

SKRIPSI
ANALISIS *SIX SIGMA* TERHADAP KUALITAS KINERJA
PIUTANG USAHA PADA DISCOVERY KARTIKA PLAZA
HOTEL



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : PUTU PRADNYA NANDINI
NIM : 2015644165

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI
MANAJERIAL JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024

ANALISIS *SIX SIGMA* TERHADAP KUALITAS KINERJA PIUTANG USAHA PADA DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL

Putu Pradnya Nandini

2015644165

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Industri perhotelan bertujuan memaksimalkan keuntungan melalui penjualan tunai dan kredit, meskipun penjualan kredit berisiko menimbulkan piutang tak tertagih. Pengelolaan piutang yang efektif penting bagi kesehatan keuangan perusahaan, dan metode Six Sigma dapat membantu meningkatkan pengelolaan piutang dengan mengidentifikasi dan menghilangkan penyebab piutang tak tertagih serta meningkatkan efisiensi penagihan. Penelitian ini menganalisis penerapan Six Sigma di Discovery Kartika Plaza Hotel, yang menunjukkan efisiensi dalam beberapa aspek pengelolaan piutang, tetapi perlu perbaikan dalam mengurangi piutang tertunggak dan meningkatkan nilai sigma. Hotel ini memiliki rasio perputaran piutang (RTO) sebesar 16,317 dan Days Sales Outstanding (DSO) sebesar 22 hari, menandakan arus kas yang sehat. Namun, rasio piutang tertunggak sebesar 24,94% dan piutang jatuh tempo lebih dari 90 hari sebesar 9,43% memerlukan perhatian. Mayoritas piutang berasal dari kartu kredit (33,91%), maskapai penerbangan (28,12%), dan agen perjalanan luar negeri (19,48%). Defects Per Million Opportunities (DPMO) sebesar 81.148,53 dan nilai sigma 2,89 menunjukkan perlunya peningkatan kualitas untuk mencapai efisiensi yang lebih tinggi.

Kata Kunci: *Six Sigma*, Kualitas Kinerja, Piutang Usaha

**SIX SIGMA ANALYSIS OF ACCOUNT RECEIVABLES
PERFORMANCE QUALITY AT DISCOVERY KARTIKA PLAZA
HOTEL**

Putu Pradnya Nandini

2015644165

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

The hotel industry aims to maximize profits through cash and credit sales, although credit sales carry the risk of causing bad debts. Effective receivables management is important to a company's financial health, and Six Sigma methods can help improve receivables management by identifying and eliminating the causes of bad debts and increasing collection efficiency. This research analyzes the implementation of Six Sigma at the Discovery Kartika Plaza Hotel, which shows efficiency in several aspects of receivables management, but needs improvement in reducing outstanding receivables and increasing the sigma value. The hotel has a receivables turnover ratio (RTO) of 16,317 and Days Sales Outstanding (DSO) of 22 days, indicating healthy cash flow. However, the outstanding receivables ratio of 24.94% and receivables overdue for more than 90 days of 9.43% require attention. The majority of receivables came from credit cards (33.91%), airlines (28.12%), and overseas travel agents (19.48%). Defects Per Million Opportunities (DPMO) of 81,148.53 and a sigma value of 2.89 indicate the need to improve quality to achieve higher efficiency.

Keywords: *Six Sigma, Performance Quality, Accounts Receivable*

**ANALISIS *SIX SIGMA* TERHADAP KUALITAS KINERJA
PIUTANG USAHA PADA DISCOVERY KARTIKA PLAZA
HOTEL**

SKRIPSI

**Dibuat sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Akuntansi pada Program Studi Akuntansi
Manajerial Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali**

**NAMA : PUTU PRADNYA NANDINI
NIM : 2015644165**

**JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI
MANAJERIAL JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Putu Pradnya Nandini

NIM : 2015644165

Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Analisis *Six Sigma* Terhadap Kualitas Kinerja Piutang Usaha
Pada Discovery Kartika Plaza Hotel

Pembimbing : 1 Putu Mertha Astawa, SE, MM
Dra. Putu Dyah Hudiananingsih, M.Hum

Tanggal Uji : 16 Agustus 2024

Skripsi yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian pemyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 30 Juli 2024



Putu Pradnya Nandini

SKRIPSI

ANALISIS *SLX SIGMA* TERHADAP KUALITAS KINERJA PIUTANG USAHA PADA DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL

DIAJUKAN OLEH:

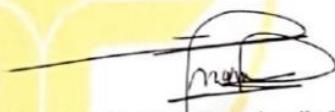
NAMA : Putu Pradnya Nandini
NIM : 2015644165

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II


I Putu Mertha Astawa, SE, MM
NIP. 196203171990031001


Dra. Putu Dyah Hudiananingsih, M.Hum
NIP. 196303201990112001

JURUSAN AKUNTANSI



I Made Baglada, SE, M.Si., Ak

NIP. 197512312005011003

SKRIPSI

**ANALISIS SIX SIGMA TERHADAP KUALITAS KINERJA PIUTANG
USAHA PADA DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Tanggal 16 Bulan Agustus Tahun 2024

PANITIA PENGUJI

KETUA:



I Putu Mertha Astawa, SE, MM

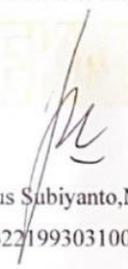
NIP. 196203171990031001

ANGGOTA:



I Made Sura Ambara Jaya, SE, MMA

NIP. 196705111993031003



Dr. Drs. Paulus Subiyanto, M. Hum

NIP. 196106221993031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa dipanjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi ini mapu terselesaikan tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali. Tanpa adanya dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, tidaklah mungkin skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, terima kasih diucapkan kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M. eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak I Made Bagiada, SE., M.Si., Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Wayan Hesadjaya Utthavi, S.E.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak I Putu Mertha Astawa, SE, MM, selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam menyusun skripsi ini.

5. Ibu Dra. Putu Dyah Hudiananingsih, M.Hum, selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam menyusun skripsi ini.
6. Pihak hotel yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material, modal dan moral; serta
8. Teman-teman dan sahabat yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Badung, 20 Mei 2024

Putu Pradnya Nandini

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
<i>Abstract</i>	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang Masalah.....	2
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori	8
B. Kajian Penelitian yang Relevan	18
C. Alur Pikir.....	27
D. Pertanyaan Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Jenis dan Sumber Data	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Keabsahan Data.....	34
F. Analisis Data	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Hasil Penelitian	41
B. Pembahasan dan Temuan	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Simpulan	65
B. Implikasi.....	66
C. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Piutang Usaha di Discovery Kartika Plaza Hotel Tahun 2022-2023.....	3
Tabel 4.1 Data Jumlah Kecacatan.....	48
Tabel 4.2 Tingkat COPQ.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram SIPOC (Supply-Input-Process-Output-Customer).....	13
Gambar 2.2 Critical to Quality (CTQ)	14
Gambar 2.3 Diagram Sebab-Akibat (Cause & Effect Chart).....	15
Gambar 2.4 Diagram Kontrol (Control Chart).....	16
Gambar 2.5 Alur Pikir Penelitian.....	27
Gambar 3.1 Diagram Tulang Ikan (Fishbone Chart)	40
Gambar 4.1 Distribusi Piutang Berdasarkan Umur.....	46
Gambar 4.2 Distribusi Piutang Berdasarkan Kategori.....	47
Gambar 4.3 Fishbone Diagram (Diagram Tulang Ikan)	51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 2 : Total Piutang Discovery Kartika Plaza Hotel Tahun 2022-2023
- Lampiran 3 : AR Aging Report 2023
- Lampiran 4 : Hasil Analisis Data Tahap *Measure*
- Lampiran 5 : *Fishbone Diagram* (Diagram Tulang Ikan)
- Lampiran 6 : PNP Credit Policy Discovery Kartika Plaza Hotel 2023



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya, setiap industri perhotelan memiliki tujuan yang sama yaitu memaksimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk meraih keuntungan yang optimal. Untuk mencapai tujuan ini, hotel sebagai sebuah sistem melakukan berbagai aktivitas yang dikenal sebagai aktivitas penjualan. Aktivitas penjualan ini merupakan sumber utama pendapatan bagi hotel, dan penjualannya dapat dilakukan baik secara tunai maupun kredit.

Untuk meningkatkan pendapatan, salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah menjual jasa secara kredit. Penjualan kredit berarti pembayaran dilakukan di kemudian hari sesuai dengan kesepakatan bersama mengenai harga jasa yang harus dibayar. Secara umum hal yang akan timbul karena adanya transaksi penjualan barang atau jasa secara kredit adalah piutang yang akan berpengaruh terhadap modal kerja perusahaan. Semakin besar proporsi penjualan kredit terhadap modal kerja perusahaan berarti semakin besar pula proporsi penjualan dan memperbesar jumlah investasi dalam piutang.

Penjualan kredit yang diterapkan oleh industri perhotelan adalah strategi untuk meningkatkan penjualan, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan laba perusahaan. Namun, strategi ini juga mengandung risiko piutang yang tidak tertagih akibat kebijakan kredit yang mencakup

jangka waktu kredit, standar kredit, kebijakan pengumpulan piutang, kebijakan potongan, kondisi dan kegiatan ekonomi, serta tingkat pengawasan kredit yang diperkirakan mempengaruhi tingkat piutang tak tertagih.

Tabel 1.1

Piutang Usaha di Discovery Kartika Plaza Hotel Tahun 2022-2023

Tahun	Penjualan (Rp)	Piutang (Rp)	Piutang Tertagih (Rp)	Tak Piutang Tertagih (%)	Persentase Tak Tertagih (%)
2022	60.862.343.345	4.113.274.710	160.219.000		3,8
2023	86.049.155.935	6.433.625.655	280.219.000		4,3

Sumber: *Discovery Kartika Plaza Hotel*

Mengacu pada tabel diatas, permasalahan yang dihadapi Discovery Kartika Plaza Hotel saat ini adalah peningkatan penjualan yang diikuti dengan meningkatnya jumlah piutang dan piutang tak tertagih. Pada tahun 2022 jumlah persentase piutang tak tertagih yaitu sebesar 3,8% dan kemudian meningkat menjadi 4,3% pada tahun 2023. Semakin bertambahnya jumlah piutang diikuti dengan meningkatnya piutang tak tertagih. Bila kondisi ini terus berlanjut, tentunya akan mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam memperoleh laba. Oleh karena itu, Discovery Kartika Plaza Hotel harus segera berbenah diri untuk mengoptimalkan kinerja piutang usaha guna meningkatkan arus kas dan meminimalkan risiko finansial.

Piutang usaha merupakan salah satu komponen penting dalam keuangan perusahaan yang mencerminkan jumlah uang yang diharapkan akan diterima dari pelanggan akibat penjualan barang atau jasa secara kredit. Menurut Cornelia et al (2019) pengelolaan piutang usaha yang efektif sangat krusial bagi kesehatan keuangan perusahaan. Piutang yang tidak tertagih atau tertagih dengan lambat dapat menyebabkan masalah likuiditas, meningkatkan risiko kredit dan mempengaruhi profitabilitas perusahaan.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan pengelolaan piutang usaha adalah *Six Sigma*. Metodologi *Six Sigma*, yang awalnya dikembangkan oleh Motorola dan dipopulerkan oleh General Electric, merupakan pendekatan sistematis yang berfokus pada pengurangan variasi dan peningkatan kualitas melalui penggunaan alat-alat statistik dan pemecahan masalah secara terstruktur.

Implementasi *Six Sigma* dalam pengelolaan piutang usaha dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan mengeliminasi penyebab utama dari piutang yang tidak tertagih, serta meningkatkan efisiensi proses penagihan. Dengan demikian, perusahaan dapat memperbaiki kinerja piutang usaha dan meningkatkan arus kas yang masuk.

Penelitian ini penting dilakukan mengingat pengelolaan piutang usaha yang kurang optimal dapat berdampak negatif pada stabilitas keuangan perusahaan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan dalam mengelola piutang

usaha dengan lebih efektif dan efisien. Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, perlu dilakukan penelitian yang berjudul "**Analisis Six Sigma Terhadap Tingkat Kualitas Kinerja Piutang Usaha pada Discovery Kartika Plaza Hotel**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah: Bagaimana tingkat kualitas kinerja piutang usaha pada Discovery Kartika Plaza Hotel yang diukur dengan metode *Six Sigma*.

C. Batasan Masalah

Kajian dalam penelitian ini terfokus pada kualitas kinerja piutang usaha dalam potensi untuk meningkatkan kualitas pengelolaan piutang usaha di Discovery Kartika Plaza Hotel berlandaskan metode *Six Sigma* dengan analisis DMAIC yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas kinerja piutang usaha.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas kinerja piutang usaha pada Discovery Kartika Plaza Hotel dengan menggunakan metode *Six Sigma*.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu literatur untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan menjadi dasar serta perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Politeknik Negeri Bali

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah referensi untuk nantinya dapat dipakai oleh peneliti selanjutnya apabila mengerjakan penelitian serupa.

2) Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi perusahaan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam rangka mengembangkan perusahaannya.

3) Bagi Pihak Lain

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai salah satu bahan acuan dalam penelitian berikutnya pada topik penelitian yang hampir serupa.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Discovery Kartika Plaza Hotel menunjukkan efisiensi yang baik dalam beberapa aspek pengelolaan piutang, namun masih terdapat area yang memerlukan perbaikan, terutama dalam mengurangi piutang tertunggak dan meningkatkan nilai sigma untuk mencapai standar kualitas yang lebih tinggi. Berdasarkan dari analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya didapatkan hasil, rasio perputaran piutang (RTO) sebesar 16,317 menunjukkan bahwa hotel mampu mengubah piutangnya menjadi kas sebanyak 16,317 kali dalam setahun, menandakan kemampuan yang baik dalam mengelola piutang secara efisien. Rasio yang tinggi ini menunjukkan arus kas yang sehat dan pengurangan risiko piutang macet.

Days Sales Outstanding (DSO) sebesar 22 hari menunjukkan efisiensi dalam mengelola kredit dan menagih piutang. DSO yang rendah dianggap baik karena menunjukkan kemampuan perusahaan untuk cepat mengonversi penjualan menjadi kas, penting untuk likuiditas dan operasional. Rasio Piutang Tertunggak sebesar 24,94% menunjukkan hampir seperempat dari total piutang belum dibayar dan tertunggak. Rasio ini cukup signifikan dan memerlukan perhatian khusus karena dapat berdampak negatif pada likuiditas perusahaan. Distribusi Piutang Berdasarkan Umur dan Kategori: Mayoritas piutang (75,06%) masih dalam periode pembayaran yang disepakati, namun piutang yang jatuh tempo lebih

dari 90 hari (9,43%) memerlukan perhatian khusus. Berdasarkan kategori piutang terbesar berasal dari Credit Card (33,91%), Airlines (28,12%), dan Travel Agent - Overseas (19,48%).

Defects Per Million Opportunities (DPMO) sebesar 81.148,53 menunjukkan adanya banyak kecacatan dalam proses penagihan, menandakan ruang untuk perbaikan yang signifikan. Nilai sigma sebesar 2,89 masih jauh dari target level 6 sigma yang diinginkan. Nilai ini mengindikasikan bahwa proses penagihan memiliki tingkat kualitas yang relatif rendah dan perlu ditingkatkan untuk mencapai efisiensi yang lebih tinggi.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil analisis dan diskusi yang telah dilakukan, beberapa implikasi penting yang dapat ditarik untuk meningkatkan kualitas pengelolaan piutang usaha di Discovery Kartika Plaza Hotel melalui implementasi *Six Sigma* adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

a. Pengayaan literatur manajemen piutang

Penelitian ini menambah literatur yang ada tentang pengelolaan piutang usaha di industri perhotelan, khususnya dalam konteks penggunaan metodologi *Six Sigma* untuk meningkatkan efisiensi penagihan piutang.

b. Penerapan *Six Sigma* dalam pengelolaan piutang

Studi ini mengilustrasikan bagaimana prinsip-prinsip *Six Sigma* dapat diterapkan dalam pengelolaan piutang usaha. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan *Six Sigma* dapat mengidentifikasi dan mengatasi cacat dalam proses penagihan, sehingga memberikan kontribusi teoritis dalam bidang manajemen kualitas dalam penagihan piutang.

2. Praktis

a. Peningkatan keterampilan dan pelatihan tim penagihan

Mengadakan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan negosiasi dan komunikasi staf AR dalam melakukan proses penagihan piutang, serta melakukan analisis beban kerja untuk mengidentifikasi area yang memerlukan penambahan staf guna mengurangi beban kerja.

b. Optimalisasi sistem informasi dan perangkat lunak

Melakukan evaluasi terhadap perangkat lunak yang ada dan mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan secara rutin serta pengembangan terhadap *software* yang dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi penagihan.

c. Penyempurnaan kebijakan dan prosedur penagihan

Meninjau kembali prosedur dengan *brainstorming* pihak terkait serta mengumpulkan umpan balik pelanggan mengenai pemahaman terhadap prosedur atau kebijakan yang diberikan.

d. Pemutakhiran informasi pelanggan

Melakukan verifikasi data pelanggan saat pendaftaran serta melakukan audit dan pemutakhiran data pelanggan secara berkala untuk memastikan informasi yang akurat dan terbaru.

e. Kontrol dan evaluasi berkelanjutan

Menetapkan waktu untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap program *improvement* yang telah dilakukan untuk mengetahui tindak lanjut yang dibutuhkan berdasarkan hasil *improvement*.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Bagi Perusahaan

- a. Pihak Discovery Kartika Plaza Hotel disarankan untuk mengadakan pelatihan berkala yang fokus pada keterampilan negosiasi dan komunikasi untuk staff AR.
- b. Merekrut tambahan staff bagian AR untuk memaksimalkan beban kerja yang diberikan.
- c. Menunjuk mentor yang berpengalaman untuk membimbing anggota baru atau yang membutuhkan peningkatan keterampilan guna memastikan penagihan dilakukan dengan cara yang paling efektif.

- d. Melakukan evaluasi berkala terhadap perangkat lunak yang ada dan identifikasi area yang memerlukan peningkatan.
- e. Meninjau kembali dan revisi prosedur penagihan yang ada untuk menghilangkan ketidakjelasan dan inkonsistensi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas variabel penelitian dengan memasukkan faktor-faktor eksternal seperti kondisi ekonomi makro, kebijakan pemerintah dan tren industri yang dapat mempengaruhi pengelolaan piutang.
- b. Menggunakan metode penelitian lain seperti studi kasus, eksperimen atau metode campuran untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah dan solusi pengelolaan piutang.
- c. Menggunakan data pengumpulan data dari perspektif pelanggan mengenai pengalaman mereka dengan proses penagihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, R., & Junaidi, L. D. (2023). *ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG TERHADAP RISIKO PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT EXPRAVET NASUBA MEDAN*. November, 104–114.
- Aimbu, G., Karamoy, H., & Tangkuman, S. J. (2021). *ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG UNTUK MEMINIMALKAN RESIKO PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT SAMUDERA MANDIRI SENTOSA*. 16(4), 366–374.
- Chen, K., & Administration, B. (2007). *The Study of Process Improvement toward the Cycle Time of AR Activities by Six Sigma Management*. August, 114–120.
- Consultant, M. (2021). *Lean Six Sigma in Finance and Accounting Services for Enhancing Business Performance*. September. <https://doi.org/10.4018/IJSSMET.2021110109>
- Cornelia, V., Ekonomi, F., & Surabaya, U. B. (2019). *MENINGKATKAN PROFITABILITAS PERUSAHAAN PRODUK EKSPOR PT . SURYA INDOALGAS PERIODE 2015-2017*.
- Fitria, S. M., & Novita. (2020). *Six Sigma Sebagai Strategi Bisnis Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Produk*. 3(1), 1–14. <https://doi.org/10.18196/jati.030121>
- Gunawan, H., & Karimah, H. (2017). *The Six Sigma Approach for the Development of Accounting Information System Performance*. 2(1), 15–21.
- Hidajat, H. H., & Subagyo, A. M. (2022). *Analisis Pengendalian Kualitas Produk X Dengan Metode Six Sigma (DMAIC) Pada PT. XYZ*. 8(June), 234–242.
- Juwito, A., & Al-Faritsy, A. Z. (2022). *ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS UNTUK MENGURANGI CACAT PRODUK DENGAN METODE SIX SIGMA DI UMKM MAKMUR SANTOSA*. 1(12), 3295–3315.
- Marlinah, A., & Nurmasitah. (2020). *PENGARUH PERPUTARAN MODAL KERJA DAN PERPUTARAN PIUTANG TERHADAP PROFITABILITAS PADA CV. NONYDA MAKASSAR*. 17, 322–332.
- Novianty, I. (2022). *Analisis Rasio Perputaran Piutang dan Periode Rata-Rata Pengumpulan Piutang Sebagai Dasar Penilaian Efektivitas Kebijakan Kredit PT . ISAM Analysis of Receivable Turnover and Average Collection Period as Based of Effectiveness Valuation*. 02(02), 460–467.
- Novitasari, S. (2021). *Analisis Piutang Tak Tertagih terhadap Tingkat Perputaran Piutang pada PT. Surabaya Icard Printing di Masa sebelum dan saat Pandemi*. 2, 137–145. <https://doi.org/10.46821/ekobis.v2i2.240>
- Permana, H. (2019). *ANALISIS SISTEM KERJA YANG EFEKTIF DAN EFISIEN*

UNTUK MENCAPAI PEAK PERFORMANCE DENGAN PENDEKATAN SIX SIGMA DI PERUSAHAAN ROTI DJIE SENG. 07(02), 22–28.

- Pratama, A. A., Chirzun, A., Industri, S. T., & Sains, F. (2023). *Analisis Pengendalian Kualitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Asuradur Kredit Usaha Rakyat Menggunakan Six Sigma. 2(3), 191–199.*
- Rinjani, I., Wahyudin, W., Nugraha, B., Industri, J. T., Teknik, F., Karawang, U. S., & Ronggowaluyo, J. H. S. (2021). *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Cacat pada Lensa Tipe X Menggunakan Lean Six Sigma dengan Konsep DMAIC. 8(1), 18–29.*
- Shofiyanti, E. A., Muflihah, N., & ... (2023). *Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Bidang Kalibrasi Alat Ukur dan Verifikasi Mesin Las dengan Integrasi Servqual-Six Sigma di Laboratorium Kalibrasi Jurnal Teknik ... , 13(3), 189–199. <https://e-journal.trisakti.ac.id/index.php/tekin/article/view/19140%0Ahttps://e-journal.trisakti.ac.id/index.php/tekin/article/download/19140/10716>*
- Sirine, H., & Kurniawati, E. P. (2017). *PENGENDALIAN KUALITAS MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA (Studi Kasus pada PT Diras Concept Sukoharjo). 02(03), 254–290.*
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.*
- Usman, I., & Bastari, K. A. (2018). *How Six Sigma Methodology Can Improve The Account Receivable Performance A Case In PT. Trakindo Utama Surabaya Region. SEMINAR NASIONAL FMI KE-10.*
- Wahyuni, A. T., Sd, T., & Fitriana, R. (2023). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Bank BJB KCP Fatmawati Menggunakan Metode Service Quality , Six Sigma dan Quality Function Deployment. 13(3), 211–222.*

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI