dan merawat kendaraan, termasuk mencuci, membersihkan interior, serta memberikan perawatan pada kendaraan agar tetap dalam kondisi bersih dan terlihat seperti baru.
4. Customer Relationship
 - Mengelola hubungan dengan pelanggan, menangani pertanyaan, keluhan, dan memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga serta Bekerja sama dengan Support CR tim admin untuk mengelola data keluhan pelanggan, dan memastikan layanan diberikan tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

4.2 Penerapan Sistem Penagihan Piutang Pada PT Serasi Autoraya Trac Astra Cab. Manado

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan di lapangan, diperoleh berbagai informasi yang mendukung penyusunan hasil penelitian ini. Sebelum membahas mengenai sistem penagihan piutang yang diterapkan, berikut ini disajikan gambaran mengenai proses terjadinya piutang di PT Serasi Autoraya Trac Astra Cabang Manado.

4.2.1 Proses Terjadinya Piutang

Piutang di PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cabang Manado timbul dari kegiatan penyewaan kendaraan kepada pelanggan, baik perorangan maupun perusahaan, yang dilakukan melalui tahapan :

1. Bagian Sales melakukan negosiasi dengan customer.

Bagian Sales bernegosiasi dengan customer dan melengkapi dokumen pendukung sebagai dasar pencatatan calon pelanggan. Hasil negosiasi ini diteruskan ke Billing Control Officer (BCO) untuk dibuatkan surat penawaran. .

2. Pembuatan Surat Penawaran oleh BCO.

BCO (Business Control Officer) membuat Surat Penawaran yang berisi rincian konfirmasi unit kendaraan dan harga sewa kepada pelanggan.

3. Persetujuan customer.

Setelah menerima Surat Penawaran, Pelanggan memberikan tanda tangan sebagai bentuk persetujuan terhadap penawaran tersebut.

4. Proses Billing oleh bagian sales.

Bagian Sales membuat dokumen billing sebagai dasar untuk penerbitan invoice oleh BCO. Dokumen billing ini berisi rincian awal transaksi atau permintaan layanan yang menjadi acuan bagi BCO dalam menerbitkan invoice.

5. Pembuatan dan Penandatanganan Kontrak Resmi.

Setelah mendapat persetujuan dengan Surat Penawaran, BCO menyusun dokumen kontrak resmi berdasarkan hasil kesepakatan. Kontrak yang telah disusun ditandatangani oleh kedua belah pihak (perusahaan dan customer)

sebagai bukti kesepakatan. Kontrak ini juga digunakan oleh BCO untuk dasar penerbitan invoice.

6. Penyerahan Kendaraan oleh SA Stock.

Setelah kontrak disepakati, unit kendaraan diserahkan kepada pelanggan dengan Surat Penyerahan Barang. Pada tahap ini, perusahaan telah menyelesaikan kewajiban penyediaan jasa, sementara pembayaran dari pelanggan belum diterima, sehingga timbul piutang usaha.

Pihak – Pihak yang terlibat dalam Proses Terjadinya Piutang.

Dalam proses terjadinya piutang di PT Serasi Autoraya Trac Astra Cabang Manado, terdapat beberapa pihak yang memiliki peran penting dalam setiap tahapan, mulai dari awal negosiasi hingga penyerahan kendaraan kepada pelanggan. Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam proses tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Sales.

Bertugas melakukan negosiasi awal dengan customer, serta mengumpulkan dan melengkapi dokumen pendukung sebagai dasar pencatatan calon pelanggan. Sales juga menyusun billing yang akan menjadi acuan awal bagi proses penagihan.

2. Billing Control Officer.

Bertanggung jawab membuat Surat Penawaran dan menyusun kontrak resmi berdasarkan hasil kesepakatan antara perusahaan dan customer. Selain itu, BCO juga menerbitkan invoice berdasarkan billing yang dibuat oleh Sales dan kontrak yang dibuat.

3. SA Stock.

Bagian yang bertugas menyerahkan unit kendaraan kepada pelanggan setelah kontrak disepakati. Penyerahan kendaraan ini menjadi dasar timbulnya piutang karena jasa telah diberikan, tetapi pembayaran belum diterima.

4. Pelanggan.

Pihak yang menggunakan jasa penyewaan kendaraan dan menyetujui isi Surat Penawaran serta kontrak yang telah disusun oleh perusahaan. Setelah

unit diserahkan, pelanggan memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran sesuai perjanjian.

Dokumen yang digunakan dalam Proses Terjadinya Piutang.

1. Dokumen Pendukung.

Merupakan dokumen awal yang disiapkan oleh Sales berisi catatan kebutuhan pelanggan, data kendaraan yang diinginkan, serta informasi lainnya sebagai dasar pengajuan pembuatan penawaran.

2. Billing.

Dokumen awal yang disusun oleh Sales berisi rincian transaksi atau permintaan layanan pelanggan. Billing ini menjadi dasar penerbitan invoice oleh BCO.

3. Surat Penawaran. (SP).

Dibuat oleh BCO, dokumen ini berisi konfirmasi unit kendaraan, harga sewa, dan ketentuan lainnya yang ditujukan kepada pelanggan sebagai bentuk penawaran resmi dari perusahaan.

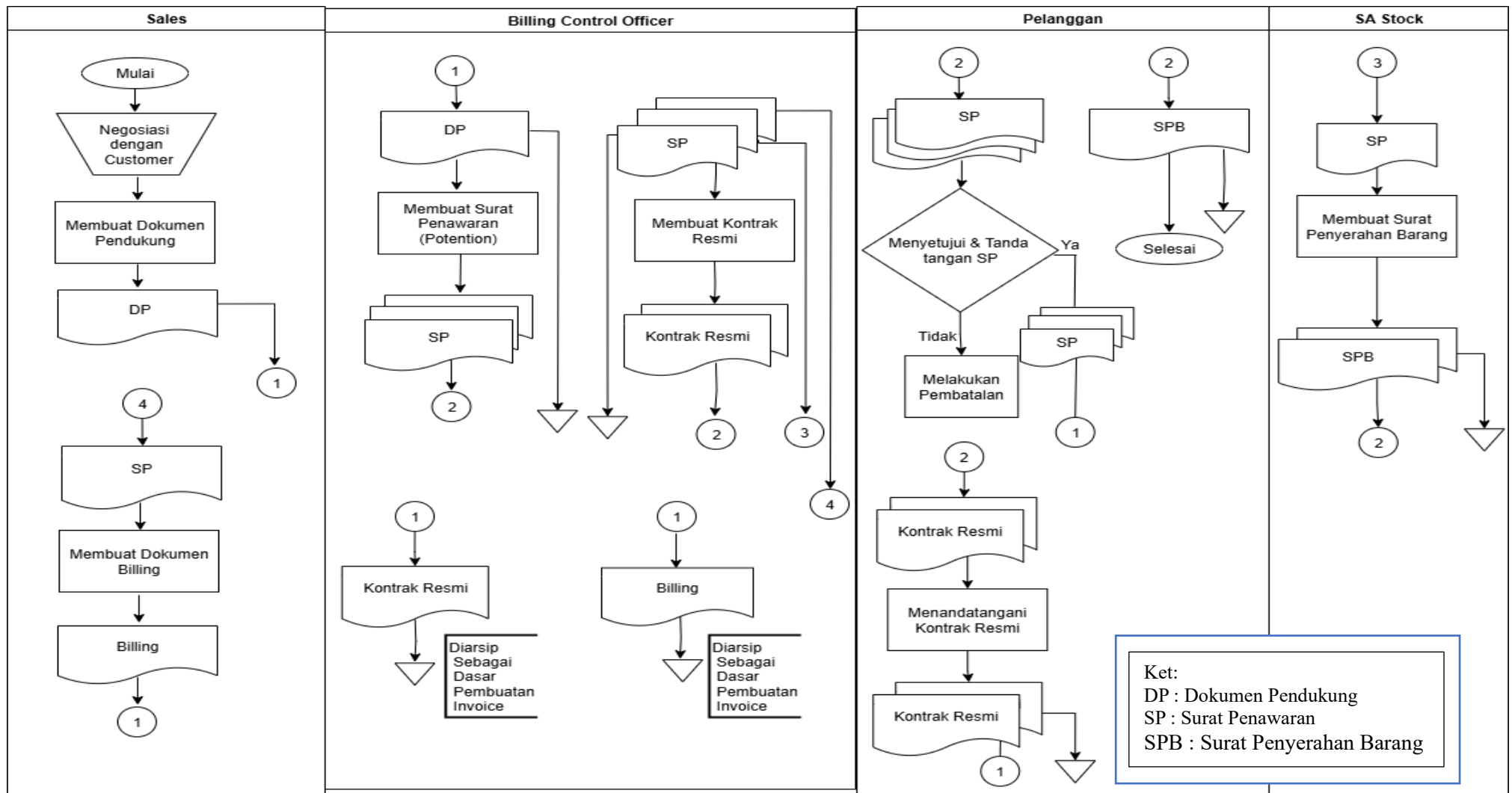
4. Kontrak Resmi.

Dokumen legal yang berisi perjanjian kerja sama antara perusahaan dan pelanggan berdasarkan kesepakatan dalam Surat Penawaran. Kontrak ini ditandatangani oleh kedua belah pihak dan menjadi dasar hukum dalam penyewaan kendaraan dan dasar bagi BCO menerbitkan Invoice.

5. Surat Penyerahan Barang (SPB).

Dokumen yang menyatakan bahwa unit kendaraan telah diserahkan kepada pelanggan. Dengan terbitnya dokumen ini, maka kewajiban perusahaan dianggap telah dilaksanakan, dan piutang timbul karena pembayaran dari pelanggan belum diterima.

Gambar 4.2.1 Flowchart Proses Terjadinya Piutang



Sumber: Data Olahan (2025)

4.2.2 Sistem Penagihan Piutang Perusahaan.

Sistem penagihan piutang pada PT Serasi Autoraya (SERA) Trac Astra Cabang Manado diterapkan sebagai upaya perusahaan dalam mengelola tagihan yang timbul atas transaksi penyewaan kendaraan. Sistem ini mencakup pihak-pihak yang terlibat, dokumen yang digunakan, serta prosedur penagihan yang dilakukan sejak awal hingga penanganan keterlambatan pembayaran piutang oleh pelanggan. Penerapan sistem penagihan ini diharapkan dapat memastikan pembayaran dari pelanggan diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1. Pihak – Pihak yang terkait dalam Penagihan Piutang.

Adapun pihak – pihak yang terkait didalam prosedur penagihan.

1. Pihak yang terlibat dalam prosedur penagihan Awal.

a. Billing Control Officer (BCO)

Bertanggung jawab dalam mempersiapkan dokumen penagihan yang terdiri dari penerbitan invoice, faktur pajak, dan lampiran invoice berdasarkan Billing dan Kontrak.

b. Admin Account Receivable Officer (AR O).

Bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan invoice serta pengiriman invoice kepada pelanggan, memonitoring pembayaran, menerima pembayaran serta melakukan tindakan penagihan jika terjadi keterlambatan pembayaran.

2. Pihak yang terlibat dalam penanganan pembayaran piutang terlambat.

a. Admin Account Receivable Officer (AR O).

Melakukan analisis penyebab keterlambatan pembayaran, Pengunjungan langsung dengan memberikan surat peringatan (SP1 dan SP2), memberikan rekomendasi penarikan unit kendaraan, memproses penarikan unit serta jika pelanggan tetap tidak melakukan pembayaran akan ada pengajuan somasi.

b. Admin Departemen Head (ADH).

Memberikan persetujuan atas rekomendasi penarikan unit kendaraan dari Admin Account Receivable Officer sesuai instruksi atau arahan dari Branch Manager (BM).

c. Branch Manajer (BM).

Memberikan keputusan terkait langkah lanjutan dalam penyelesaian piutang, termasuk persetujuan penarikan unit kendaraan dan arahan dalam proses penagihan piutang bermasalah.

d. Bagian Legal.

Menangani proses penagihan yang telah masuk tahap somasi dan proses hukum, termasuk penerbitan somasi 1 dan somasi 2, serta pengajuan PKPU ke pengadilan.

2. Dokumen yang digunakan.

Beberapa dokumen digunakan sebagai dasar dalam proses penagihan dan penyelesaian piutang di perusahaan.

1. Invoice.

Dokumen resmi yang diterbitkan oleh Billing Control Officer sebagai dasar penagihan kepada pelanggan.

2. Faktur Pajak.

Dalam penagihan piutang, faktur pajak dilampirkan sebagai bukti pemungutan PPN atas transaksi. Dokumen ini melengkapi invoice dan membantu pelanggan mencatat kewajiban pembayaran. Selain itu, faktur pajak menjadi dasar pencatatan piutang PPN oleh perusahaan.

3. Lampiran Invoice.

Merupakan dokumen pelengkap invoice dalam penagihan misalnya seperti data kendaraan yang disewa atau sebagainya.

4. Surat Peringatan Pertama (SP1).

Dokumen resmi yang diberikan kepada pelanggan sebagai peringatan awal atas keterlambatan pembayaran yang mana berlaku denda 0,1% dari hari keterlambatan dan diberikan waktu 7 hari dalam jangka waktu setelah diberikan.

5. Surat Peringatan Kedua (SP2).

Dokumen resmi lanjutan yang dikirimkan jika pelanggan tidak merespons SP1 dalam waktu yang telah ditentukan. SP2 ini berisi surat yang menerangkan apabila pembayaran belum dilakukan pelanggan maka akan

dilakukan tindakan penagihan lanjutan yaitu penarikan unit jika diperlukan.

6. Rekomendasi Penarikan Unit.

Dokumen yang dibuat oleh Admin Account Receivable Officer berisi usulan penarikan unit kendaraan yang diajukan kepada ADH atau BM.

7. Surat Perintah Penarikan Unit.

Surat ini dibuat untuk dilakukan penarikan unit setelah surat rekomendasi di setujui oleh level manajemen perusahaan

8. Surat Pinalti.

Surat ini dibuat apabila pelanggan tidak mau melanjutkan kontrak/melakukan pemutusan kontrak sepihak. Pinalti diberikan kepada pelanggan sebesar 45% dari total sisa tagihan.

9. Data Out Standing.

Merupakan dokumen yang memuat data Out Standing Tagihan dimana terjadi keterlambatan pembayaran oleh pelanggan yang dibuat untuk pengajuan somasi ke bagian legal. Dan apabila belum menerima pembayaran ketahap legal maka berdasarkan dokumen ini, bagian legal akan melakukan pengajuan PKPU.

10. Surat Legalitas Perusahaan.

surat legalitas dibutuhkan untuk membuktikan legalitas perusahaan dalam proses pengajuan tagihan kepada pelanggan pada tahap pengajuan somasi. Sama dengan Data Out Standing, Surat legalitas perusahaan juga digunakan bagian legal untuk pengajuan ke PKPU apabila pembayaran masih belum dilakukan oleh pelanggan.

11. Surat Somasi 1 dan 2.

Dokumen resmi yang diterbitkan oleh Bagian Legal sebagai peringatan hukum kepada pelanggan yang tidak melakukan pembayaran setelah tindakan administratif.

3. Prosedur Penagihan.

Prosedur penagihan piutang adalah langkah-langkah yang dilakukan perusahaan untuk menagih pembayaran dari pelanggan atas jasa sewa kendaraan yang telah diberikan. Adapun prosedur penagihan piutang pada PT Serasi Autoraya (SERA) Trac Astra Cabang Manado dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Penerbitan invoice serta kelengkapannya.

Billing Control Officer (BCO) menerbitkan invoice sesuai dengan jadwal penagihan pelanggan dimana sesuai dengan kesepakatan dalam kontrak dan juga Billing yang dibuat oleh sales. Dalam tahap ini juga, menerbitkan Faktur Pajak dan Lampiran Invoice yang dibutuhkan lalu diberikan kepada AR O.

2. Pemeriksaan Kelengkapan Invoice.

Admin Account Receivable Officer (AR) melakukan pemeriksaan dan verifikasi atas kelengkapan invoice sebelum dikirim.

3. Pengiriman Invoice ke Customer

Setelah semua dokumen dinyatakan lengkap, invoice dikirimkan ke customer untuk dilakukan pembayaran. Dilakukan juga pengiriman invoice melalui email.

4. Monitoring Pembayaran.

Setelah invoice dikirimkan kepada pelanggan oleh Admin Account Receivable Officer, dilakukan proses monitoring pembayaran secara berkala untuk memastikan bahwa pelanggan melakukan pelunasan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan dalam kontrak.

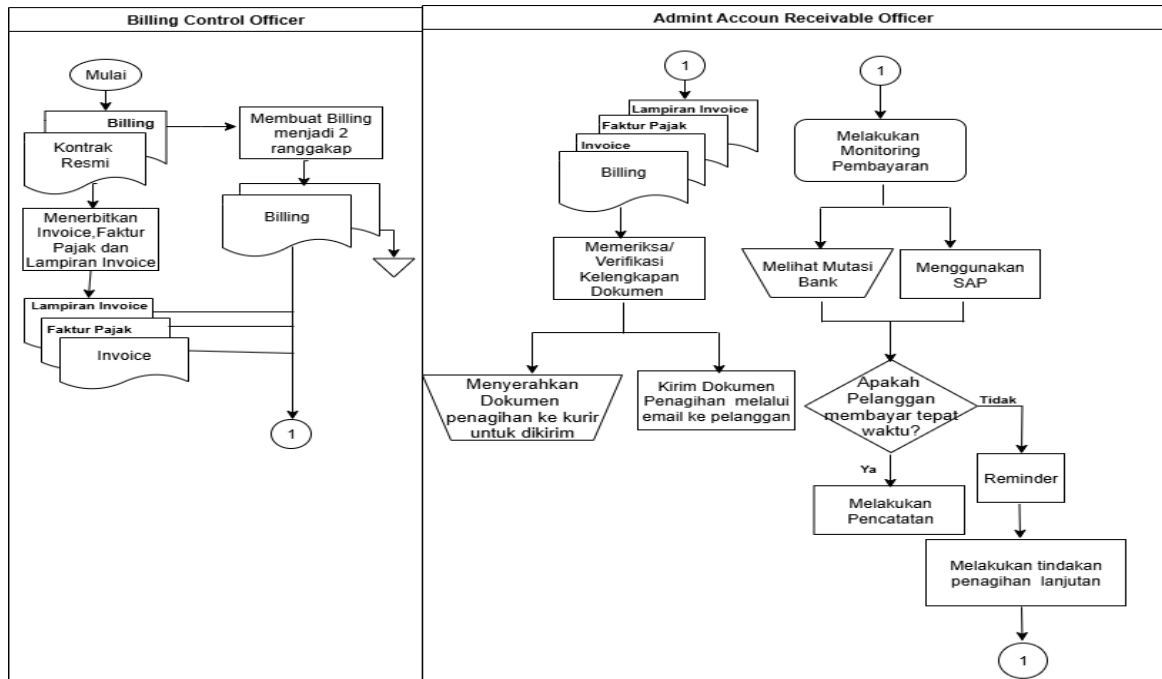
5. Pengiriman Reminder

Jika mendekati batas waktu pembayaran, perusahaan mengirimkan pengingat kepada pelanggan untuk segera melunasi tagihan yaitu berupa pengiriman email atau telepon.

6. Tindak Lanjut ketika terjadi Keterlambatan.

Apabila pembayaran tidak diterima sesuai waktu yang ditentukan, maka proses penagihan dilanjutkan dengan prosedur penanganan keterlambatan pembayaran yang diterapkan perusahaan.

Gambar 4.2.2 Flowchart Prosedur Penagihan Piutang Awal



Sumber : Data Olahan (2025)

4. Prosedur Penagihan Keterlambatan Pembayaran Serta Strategi Perusahaan dalam menangani keterlambatan Pembayaran.

Prosedur penagihan keterlambatan pembayaran dilakukan apabila pelanggan tidak membayar tagihan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Berikut ini merupakan tahapannya.

1. Analisa sumber masalah.

Dalam tahap awal, Admin Account Receivable Officer menganalisis terlebih dahulu sumber masalah keterlambatan pembayaran oleh customer, apakah disebabkan oleh internal perusahaan atau oleh pelanggan itu sendiri. Jika keterlambatan berasal dari internal perusahaan, misalnya Admin Account Receivable Officer lupa melampirkan dokumen pendukung secara administrasi, atau tim service terlambat melakukan service sehingga kendaraan mengalami breakdown dan tidak dapat digunakan selama periode penagihan, hal tersebut dapat membuat pelanggan enggan melakukan pembayaran tepat waktu. Dalam kondisi ini, pihak internal Trac masih dapat menahan untuk tidak menerbitkan invoice.

Sebaliknya, apabila keterlambatan pembayaran disebabkan oleh customer sendiri, misalnya customer tidak memberitahukan sejak awal

bahwa ada dokumen yang harus dilengkapi, maka dokumen tersebut tetap akan dilengkapi, tetapi penerbitan Surat Peringatan Pertama (SP1) tetap dilakukan. Setelah hasil analisis menunjukkan bahwa sumber permasalahan berasal dari pelanggan, perusahaan akan menerbitkan SP1 dan memberlakukan denda. Sementara itu, jika permasalahan berasal dari internal perusahaan, surat peringatan tidak diterbitkan.

2. Pengiriman Surat Peringatan Pertama (SP1).

Surat Peringatan Pertama (SP1) adalah peringatan resmi yang diberikan oleh Admin Account Receivable Officer kepada pelanggan jika pembayaran belum diterima dalam waktu 15 hari sejak tanggal penagihan dan permasalahan keterlambatan pembayaran diakibatkan oleh customer sendiri. Perusahaan memberikan jangka waktu 7 hari sejak tanggal penagihan untuk melakukan pelunasan, dan apabila tidak dipenuhi, SP1 akan diterbitkan sebagai tindak lanjut penagihan awal. Dalam penerbitan SP1 ini, denda sebesar 0,1% dari total hari keterlambatan akan mulai diberlakukan.

Pada saat SP1 diberikan, Admin Receivable Officer juga melakukan penagihan secara langsung atau kunjungan kepada pelanggan dengan memberikan informasi bahwa SP1 disertai dengan pemberlakuan denda. Pemberian SP1 ini merupakan bentuk keseriusan perusahaan dalam meminta penyelesaian pembayaran sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam kontrak. Apabila customer berada di luar daerah, maka SP1 akan dikirimkan kepada pelanggan.

3. Pengiriman Surat Peringatan Kedua (SP2).

Apabila dalam waktu 7 hari sejak SP1 dikirim pelanggan belum memberikan respon atau belum melakukan pembayaran, maka perusahaan akan memberikan Surat Peringatan Kedua (SP2) dengan memberikan waktu 7 hari lagi. Surat ini bersifat lebih tegas dan menyatakan bahwa apabila pembayaran tidak dilakukan, perusahaan akan mengambil tindakan lanjutan. Sama dengan SP1, SP2 juga diantarkan langsung oleh Admin Account receivable officer. Namun apabila pelanggan berada di luar kota maka akan dikirimkan.

4. Admin Account Receivable Officer (AR O) melakukan rekomendasi penarikan unit ke level management, ADH atau BM.

Admin Account Receivable Officer melakukan rekomendasi penarikan unit kepada level manajemen, yaitu kepada ADH (Area Department Head) atau BM (Branch Manager), apabila pelanggan tetap tidak melakukan pembayaran setelah jangka waktu yang diberikan melalui SP2 berakhir. Rekomendasi ini dibuat sebagai langkah lanjutan penagihan karena upaya sebelumnya, termasuk pemberian surat peringatan dan penagihan langsung, tidak mendapatkan respon atau penyelesaian dari pelanggan. Rekomendasi ini juga disertai dengan laporan hasil analisis dan dokumentasi terkait proses penagihan yang telah dilakukan, sebagai dasar pertimbangan manajemen untuk mengambil keputusan terkait penarikan unit kendaraan.

5. Penarikan Unit Kendaraan.

Penarikan ini dilakukan berdasarkan persetujuan dari ADH (Area Department Head) atau BM (Branch Manager) sebagai bentuk upaya perusahaan untuk meminimalisir risiko piutang yang semakin menunggak.

6. Pengajuan Somasi Ke Legal untuk sanksi hukum.

Jika pelanggan masih tidak menunjukkan itikad baik sampai dengan waktu 15 hari dari penarikan unit, maka Admin Account Receivable Officer (AR O) akan mengajukan permohonan dengan menyiapkan Surat Out Standing Tagihan dan juga Surat Legalitas Perusahaan. Somasi kepada bagian Legal. Somasi merupakan surat peringatan hukum resmi yang menyatakan bahwa pelanggan telah melanggar kewajiban pembayaran sesuai kontrak. Sehingga semua tagihan sudah di alihkan ke legal, sehingga Admin Account Receivable Officer sudah tidak mengambil ahli. Langkah selanjutnya akan dilakukan dengan arahan dari legal sehingga proses penagihan sudah dilakukan oleh tim legal. Tim legal menerbitkan somasi 1, 15 hari dari somasi 1 tidak ada pembayaran maka tim legal menerbitkan somasi 2, pemutusan kontrak kerja sama ini saat tim legal mengajukan piutang tertunggak ini

ke PKPU (Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang) ke pengadilan saat piutang ini sudah masuk ke pengadilan perusahaan sudah tidak bisa lagi proses kontrak karena sudah diusut secara hukum ke PKPU.

7. PKPU (Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang).

Jika setelah somasi masih tidak ada penyelesaian, Legal akan mengajukan piutang tertunggak ini ke pengadilan melalui permohonan PKPU. Pada tahap ini, seluruh proses kontrak sudah tidak dapat dilanjutkan karena perkara sudah ditangani secara hukum di tingkat pusat, dan perusahaan tidak dapat lagi memproses kontrak sebelum ada keputusan pengadilan.

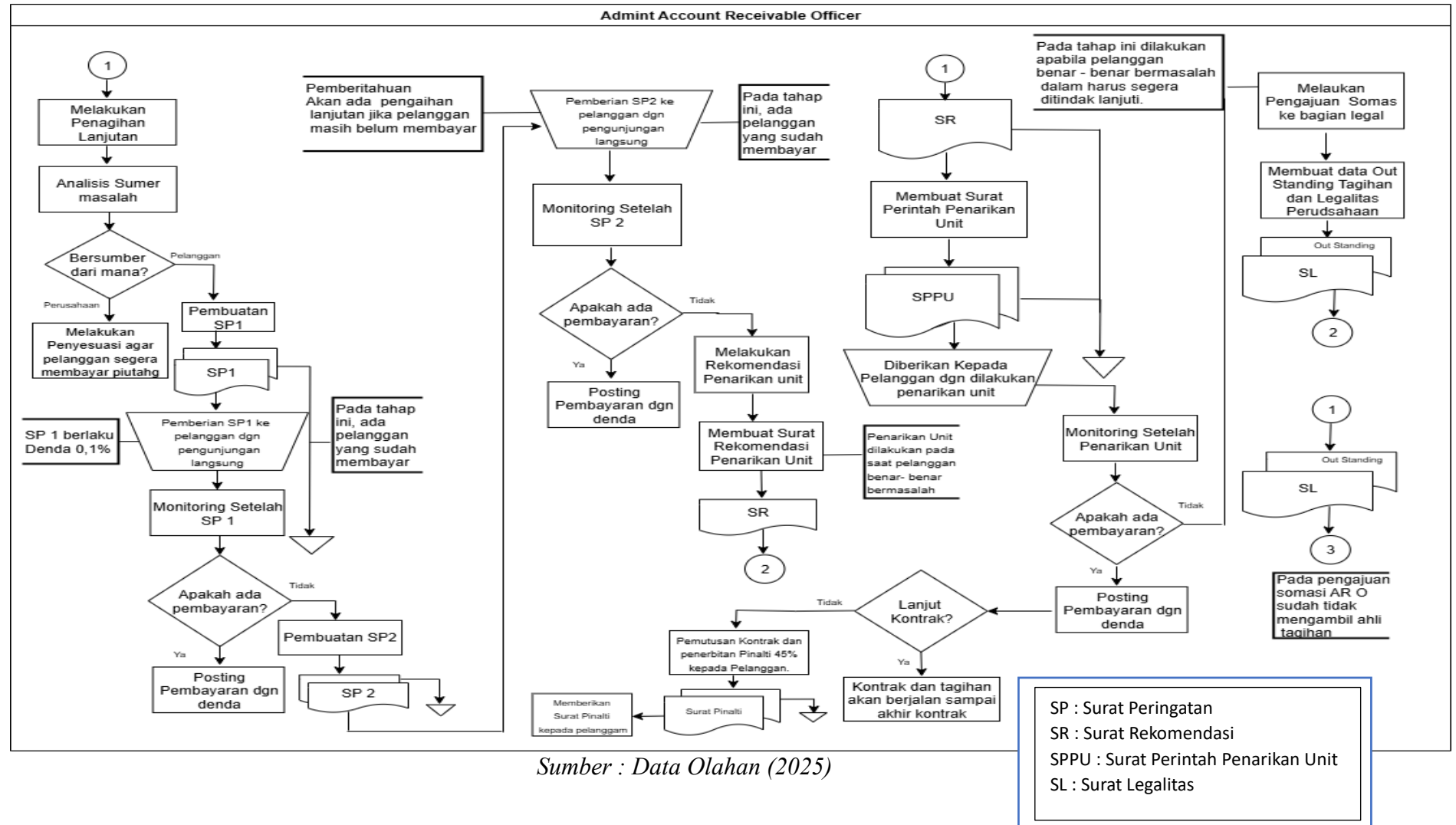
8. Pengembalian unit kendaraan apabila customer sudah membayar sebelum masuk ke PKPU.

Pengembalian unit kendaraan dilakukan setelah customer melunasi kewajibannya sesuai dengan tagihan yang tertunggak. Sebelum pengembalian unit dilakukan, perusahaan terlebih dahulu menanyakan kepada customer apakah masih ingin melanjutkan penggunaan kendaraan atau tidak. Keputusan pengembalian unit ini tetap mengacu pada isi kontrak. Hal ini dilakukan untuk memastikan seluruh hak dan kewajiban kedua belah pihak tetap berjalan sesuai kesepakatan dalam kontrak.

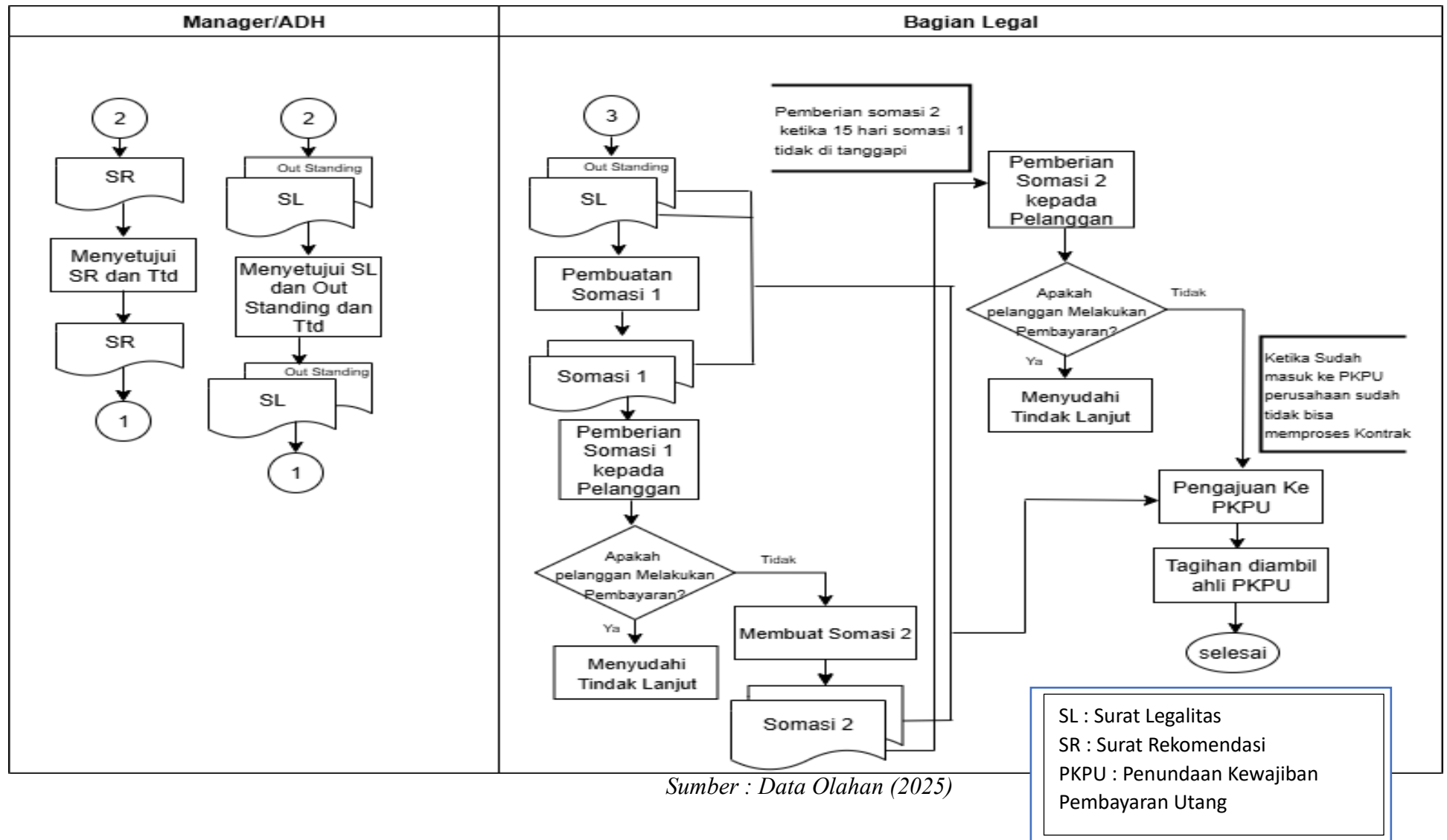
9. Pemutusan kontrak atau tidak.

Pemutusan kontrak atau tidak merupakan keputusan yang diambil perusahaan berdasarkan hasil komunikasi dengan customer setelah unit kendaraan ditarik dan kewajiban pembayaran diselesaikan. Perusahaan akan terlebih dahulu menanyakan kepada customer apakah ingin melanjutkan sisa masa sewa sesuai kontrak atau tidak. Apabila customer memutuskan untuk melanjutkan sewa, kontrak tetap berjalan dan tagihan berlanjut sampai akhir masa sewa sesuai perjanjian dalam kontrak. Namun, apabila customer memilih untuk tidak melanjutkan sewa, maka perusahaan akan melakukan pemutusan kontrak kerja sama, disertai penerbitan penalti atas sisa tagihan sebesar 45% dari total sisa tagihan yang akan diterbitkan.

Gambar 4.2.3 Flowchart Prosedur Penagihan Piutang Terlambat Pembayaran (1)



Gambar 4.2.4 Flowchart Prosedur Penagihan Piutang Terlambat Pembayaran (2)



4.2.3 Dasar Acuan Kebijakan Penagihan.

Seluruh prosedur penagihan atas keterlambatan pembayaran yang diterapkan oleh PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra dilaksanakan berdasarkan pedoman dan acuan yang telah ditetapkan secara formal oleh perusahaan.

Adapun dasar kebijakan dan acuan penagihan tersebut meliputi:

1. **Ketentuan Internal Perusahaan.**

Merupakan kebijakan dan aturan yang disusun oleh manajemen perusahaan sebagai pedoman pelaksanaan penagihan piutang. Ketentuan ini mengatur tentang batas waktu pembayaran, tahapan penagihan, serta langkah-langkah lanjutan jika terjadi keterlambatan.

2. **Kontrak Sewa dengan pelanggan.**

Kontrak kerja sama yang telah disepakati antara perusahaan dan pelanggan berisi ketentuan hukum mengenai kewajiban pembayaran, waktu penagihan, serta konsekuensi apabila pelanggan tidak memenuhi kewajibannya. Kontrak ini menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan penagihan.

3. **Standar Operasional Perusahaan (SOP).**

Merupakan panduan teknis yang mengatur secara rinci tahapan prosedur penagihan yang harus dijalankan oleh pihak terkait. SOP mencakup proses penerbitan invoice, pengiriman tagihan, pemberian peringatan, hingga langkah akhir seperti penarikan unit atau tindakan hukum lainnya.

Dengan adanya ketiga dasar tersebut, perusahaan dapat memastikan bahwa seluruh proses penagihan berjalan sesuai prosedur yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan secara profesional.

4.3 Pembahasan Sistem Penagihan Piutang Pada PT Serasi Autoraya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya terkait dengan sistem penagihan piutang, ditemukan beberapa faktor yang masih menjadi penyebab keterlambatan pembayaran oleh pelanggan. Kondisi ini turut menimbulkan berbagai dampak terhadap kelancaran proses penagihan piutang di perusahaan.

4.3.1 Analisis Faktor dan Dampak Terhadap Sistem Penagihan Piutang.

Analisis ini bertujuan mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan pembayaran serta dampaknya terhadap kelancaran sistem penagihan piutang di perusahaan.

1. Faktor Penyebab Keterlambatan Pembayaran

Adapun faktor-faktor penyebab keterlambatan pembayaran piutang di perusahaan meliputi:

a. Perbedaan Pemahaman Waktu Pembayaran.

Sebagian pelanggan salah memahami bahwa pembayaran dilakukan setelah satu bulan, padahal kontrak menyatakan pembayaran dilakukan selama masa sewa berlangsung.

b. Jadwal Penagihan Tidak Selaras dengan Jadwal Pembayaran Pelanggan.

Penagihan yang dilakukan terlalu dekat dengan tanggal jatuh tempo mengakibatkan pembayaran masuk ke periode berikutnya.

c. Human Error (Kesalahan Manusia).

Dalam hal ini, keterlambatan pembayaran terjadi akibat kesalahan dari sisi internal perusahaan maupun dari pihak pelanggan.

1. Dari sisi internal, keterlambatan disebabkan oleh pengiriman invoice yang tidak tepat waktu serta adanya dokumen yang hilang dalam proses pengiriman serta ada kalanya ada keterlambatan dalam proses service kendaraan.

2. Sementara dari sisi pelanggan, meskipun tagihan telah diterima, dokumen sering kali tidak segera diproses karena belum sampai kepada pihak yang berwenang, atau pelanggan beralasan harus ada

dokumen pendukung penagihan, ada kalanya juga ketika pada analisis sumber masalah pelanggan susah dihubungi.

2. Dampak dari Keterlambatan Pembayaran.

Terdapat beberapa dampak utama yang timbul akibat keterlambatan pembayaran piutang oleh pelanggan di PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra, yaitu:

1. Mengganggu Pengelolaan Piutang.

Keterlambatan pembayaran menyebabkan penambahan beban dalam penagihan piutang, sehingga mengharuskan Admin Account Receivable Officer melakukan penagihan tambahan. Kondisi ini menambah beban kerja dan menyulitkan pemantauan piutang secara akurat di SAP.

2. Berdampak pada Arus Kas Perusahaan.

Piutang yang tertunda menyebabkan penerimaan kas perusahaan terhambat. Hal ini memicu ketidakseimbangan arus kas yang berdampak pada operasional dan stabilitas keuangan perusahaan.

3. Menyulitkan Perpanjangan Kontrak.

Pelanggan dengan piutang tertunggak tidak dapat memperpanjang kontrak sewa sebelum melunasi tagihan sebelumnya, sehingga dapat menghambat kelangsungan hubungan bisnis perusahaan dengan pelanggan.

Berikut ini disajikan hasil perbandingan antara prosedur penagihan piutang yang diterapkan oleh perusahaan, teori, dan hasil penelitian untuk melihat kesesuaiannya dalam proses pelaksanaan penagihan piutang.

Tabel 4. 1 Analisis SOP, Teori dan Praktek.

NO	Tahapan Menurut Tori.	SOP (PT SERA)	Hasil Penelitian (Fakta Lapangan)	Kesesuaian
1.	Identifikasi Piutang (Batubara)	ARO melakukan monitoring piutang melalui SAP dan rekap manual.	ARO memantau secara rutin outstanding invoice.	Sesuai
2.	Pengaturan Kebijakan Penagihan (Batubara)	Tercantum dalam kontrak sewa (perjanjian awal).	Kebijakan penagihan diterapkan sesuai kontrak	Sesuai
3.	Pengiriman Faktur / Invoice (Batubara)	Diterbitkan oleh BCO setelah kontrak ditandatangani.	Invoice diterbitkan oleh BCO, sesuai kontrak.	Sesuai
		Invoice dikirim setelah pemeriksaan ARO.	Terkadang invoice terlambat dikirim akibat kelengkapan dokumen belum lengkap.	Tidak sesuai.
4.	Pemantauan Pembayaran (Batubara)	ARO memantau pembayaran menggunakan SAP dan monitoring manual.	Monitoring pembayaran dilakukan sesuai ketentuan..	sesuai
5.	Penanganan Piutang Tunggakan (Batubara: Denda, Surat Peringatan Resmi, Tindakan Lanjutan)	SP1 dan SP2 dikirim 15 hari setelah TOP. Rekomendasi penarikan unit diberikan oleh ARO, serta tindakan hukum melalui somasi dan	SP1, SP2, penarikan unit, hingga somasi dan PKPU dilaksanakan sesuai prosedur. Ada kalanya SP dikirim lebih cepat karena pelanggan sulit dihubungi, setelah diketahui sumber	Tidak sesuai

		PKPU oleh bagian legal.	masalahnya dari pelanggan, lalu langsung dikunjungi sambil membawa SP.	
6.	Daftar Piutang untuk Ditagih (Mulyadi: Bagian piutang menyerahkan daftar kepada bagian penagihan)	Tidak ada pemisahan bagian, ARO bertanggung jawab penuh atas monitoring piutang.	Proses dijalankan oleh ARO, fungsi piutang dan penagihan digabung.	Tidak sesuai teori (karena struktur organisasi berbeda)
7.	Penagihan Langsung oleh Karyawan (Mulyadi)	Penagihan langsung dilakukan oleh ARO saat SP1 & SP2 diberikan.	Pada hal ini dilakukan sesuai dengan yang diterapkan.	Sesuai
8.	Penerimaan Pembayaran (Mulyadi)	Pembayaran dilakukan transfer bank langsung.	Perusahaan menerima pembayaran dari pelanggan melalui via transfer.	Sesuai

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan tabel perbandingan sebelumnya antara teori dan pelaksanaan prosedur penagihan piutang di PT SERA, terdapat beberapa poin yang sudah dijalankan sesuai prosedur, namun ada juga ditemukan beberapa ketidaksesuaian di lapangan.

1. Identifikasi piutang sudah sesuai dan tidak ditemukan kelemahan karena ARO rutin melakukan monitoring outstanding invoice.
2. Kebijakan penagihan berjalan sesuai prosedur tanpa kelemahan karena aturan pembayaran jelas tercantum dalam kontrak.
3. Pengiriman invoice tidak sesuai karena sering terjadi keterlambatan akibat dokumen pendukung yang belum lengkap.
4. Pemantauan pembayaran berjalan sesuai prosedur tanpa kelemahan karena monitoring dilakukan secara rutin oleh ARO.

5. Penanganan piutang tunggakan tidak sesuai karena SP kadang dikirim lebih cepat akibat pelanggan sulit dihubungi.
6. Daftar piutang tidak sesuai karena fungsi piutang dan penagihan digabung dalam ARO tanpa pemisahan bagian.
7. Penagihan langsung sesuai dan tidak ditemukan kelemahan karena dilakukan ARO saat pengiriman SP1 dan SP2.
8. Penerimaan pembayaran sesuai dan tidak ditemukan kelemahan meskipun metode transfer digunakan menggantikan pembayaran cek.

4.3.2 Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis.

Penelitian ini memperkuat teori bahwa efektivitas sistem penagihan piutang tidak hanya bergantung pada ketepatan prosedur secara tertulis, tetapi juga pada implementasinya di lapangan. Dengan demikian, keberhasilan pengelolaan piutang memerlukan kombinasi antara prosedur yang baik dan pelaksanaan yang konsisten.

2. Implikasi Praktis.

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Serasi Autoraya (SERA) Trac Astra Cabang Manado untuk memperbaiki sistem penagihan yang ada. Dengan memperhatikan faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi keterlambatan pembayaran, perusahaan bisa dapat meningkatkan efisiensi proses penagihan dan memperkecil keterlambatan pembayaran oleh pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan dalam pembahasan sistem penagihan piutang yang diterapkan pada PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cabang Manado, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada prosedur penagihan piutang yang diterapkan oleh PT Serasi Autoraya belum optimal karena keterlambatan pembayaran oleh pelanggan masih terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa secara teoritis prosedur yang diterapkan telah benar, tetapi dalam praktiknya menghadapi kendala di lapangan yang mana belum sesuai.
2. Faktor Penyebab Keterlambatan, Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa keterlambatan pembayaran disebabkan oleh faktor internal seperti keterlambatan pengiriman invoice, serta faktor eksternal seperti ketidakdisiplinan pelanggan dalam melakukan pembayaran.
3. Tindak Lanjut atas Keterlambatan Pembayaran, Perusahaan telah menerapkan tahapan penanganan keterlambatan, mulai dari pengiriman invoice, reminder, surat peringatan, penarikan unit kendaraan, hingga somasi. Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan hambatan seperti keterlambatan eksekusi, koordinasi internal yang kurang maksimal, serta rendahnya respons dari pelanggan.

5.2 Saran.

Berdasarkan dari kesimpulan tersebut maka saran yang di berikan yaitu.

1. Meningkatkan Koordinasi Internal

Diperlukan peningkatan koordinasi antar bagian terkait, seperti bagian billing, account receivable dan pihak yang terkait lainnya agar pelaksanaan prosedur penagihan berjalan lebih efektif dan efisien, serta dapat meminimalisir keterlambatan dalam tindak lanjut penagihan.

2. Mempercepat Proses Administrasi

Perusahaan sebaiknya melakukan evaluasi terhadap alur administrasi, khususnya dalam pengiriman invoice dan dokumen penagihan lainnya, agar tidak terjadi keterlambatan yang berasal dari internal perusahaan.

3. Meningkatkan Komunikasi dengan Pelanggan.

Diperlukan pendekatan komunikasi yang lebih aktif dan persuasif kepada pelanggan, baik melalui reminder yang tepat waktu maupun kunjungan langsung, agar pelanggan memiliki kesadaran dan komitmen lebih dalam memenuhi kewajiban pembayaran.

4. Melakukan Evaluasi Berkala terhadap Prosedur Penagihan.

Perusahaan sebaiknya melakukan evaluasi secara rutin terhadap SOP penagihan piutang yang diterapkan, agar dapat menyesuaikan dengan kondisi di lapangan dan memperbaiki tahapan yang belum berjalan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwari, Cahaya, P. (2022). *Akuntansi Pengantar*. Prenada Media.
- Batubara, H. C., Budiadi, H., Sirait, H., Juminawati, S., Yunita, I., Susilowati, Supiati, Wahab, A., Pandji, N., Durya, M. A., & Anwar, H. M. (2024). *Manajemen Finansial Untuk Pimpinan Bisnis*. Cv Rey Media Grafika.
- Citriadin, Y. (2020). Metode penelitian kualitatif (suatu pendekatan dasar). In *Sanabil Creative. Metode_Penelitian_Kualitaif*.
- Dewi Sinta, & Siti Sundari. (2024). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efektivitas Penagihan Piutang PT. Sukses Sejahtera Bersama Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(8), 92–97.
- Firawan, M. J., Azzahra, N., & Ekonomika dan Bisnis, F. (2024). *Neraca Kinerja Keuangan Pt Garuda Food Putra Putri Jaya Tbk: Peran Penting Manajemen Piutang Yang Efektif Pada Profitabilitas*.
- Fransisca Candra Sutrisno, & A. Soerjowardhana. (2023). The Role Of Account Receivables In Handling Delays In Billing Account (Invoices) At The Aruss Hotel Semarang. *The International Conference on Education, Social Sciences and Technology (ICESST)*, 2(2), 65–76.
- Irmawati Ishak, T., & Tomu, A. (2022). Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pengelolaan Piutang Pada Emerald Hotel Timika. *Ulet*, VI(2), 90–109.
- Jitmau, F., Sada Marpaung, C., & Beni Bura, V. F. (2021). Analisis Penagihan Piutang Pada Cv. Pasir Raya Sorong. *Jurnal Pitis AKP*, 5(1), 19–23.
- Khairudin, Alam, I. A., & Pangestu, K. S. (2022). Analisis Strategi Pengelolaan Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Macet Pada Pt Pln (Persero) Up3 Tanjung Karang. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16(2), 247–254.
- Marlina, E., & LAPANGAN, H. P. K. (2021). Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan Indihome pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat. *Jakarta: Jurnal*, 1–2.
- Mawarni, I., Mei yudha, A., Mei yudha, M., Prawiro, R., Puth, D. A., Banyal, N. A., Lubis, M. A., Hwihanus, H., Moniaga, F., Attaris, S., Rahmat, K., Rande, S., & Diponegoro, M. (2024). *Sistem Inrormasi Manjemen*. CV Gita Lentera.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Selemba Empat.
- Mulyadi. (2018). *Sistem Akuntansi*. Selemba Empat.
- Noorusyiam, S. W., Tyas, D. T. A., & Hidayatullah, M. . (2024). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Prosedur Penagihan Piutang Customer Pt. Violet Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 85–94.
- Ramadhani Rahma, B. S. N. (2021). *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis dan Aplikasi SPSS*. Prenada Media.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Sinta, D., & Sundari, S. (2024). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap

Efektivitas Penagihan Piutang PT. Sukses Sejahtera Bersama Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(8), 92–97.

Tuerah, R. H., Toweula, A., Korompis, S. N., & Sahibondang, G. T. (2023). Internal Control System Analysis of Merchandise Inventory Process at PT. Midi Utama Indonesia Tbk Manado Branch. *JAMBU AIR: Journal of Accounting Management Business and International Research*, 2(1), 60–64.

Widowati, R., Estiana Ria, & Syaputra, Y. W. (2021). Analisis Proses Penagihan Piutang Pelanggan di PT Tangkas Cipta Optimal, Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 7(2), 14–22.

]

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

DAFTAR PERTANYAAN

Judul Penelitian	: Analisis Sistem Penagihan Piutang Pada PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cabang Manado.
Pewawancara	: Imel Binti Waji
Narasumber	: Bpk. Billy Mamangkey
Jabatan	: Admin Account Receivable Officer (AR O)
Tempat Wawancara	: PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cabang Manado
Metode Wawancara	: Wawancara Langsung

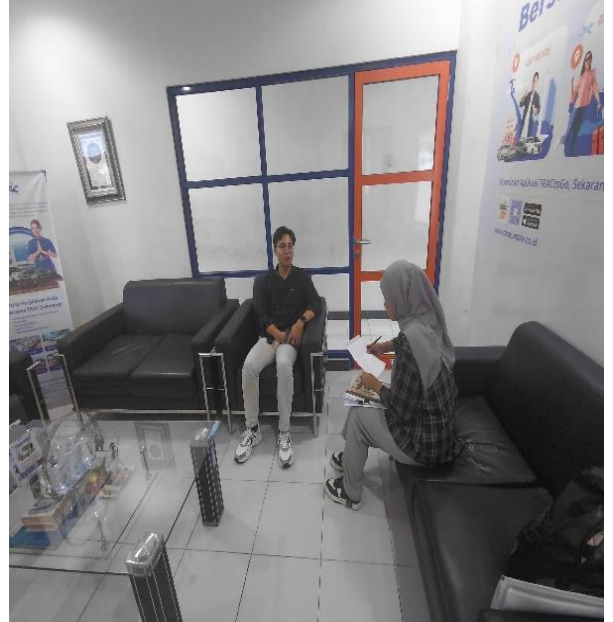
Berikut ini daftar pertanyaan dalam penelitian ini dibuat untuk mendukung pengumpulan data mengenai Sistem Penagihan Piutang Pada PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cabang Manado.

1. Bagaimana sistem penagihan piutang yang diterapkan oleh Perusahaan?
2. Apa saja tahapan dalam proses penagihan piutang yang dijalankan perusahaan kepada pelanggan?
3. Apa tindakan yang dilakukan perusahaan ketika pelanggan terlambat melakukan pembayaran?
4. Bagaimana cara perusahaan menyampaikan tagihan dan pengingat kepada pelanggan?
5. Apakah perusahaan memiliki prosedur resmi atau SOP terkait proses penagihan piutang?
6. Apa saja kendala yang sering dihadapi dalam proses penagihan piutang di lapangan?
7. Apa yang biasanya dilakukan perusahaan jika pelanggan tidak merespons tagihan yang sudah dikirimkan?

8. Bagaimana perusahaan menindaklanjuti keterlambatan pembayaran yang sudah melewati batas waktu?
9. Apakah ada pihak tertentu di dalam perusahaan yang bertugas khusus menangani penagihan piutang bermasalah?
10. Menurut Bapak, apakah sistem penagihan yang diterapkan saat ini sudah berjalan dengan baik?

Dokumentasi Pelaksanaan Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi Pelaksanaan Wawancara



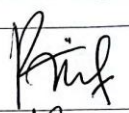
Dokumentasi Pelaksanaan Observasi

Lampiran 3 Dokumentasi Pelaksanaan Observasi



KONSULTASI PEMBIMBINGAN SKRIPSI

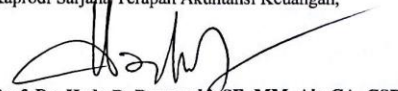
Judul : Analisis Pengelolaan Piutang Akibat Keterlambatan Pembayaran Sewa Kendaraan Pada PT Serasi Autoraya (SERA) Trac Astra Cabang Manado
 Nama Mahasiswa : Imel Binti Waji NIM. 21 043 139
 Nama Pembimbing : Ibu Dra. Revleen M. Kaparang, MPd

No.	Tgl.	U r a i a n	Tanda tangan
1	15 Juni 2025	Periksa Bab 1, 2 & 3 (proposal) Revisi latar belakang	
2	10 Juni 2025	Periksa Bab 1, 2 & 3 untuk latar belakang telah dibuat. lanjutkan Bab 4.	
3	19 Juni 2025	Pembahasan direvisi untuk 4.1, Job deskripsi dipersingkat saja.	
4	20 Juni 2025	4.1 telah diperbaiki 4.2 Hasil Penelitian diperbaiki sub lagianya serta disusun dgn jelas. Buat 4.3 untuk pembahasannya.	
5	24 Juni 2025	Perbaiki 4.3 & 4.2.	
6	26 Juni 2025	Perbaikan 4.3 telah dibuat, Buat Bab 5	
7	30 Juni 2025	Lengkapi keseluruhan skripsi.	
8	7 Juli 2025	Pengesahan Skripsi untuk siap diuji	
9			
10			
11			
12			



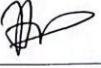
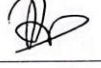
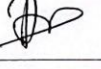
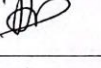
Kaparang Festus Rombot, SE.,MSi
 NIP. 1974021042003121002

Divalidasi oleh;
 Kaprodi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan,


 Prof. Dr. Hedy D. Rumambi, SE.,MM.,Ak.,CA.,CSRS
 NIP. 197002051998022002

KONSULTASI PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pengelolaan Piutang Akibat Keterlambatan Pembayaran Sewa Kendaraan Pada PT Serasi Autoraya (SERA) Trac Astra Cabang Manado
 Nama Mahasiswa : Imel Binti Waji NIM. 21 043 139
 Nama Pembimbing : Jufry Rompas, SE.,MSi

No.	Tgl.	U r a i a n	Tanda tangan
1	17 Juni 2025	Periksa bab 1,2,3 (Proposal). Revisi latar belakang dan penulisan yang baik.	
2	18 Juni 2025	Untuk tabel penelitian terdahulu dirapikan. Pada setiap tabel sertakan sumber data. Perbaiki sub-sub pada bab 2.	
3	20 Juni 2025	Pada Bab 3 untuk metode penelitian yaitu sumber data: primer & sekunder dirinci apa saja yang akan diisikan di bab 4.	
4	24 Juni 2025	Bab 4 pada bagian 4.1 Perbaiki lagi cara penulisan dan data deskripsi dipersingkat saja.	
5	26 Juni 2025	Revisi sub: 4.1 (sertakan sumber gambar). & Revisi sub: 4.2 diperjelas dan perbaiki spacing.	
6	30 Juni 2025	Perbaiki 4.3 & matrik lengkapi keseluruhan skripsi.	
7	7 Juli 2025	Memeriksa keseluruhan skripsi & perbaiki sedikit disipati dan penomoran.	
8	8 Juli 2025	Penyelesaian skripsi. siap diuji.	
9			
10			
11			
12			



Menyetujui;
 Kepala Jurusan,

Raymond Festus Rombot, SE.,MSi
 NIP. 1974021042003121002

Divalidasi oleh;
 Kaprodi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan,

Prof. Dr. Hedy D. Rumbi, SE.,MM.,Ak.,CA.,CSRS
 NIP. 197002051998022002



Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi
Politeknik Negeri Manado
Jurusan Akuntansi
Jl. Raya Politeknik, Buha, Kec. Mapanget, Kota Manado, Sulawesi Utara

Surat Keterangan Cek Turnitin Skripsi/TA Mahasiswa

NO. 044/AK/PL/2025

Sehubungan dengan persyaratan untuk mengikuti ujian skripsi, menerangkan bahwa nama berikut adalah mahasiswa yang telah diuji plagiarisme Skripsi/Tugas Akhir melalui fasilitas *software* "Turnitin".

Nama	:	Imel Binti Waji
NIM	:	21 043 139
Program Studi	:	Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan
Judul Skripsi/TA	:	Analisis Pengelolaan Piutang Akibat Keterlambatan Pembayaran Sewa Kendaraan Pada PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cabang Manado
Pembimbing Utama	:	Dra. Revleen M. Kaparang, Mpd
Persentase	:	8%
Tanggal Pengecekan	:	8 Juli 2025

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Manado, 8 Juli 2025
Operator Cek Plagiasi

Dominikus Andreo Maryadi, M.Ak
NIP. 199609102024061001

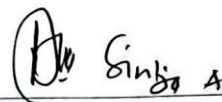
**Catatan: lampirkan hasil cek plagiat*

 POLITEKNIK NEGERI MANADO				
FORMULIR	FM 040 ed.A.rev.3	ISSUE : A	Issued : 15-04-2008	UPDATE : 3 Updated : 07-06-2018

LEMBAR KOREKSI
KETUA PENGUJI

Nama Mahasiswa : Imel Binti Waji
 NIM : 21 043 139
 Judul : Analisis Pengelolaan Piutang Akibat Keterlambatan Pembayaran Sewa Kendaraan Pada PT Serasi Autoraya (SERA) Trac Astra Cabang Manado

A. MATERI BAHASAN

NO	KOREKSI	KET
1.	Judul di rubah menjd : "analisis Sistem penagihan piutang pt. PT	
2.	Dlm Latar belakang lebih di pntegs apa yg menjd permasalahan.	
3.	Rumusan masalah & tujuan di sesuaikan.	
4.	Dlm Latar belakang, di masukan jenis usaha yg ada di prsh tsb.	
5.	Data dr prsh, di analisa sesuai teori lalu di klafikasi	
6.	Kesimpulan & Saran menyesuaikan	
		



POLITEKNIK NEGERI MANADO

FORMULIR

FM 040 ed.A.rev.3

ISSUE : A

Issued : 15-04-2008

UPDATE : 3

Updated : 07-06-2018

LEMBAR KOREKSI

PENGUJI 1

Nama Mahasiswa : Imel Binti Waji

NIM : 21 043 139

Judul : Analisis Pengelolaan Piutang Akibat Keterlambatan Pembayaran
Sewa Kendaraan Pada PT Serasi Autoraya (SERA) Trac Astra
Cabang Manado

A. MATERI BAHASAN

NO	KOREKSI	KET
1.	Tambahkan Tabel jumlah unit yang dikelola oleh PT SERA dan mengaplikasikan jasa sewa kendaraan. (Lengkap dan jenis kendaraan, Tarif?).	



POLITEKNIK NEGERI MANADO

FORMULIR

FM 040 ed.A.rev.3

ISSUE : A

Issued : 15-04-2008

UPDATE : 3

Updated : 07-06-2018

LEMBAR KOREKSI PENGUJI 2

Nama Mahasiswa : Imel Binti Waji
NIM : 21 043 139
Judul : Analisis Pengelolaan Piutang Akibat Keterlambatan Pembayaran
Sewa Kendaraan Pada PT Serasi Autoraya (SERA) Trac Astra
Cabang Manado

A. MATERI BAHASAN

NO	KOREKSI	KET
1.	Abstrak sederhana (latm belakang, isi, rempot)	
2.	latm belakang masalah buat dari umum ke hal khusus	
3.	perbanyak teor = Acuntur (literasi bukan di pakai) khusus bab 3 tambah referensi teori	
4.	buat perbandingan antara hasil ~~evaluasi~~ penelitian ~~hasil~~ dengan teor yang ada (hasil di lapangan dengan teor)	

5. bab 2 ditambah RPP pemasukan
6. kesimpulan dan 4 alasan
sewaikan dengan bab 4

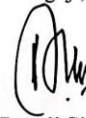
 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-098 ed.A rev.1	ISSUE: A	Issued: 08-08-2011	UPDATE: 1	Updated: 30-05-2012

LEMBAR ASISTENSI REVISI SKRIPSI

Nama : Imel Binti Waji
 Jurusan : Akuntansi
 NIM : 21043139
 Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan
 Judul : Analisis Sistem Penagihan Piutang Pada PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cab. Manado.
 Ketua Penguji : Dra. Pantji Sintje Alouw, MM.,Ak.,CA

NO	TANGGAL	URAIAN	PARAF DOSEN
	23 Juli 2025	Judul sudah dirubah sesuai dgn yg dibenarkan. Latar bkg, Rumusan masalah & Tujuan sudah diperbaiki Data sudah di analisis dan dibandingkan Kesimpulan & Saran sudah ditambah.	

Manado, 23 Juli 2025
Ketua Penguji,



Dra. Pantji Sintje Alouw, MM.,Ak.,CA
 NIP. 196309161994032001



LEMBAR ASISTENSI REVISI SKRIPSI

Nama : Imel Binti Waji
Jurusan : Akuntansi
NIM : 21043139
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan
Judul : Analisis Sistem Penagihan Piutang Pada PT Serasi
Autoraya (Sera) Trac Astra Cab. Manado.
Anggota Penguji 1 : Ivoletti Merlina Walukow, SE. M.Pd

NO	TANGGAL	URAIAN	PARAF DOSEN
	21 Juli 2025	Revisi bagian Lat bel BAB I tgg Penambahan Tabak Kendaraan & tanj berdasarkan Jenis Kendaraan, Tahun.	

Manado, 21 Juli 2025
Penguji 1,

Ivoletti Merlina Walukow, SE. M.Pd
NIP. 196412111990032001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-098 ed.A rev.1	ISSUE: A	Issued: 08-08-2011	UPDATE: 1	Updated: 30-05-2012

LEMBAR ASISTENSI REVISI SKRIPSI

Nama : Imel Binti Waji
 Jurusan : Akuntansi
 NIM : 21043139
 Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan
 Judul : Analisis Sistem Penagihan Piutang Pada PT Serasi Autoraya (Sera) Trac Astra Cab. Manado.
 Anggota Penguji 2 : Christony Maradesa, SE.,MSA .Ak

NO	TANGGAL	URAIAN	PARAF DOSEN
	22 Juli 2025	Abstrak sudah diperbaiki. Teori sudah cukup diperbanyak Bab 3 sudah ditambah teori penelitian. Tabel perbandingan sudah dibuat. SOP perusahaan sudah ditubukan Kesimpulan & Saran sudah disesuaikan.	     

Manado, 22 Juli 2025
 Penguji 2,



Christony Maradesa, SE.,MSA .Ak
 NIP. 198805112019031008