

**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN PIUTANG PADA PT
BINTANG BALI INDAH DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Made Sanistri Valentina Tirtha Dewi Wirajaya

NIM. 2215713074

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN PIUTANG PADA PT
BINTANG BALI INDAH DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Made Sanistri Valentina Tirtha Dewi Wirajaya

NIM. 2215713074

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Project Tugas Akhir ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Project Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si, selaku Kaprodi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., MM, selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
5. Prof. Dr. I Wayan Edi Arsawan, SE., MM, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir.

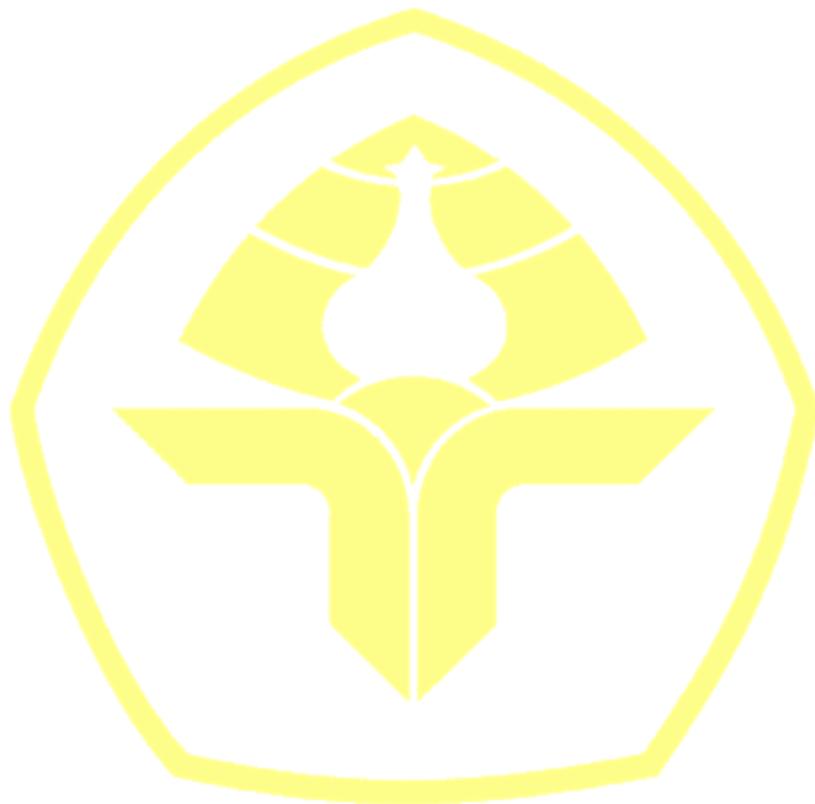
6. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak.,M.Si., selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Km Arba Kusuma, selaku HRD PT. Bintang Bali Indah yang telah menerima penulis untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Perusahaan.
9. Bapak I Wayan Jujuk April Riyadi, selaku penanggungjawab penulis di PT. Bintang Bali Indah yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di perusahaan.
10. Pegawai PT. Bintang Bali Indah di bidang AR terutama, kak Krisna, kak April, kak Nia dan kak Ari, yang telah membantu penulis dalam proses wawancara untuk memperoleh informasi guna memenuhi pembuatan Tugas Akhir.
11. Orang tua serta Keluarga yang selalu mendukung serta mendoakan penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir.
12. Teman-teman penulis yang menemani selama proses pembuatan Tugas Akhir.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan project Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 16 Juli 2025

Penulis

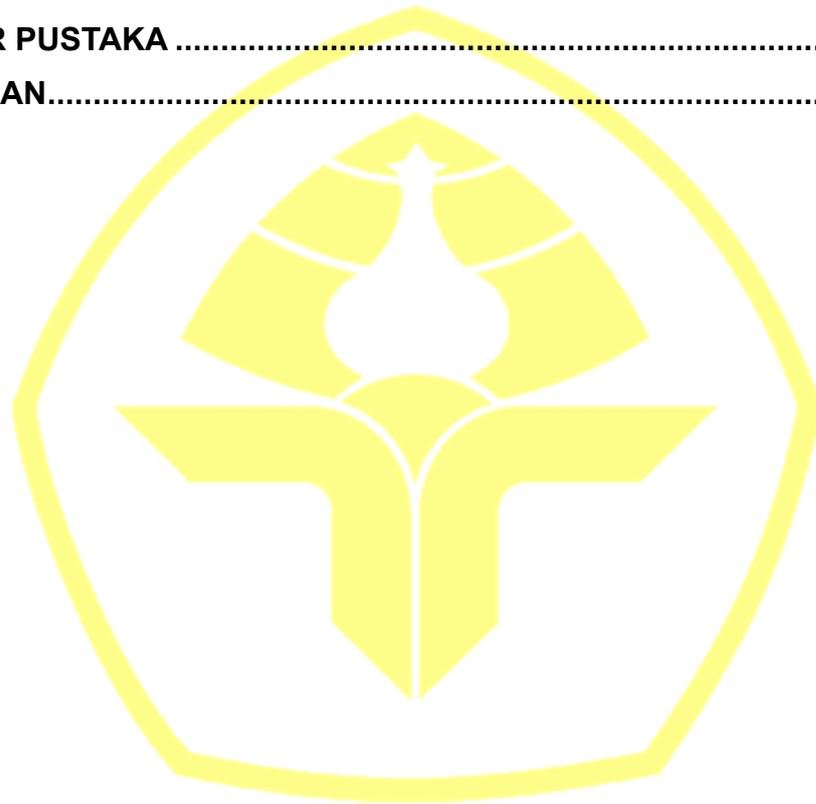


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian.....	8
2. Objek Penelitian	9
3. Data Penelitian.....	10
4. Metode Analisis Data.....	16
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Manajemen	20
1. Definisi Manajemen	20
2. Fungsi Manajemen.....	22
3. Unsur-unsur Manajemen.....	29
B. Piutang	31
1. Definisi Piutang	31
2. Klasifikasi Piutang.....	34
C. Manajemen Piutang.....	35
D. Kebijakan Kredit.....	38
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	41
A. Sejarah Perusahaan	41
B. Bidang Usaha.....	42

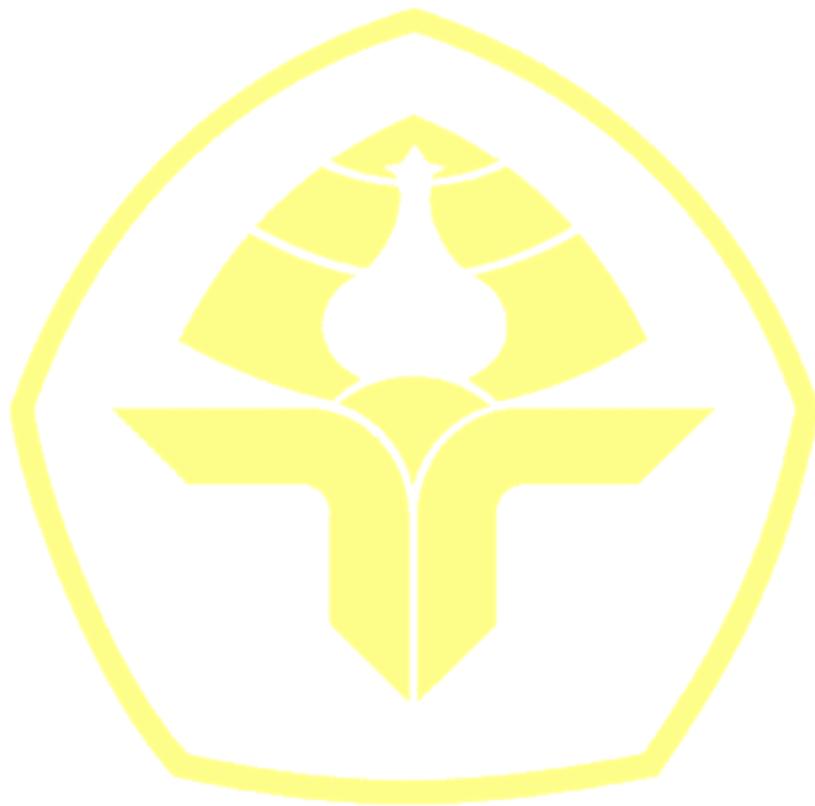
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Kebijakan Perusahaan.....	52
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	54
1. Penerapan Sistem Manajemen Piutang.....	54
2. Kendala yang Dihadapi dan Solusi yang Diterapkan	60
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	70



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR TABEL

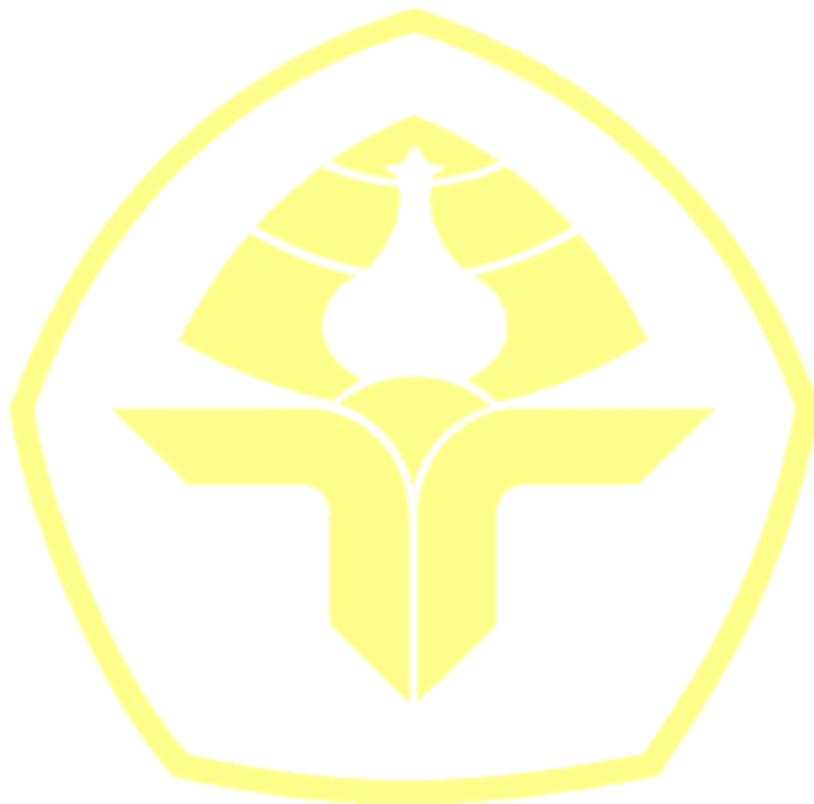
Tabel 1.1 Riwayat Piutang Perusahaan	5
--	---



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

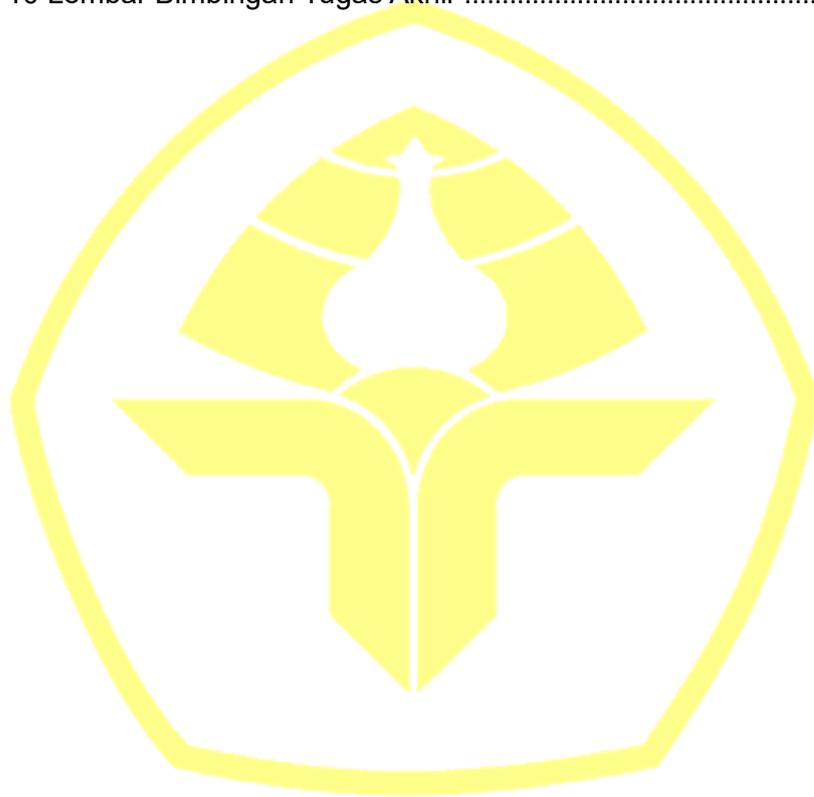
Gambar 1.1 Lokasi Perusahaan	8
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Divisi Finance	47
Gambar 4. 1 Flowchart Kebijakan Kredit.....	54



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	70
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara.....	74
Lampiran 3 Form Buka Blokir	75
Lampiran 4 Document Summary	76
Lampiran 5 Form Registrasi.....	77
Lampiran 6 Faktur Pajak	78
Lampiran 7 Nota Faktur.....	79
Lampiran 8 Tanda Terima.....	80
Lampiran 9 Lembar Layak Ujian	81
Lampiran 10 Lembar Bimbingan Tugas Akhir	83



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan adalah sebuah organisasi atau badan usaha yang dibentuk untuk menjalankan kegiatan perekonomian, seperti produksi, distribusi, atau penyediaan barang dan jasa, dengan tujuan memperoleh keuntungan (laba) (Dalimunthe et al., 2023). Sebuah perusahaan pastinya tak luput dari utang dan piutang. Kedua elemen ini merupakan bagian tak terpisahkan dari siklus operasional dan keuangan yang kompleks, saling berkaitan dalam menjaga keseimbangan arus kas dan keberlangsungan bisnis. Utang mencerminkan kewajiban yang harus dilunasi perusahaan kepada pihak lain, baik itu *supplier*, lembaga keuangan, maupun entitas lainnya, sementara piutang merupakan hak perusahaan untuk menerima pembayaran dari pelanggan atas penjualan barang atau jasa secara kredit (Alwi Pratama Putra Siregar et al., 2023). Keduanya memiliki dampak signifikan terhadap likuiditas, profitabilitas, dan stabilitas keuangan perusahaan, sehingga pengelolaan yang efektif menjadi kunci keberhasilan. Oleh sebab itu pengelolaan keuangan disebuah perusahaan sangat perlu diperhatikan, terutama dalam pengelolaan piutang.

Dalam dunia bisnis yang kompetitif, pengelolaan piutang yang efektif merupakan fondasi utama bagi keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan. Pengelolaan piutang tidak hanya menjadi faktor penentu dalam kelancaran arus kas perusahaan, hal tersebut juga mempengaruhi kesehatan keuangan keseluruhan dan kemampuan perusahaan untuk berkembang dan bersaing di pasar global yang kompetitif. Pengelolaan piutang sangat dipengaruhi oleh kebijakan kredit dan prosedur penagihan perusahaan. Tingkat rasio piutang yang berlebihan terhadap profitabilitas dapat menyebabkan efek negatif (Rianingsih et al., 2023).

Piutang, sebagai hak klaim perusahaan terhadap sejumlah uang dari penjualan barang atau jasa secara kredit, memegang peranan penting dalam siklus operasional perusahaan. Hal ini dikarenakan piutang termasuk dalam kategori aset lancar, dan diperkirakan kerugian pada perusahaan akan terjadi jika pencatatan dan pengawasan tidak dilakukan dengan tepat (Anggraeni et al., 2023).

Manajemen piutang yang baik sangat penting untuk dilakukan guna meminimalisir risiko dan mengoptimalkan manfaat dari piutang. Manajemen piutang bukan hanya tentang pencatatan dan penagihan, melainkan serangkaian prosedur yang mencakup pemantauan piutang, penetapan ketentuan pembayaran, penilaian kredit konsumen, dan pengembangan taktik penagihan yang efektif. Kemampuan perusahaan untuk memajemen piutang secara optimal dapat secara langsung

memengaruhi likuiditas, profitabilitas, dan stabilitas keuangan secara keseluruhan. Sebaliknya, manajemen piutang yang buruk dapat mengakibatkan masalah serius seperti arus kas yang terganggu, peningkatan risiko piutang tak tertagih, dan bahkan potensi kebangkrutan.

Penerapan piutang memberikan fleksibilitas bagi perusahaan untuk meningkatkan volume penjualan dengan menarik pelanggan yang membutuhkan opsi pembayaran kredit. Strategi ini memungkinkan perusahaan untuk bersaing secara efektif serta mampu mengekspansi usahanya di pasar global, selain itu hal tersebut dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Yusmalina et al., 2020). Namun, di balik potensi keuntungan tersebut, terdapat risiko yang signifikan. Risiko piutang tak tertagih, keterlambatan pembayaran, dan biaya operasional yang terkait dengan penagihan piutang adalah tantangan yang harus dihadapi dan dikelola dengan cermat oleh setiap perusahaan (Zebua et al., 2022). Efektivitas sistem manajemen piutang menjadi kunci dalam menyeimbangkan manfaat dan risiko yang ada pada piutang.

Di era globalisasi dan digitalisasi yang semakin berkembang, perusahaan pastinya menghadapi tantangan yang semakin besar dalam mengelola piutang. Perusahaan harus memiliki strategi pengelolaan piutang yang fleksibel dan kreatif karena adanya perubahan preferensi pelanggan, persaingan yang ketat, dan

perubahan situasi ekonomi. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem pengelolaan piutang terintegrasi, menjadi semakin penting untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi penagihan, pemantauan, analisis piutang, serta memperkuat stabilitas keuangan perusahaan (Rizkia & Dwiridotjahjono, 2025). Selain itu, penelitian yang mendalam tentang karakteristik pelanggan, risiko kredit, dan kebijakan penagihan yang efektif juga menjadi faktor penentu keberhasilan.

Beroperasi sejak tahun 1970-an, PT Bintang Bali Indah merupakan distributor terkemuka di Bali yang menjual berbagai macam produk minuman nasional maupun internasional. Sebagai mitra PT Multi Bintang Indonesia, bisnis ini berperan penting dalam distribusi barang di wilayah Bali dan Lombok, termasuk Bir Bintang, Heineken, dan merek lainnya.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam industri distribusi, PT Bintang Bali Indah tidak terlepas dari aktivitas utang dan piutang. Piutang merupakan hak suatu bisnis untuk menerima pembayaran dari pelanggan atas penjualan produk atau layanan secara kredit yang menjadikan piutang sebagai komponen penting dalam siklus operasional perusahaan. Kelancaran arus kas dan stabilitas keuangan suatu perusahaan bergantung pada manajemen piutang yang efisien (Wallace & Rzezniczek, 2023). Dalam konteks bisnis modern yang kompetitif seperti PT Bintang Bali Indah, pengelolaan piutang yang baik tidak hanya mendukung kelancaran arus kas tetapi juga memengaruhi

kemampuan perusahaan untuk berkembang dan bersaing di pasar global.

PT. Bintang Bali Indah pastinya selalu berusaha untuk meningkatkan penjualan mereka baik secara tunai maupun non-tunai, karena jangkauan pasarnya yang luas, tidak memungkirinya perusahaan mengalami kesulitan dalam menangani piutang dari penjualan kredit kepada *outlet*. Demi menjaga agar bisnis tetap stabil secara finansial, PT Bintang Bali Indah harus mengelola piutang usahanya. Jika piutang usaha tidak dikelola dengan baik, operasional perusahaan menjadi terhambat, meningkatkan risiko piutang tak tertagih dan menimbulkan masalah dalam arus kas. Selain itu, perusahaan akan mengalami kerugian dan bahkan kebangkrutan, ketika manajemen piutang tidak dikelola dengan benar.

Permasalahan yang sering sekali terjadi dalam pengelolaan piutang pada PT Bintang Bali Indah adalah banyak sekali *outlet* yang terlambat dalam melakukan pembayaran, padahal tagihan sudah jatuh tempo. Hal tersebut tidak hanya terjadi pada *outlet* kecil, melainkan *outlet* besar pun juga sama halnya. Dampaknya dana yang seharusnya sudah masuk ke kas perusahaan menjadi tertunda, hal ini mengakibatkan arus kas perusahaan terganggu sehingga berdampak pada kelancaran operasional. Pada kasusnya PT. Bintang Bali Indah memiliki sejumlah piutang dengan beberapa *outlet* sebagai berikut;

Tabel 1.1 Riwayat Piutang Perusahaan

Outlet	Nominal
<i>P****o</i>	Rp. 75.000.000
<i>C*** M**t</i>	Rp. 100.000.000
<i>W***** G****r</i>	Rp. 15.000.000
<i>A*** M***o</i>	Rp. 25.000.000
<i>P****a</i>	Rp. 5.000.000

Pada Tabel 1.1 terlihat bahwa sejumlah *outlet* tersebut memiliki jumlah piutang dengan nominal yang cukup besar dalam kurun waktu 1-2 bulan tergantung dari kapan Tukar Faktur terbit. Maka dari itu, untuk memastikan bahwa *outlet* membayar tepat waktu, PT Bintang Bali Indah harus menerapkan sistem manajemen piutang yang efisien.

Belum adanya penelitian mendalam mengenai efektivitas sistem manajemen piutang yang diterapkan di PT Bintang Bali Indah menjadi dasar perlunya dilakukan penelitian ini. Efektivitas yang dimaksud disini, yakni pemahaman yang komprehensif mengenai praktik manajemen piutang yang diterapkan, kendala yang dihadapi, dan dampaknya terhadap kinerja perusahaan akan memberikan kontribusi penting dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan piutang. Dengan kata lain, efektivitas ini mencakup kemampuan sistem dalam mengelola proses pemberian kredit, pemantauan piutang, dan penagihan secara optimal sehingga berdampak positif pada kinerja keuangan perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam mengenai peranan piutang dalam kinerja keuangan PT Bintang Bali Indah. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas manajemen piutang, serta memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi PT Bintang Bali Indah dalam merumuskan strategi manajemen piutang yang lebih efektif, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen keuangan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki signifikansi teoritis dan praktis yang dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

B. Pokok Masalah

1. Bagaimana penerapan sistem manajemen piutang yang ada di PT Bintang Bali Indah?
2. Apa saja kendala yang dihadapi PT Bintang Bali Indah dalam menerapkan sistem manajemen piutang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan sistem manajemen piutang yang diterapkan PT Bintang Bali Indah.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Perusahaan dalam penerapan sistem manajemen piutang serta solusi yang dianggap efektif.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang keuangan dan akuntansi. Secara spesifik, penelitian ini dapat memperdalam pemahaman mengenai konsep dan praktik manajemen piutang yang efektif, serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan. Penelitian ini juga dapat memberikan landasan teoritis bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas manajemen piutang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat membantu untuk menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa mengenai analisis manajemen piutang usaha, sehingga bisa menjadi bahan perbandingan dari ilmu yang telah diperoleh selama Pendidikan dan diterapkan di lapangan, selain itu dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta memberikan referensi dan bahan kajian khususnya mengenai manajemen piutang usaha yang diterapkan di dunia kerja.

c. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Perusahaan dalam menilai kebijakan pemberian kredit yang diterapkan, sehingga perusahaan dapat melakukan analisis manajemen piutang dengan lebih baik.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Perusahaan PT Bintang Bali Indah yang berlokasi di Jl. Buluh Indah Utara Cargo No.9A, Ubung, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar.

Gambar 1.1 Lokasi Perusahaan



Adapun beberapa pertimbangan dalam pemilihan lokasi penelitian ini, sebagai berikut:

a. Jaringan Industri

Perusahaan tersebut telah menjadi mitra utama produsen nasional maupun internasional, seperti PT. Mayora Indah dan PT. Frisian Flag Indonesia. Kerja sama dengan beberapa pihak tersebut memberikan topik yang menarik untuk menganalisis

bagaimana perusahaan mengelola piutang dan menghadapi segala risikonya.

b. Aksesibilitas

Peneliti memilih lokasi penelitian tersebut karena berada di wilayah yang cukup strategis yang memudahkan akses peneliti untuk melakukan wawancara dan pengumpulan data secara langsung. Dapat dilihat pada Gambar 1.1, lokasi penelitian berada disamping jalan raya yang luasnya cukup untuk sebuah truk *container* sehingga tidak sulit untuk menemukan lokasi tersebut. Selain itu perusahaan tersebut berlokasi cukup dekat dengan tempat tinggal peneliti, yaitu sekitar 15 menit.

c. Ketersediaan Narasumber

Lokasi penelitian mendukung peneliti untuk memperoleh data penelitian, yang dimana narasumber terlibat langsung dalam proses pengelolaan piutang sehingga memiliki kemampuan dalam menjelaskan secara rinci data yang diperlukan dalam penelitian. Selain itu peneliti cukup akrab dengan narasumber sehingga memudahkan dalam menganalisis secara lebih

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
intens.
POLITEKNIK NEGERI BALI

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian dari Tugas Akhir ini adalah sistem manajemen piutang yang diterapkan oleh Perusahaan PT. Bintang Bali Indah yang berfokus pada bagaimana perusahaan mengelola

piutang, mulai dari proses pemberian kredit, penagihan, hingga penanganan yang diterapkan dalam pengelolaan piutang.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Pada umumnya terdapat dua macam jenis data, yaitu data kuantitatif dan kualitatif yang akan dijelaskan di bawah ini. Dalam penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif.

1) Data Kualitatif

Metode penelitian kualitatif juga merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (*in-depth analysis*), yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya (Mustafa et al., 2022). Jenis data ini

umumnya disampaikan melalui penjabaran kata secara deskriptif, untuk itu data kualitatif seringkali disebut juga dengan data naratif. Data kualitatif memiliki kelebihan yaitu mampu menggambarkan objek penelitian secara lebih detail. Meski begitu penggambaran detail pada objek penelitian dapat menimbulkan sifat relatif yang sangat dapat

dipengaruhi oleh subjektivitas peneliti. Peneliti dalam penelitian kualitatif dituntut untuk membangun sebuah gambaran yang kompleks dan menyeluruh, untuk membuktikan kevaliditasan data objek penelitian yang diteliti (Wajdi et al., 2024).

Dalam penerapan jenis data kualitatif ini, informasi yang didapatkan adalah Sejarah Perusahaan PT. Bintang Bali Indah, serta pemaparan dari karyawan mengenai sistem manajemen piutang (*account receivable*) yang diterapkan Perusahaan.

2) Data Kuantitatif

Data kuantitatif merujuk pada data-data berupa angka atau bilangan. Jenis data ini dapat diukur besar-kecil atau jumlahnya serta cenderung bersifat lebih objektif yang berarti dapat ditafsirkan sama oleh setiap orang. Sutisna (2020) menegaskan bahwa, "Data kuantitatif merupakan metodologi penelitian yang berlandaskan pada data empiris.

Informasi ini disajikan dalam bentuk angka-angka yang telah dihitung menggunakan hasil dan statistik data, yang kemudian dikaji untuk menarik kesimpulan," (Arvyanda et al., 2023).

Data dalam jenis kuantitatif bersifat mutlak karena langsung ditunjukkan dengan angka. Data kuantitatif sangat

bergantung pada akurasi karena dapat mempengaruhi kualitas penelitian. Karenanya penting dalam menggunakan data kuantitatif untuk dapat memperhatikan kaidah lain seperti sampling dan populasi guna menjamin kevaliditasan data yang diperoleh.

b. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Berikut penjelasan secara terperinci mengenai sumber data:

1) Data Primer

Menurut Husein Umar (2013:42) data primer adalah “Data primer adalah informasi yang dikumpulkan dari sumber pertama baik dari individu ataupun organisasi seperti hasil kuesioner atau wawancara, yang biasanya dilakukan oleh peneliti,” (Syafnidawaty, 2020). Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2013:142) “Data primer merupakan informasi penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (tanpa menggunakan media perantara),” (Tambunan & Feliks Simanjuntak, 2021).

Dalam penelitian ini data primer yang diperoleh berupa hasil wawancara yang dilakukan demi memperoleh informasi mengenai penerapan sistem manajemen piutang pada Perusahaan.

2) Data Sekunder

Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo dalam bukunya mengemukakan bahwa “Data sekunder mengacu pada data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain),” (Tambunan & Feliks Simanjuntak, 2021). Sedangkan menurut Menurut Sugiyono (2016:225), mengatakan bahwa “Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti atau pengumpul data secara tidak langsung, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen,” (Hayati & Yeni Mutiawati, 2023).

Dalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh adalah informasi yang sudah ada pada PT. Bintang Bali Indah, yaitu Sejarah Perusahaan, struktur organisasi, dan produk principal PT. Bintang Bali Indah.

c. Metode Pengumpulan Data

Berikut adalah metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian:

1) Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan yang disertai dengan adanya berbagai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Metode observasi juga dapat diartikan sebagai sebuah aktivitas terhadap suatu proses atau objek yang dimaksud dengan merasakan dan memahami pengetahuan dari fenomena. Metode observasi ini dimaksudkan dalam suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap peristiwa atau kejadian yang ada di lapangan (S. Sugiyono & Lestari, 2021). Observasi dilakukan dengan metode terstruktur yang dimana variabel yang akan diteliti telah dirancang secara sistematis oleh peneliti. Selain itu, peneliti telah melakukan pengamatan secara langsung dalam menangani proses dokumen-dokumen terkait. Dalam penelitian ini metode observasi dilakukan dengan cara rekam suara dan gambar.

2) Wawancara

Istilah “wawancara” berasal dari bahasa Inggris “*interview*”, yang secara *harfiah* berarti “bertemu antara dua orang untuk bertukar informasi atau ide.” Secara singkat wawancara merupakan teknik pengumpulan data berupa percakapan antara dua orang atau lebih antara pewawancara dengan narasumber untuk mendapatkan

informasi (Devi et al., 2022). Wawancara dapat dilakukan baik secara tatap muka langsung atau tidak langsung dengan media digital (daring).

Saat melakukan proses wawancara peneliti menggunakan jenis wawancara semi-terstruktur untuk mendapatkan informasi yang lebih kompleks dari narasumber yang akan diwawancarai. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan beberapa karyawan yang berhubungan dengan bidang *Account Receivable*, sekiranya kurang lebih sebanyak 4 narasumber. Wawancara dilakukan kurang lebih selama 5 menit setiap orangnya. Peneliti memilih 4 narasumber tersebut karena merupakan bagian *Finance* dan Admin AR (*Account Receivable*) yang dimana bertugas dalam mengurus segala data mengenai keuangan termasuk piutang.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses sistematis dalam mengumpulkan dan memanfaatkan bukti yang akurat berdasarkan pencatatan dari berbagai sumber. Dokumentasi ini dapat berupa tulisan, gambar dan video yang akan disebar kepada pihak yang berkepentingan (Hasan Sistem Informasi & Tidore Mandiri, 2022). Kegiatan ini bertujuan

untuk mencatat dan mengabadikan suatu peristiwa atau kegiatan agar dapat digunakan sebagai bukti dan referensi di masa mendatang. Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi bahan dokumenter tertulis, seperti majalah, dokumen, artikel, dan lain-lain.

4) Studi Pustaka

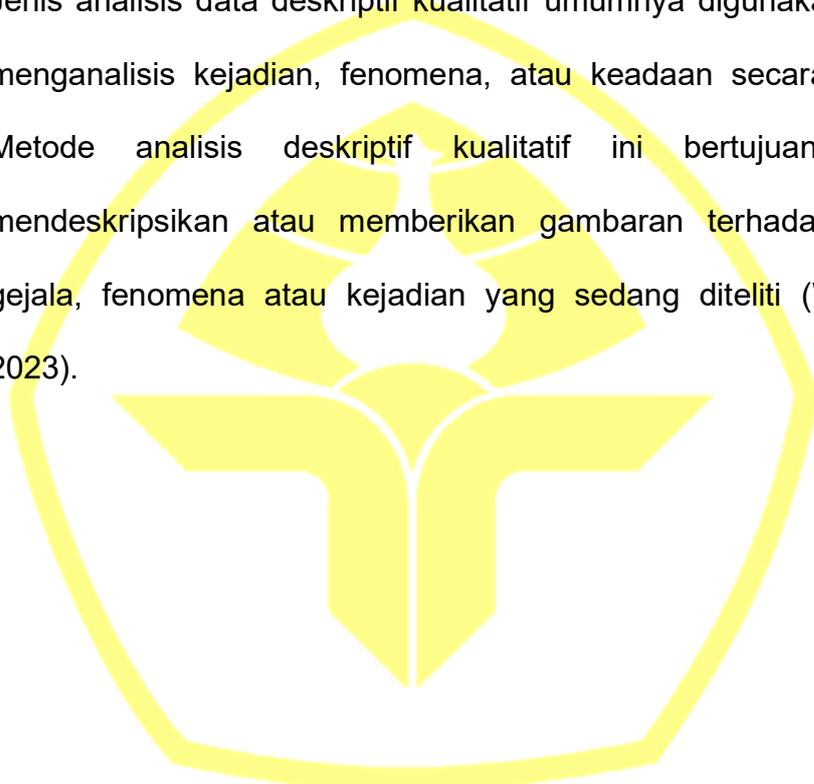
Dalam buku *Metodologi Penelitian Pendidikan*, studi pustaka adalah bagian dari karya tulis ilmiah yang membahas penelitian terdahulu. Studi pustaka digunakan sebagai referensi ilmiah yang berhubungan dengan penelitian. Kegiatan ini melibatkan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, mencatat, serta mengolah bahan penelitian. Studi pustaka mengandalkan bahan penelitian dari perpustakaan, seperti buku, jurnal, ensiklopedia, ataupun majalah sebagai sumber data. Hasil data yang pada penelitian ini berupa ringkasan teori yang diambil dari jurnal dan dilampirkan pada pembahasan.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah tahapan dari proses penelitian dimana data-data yang telah dikumpulkan akan dilakukan proses analisis untuk menjawab permasalahan penelitian. Nantinya dari metode analisis data akan menghasilkan *output* atau keluaran hasil

yang bisa menjadi rekomendasi untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian (P. Sugiyono, 2022).

Tipe analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Analisis Deskriptif Kualitatif. Jenis teknik analisis data deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Jenis analisis data deskriptif kualitatif umumnya digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial. Metode analisis deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap suatu gejala, fenomena atau kejadian yang sedang diteliti (Waruwu, 2023).



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan sistem manajemen piutang pada PT Bintang Bali Indah, dapat diambil beberapa poin utama sebagai berikut:

1. Manajemen piutang yang diterapkan PT Bintang Bali Indah sudah berjalan sistematis dengan tahapan mulai dari registrasi outlet, pemberian kredit berdasarkan riwayat pembayaran, hingga proses penagihan yang rutin dilakukan baik oleh sales maupun kolektor.
2. Pemisahan proses pemberian kredit antara General Trade (GT) dan Modern Trade (MT) menunjukkan adanya penyesuaian kebijakan sesuai karakteristik outlet. GT harus melalui masa percobaan pembayaran tunai sebelum mendapatkan kredit, sedangkan MT memperoleh kredit berdasarkan perjanjian khusus.
3. Penerapan prinsip 5C yang diterapkan PT Bintang Bali Indah masih kurang tepat karena terdapat salah satu prinsip yaitu *Collateral*/Jaminan yang dimana belum terlaksana dengan tepat, padahal hal tersebut dapat memberikan efek jera kepada outlet yang terlambat dalam membayar tagihan.
4. Proses penagihan piutang yang dilakukan PT Bintang Bali Indah sudah berjalan secara disiplin melalui kunjungan rutin sales,

penagihan via transfer bank, dan dukungan kolektor, serta pencatatan administrasi yang rapi untuk setiap pembayaran yang diterima.

5. Koordinasi antar divisi pada PT Bintang Bali Indah masih kurang relevan, terbukti dari kendala yang terjadi, yaitu keterlambatan dalam penerbitan faktur pajak sehingga proses Tukar Faktur menjadi terhambat yang membuat proses pembayaran outlet khususnya MT menjadi sangat lambat dan jauh dari tanggal jatuh tempo.

B. Saran

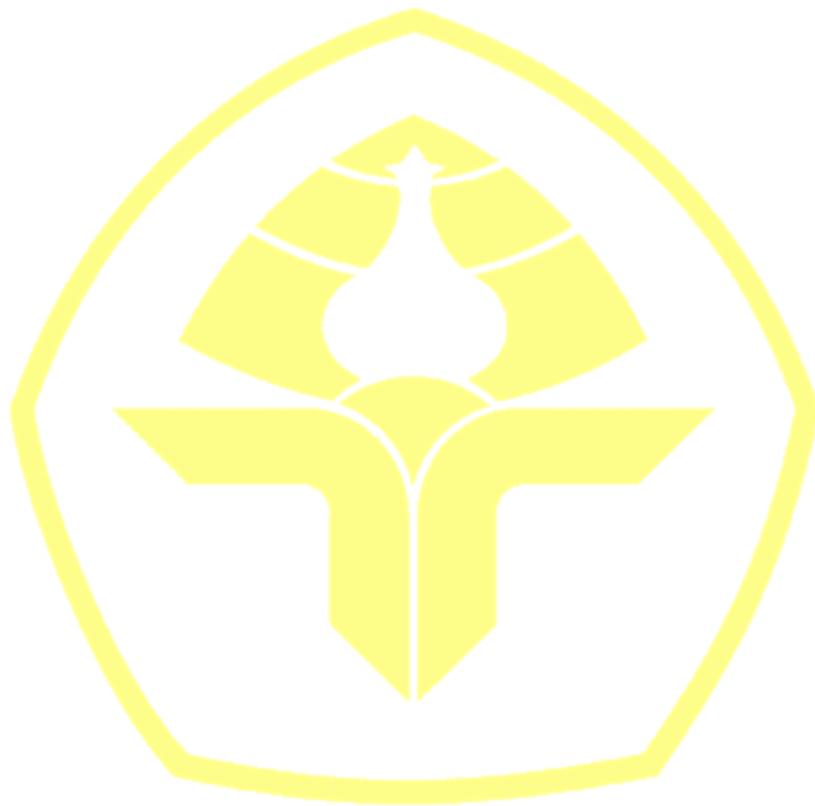
Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh PT. Bintang Bali Indah untuk meningkatkan efektivitas manajemen piutang:

1. PT Bintang Bali Indah perlu mengevaluasi dan mengoptimalkan proses internal terkait penerbitan faktur pajak, terutama yang melibatkan pihak HO, agar tidak menghambat proses Tukar Faktur. Pertimbangkan untuk mengimplementasikan sistem yang lebih terintegrasi atau mendelegasikan sebagian proses persetujuan nota kepada cabang yang relevan.
2. Perusahaan perlu meningkatkan komunikasi dengan outlet MT mengenai status faktur pajak dan Tukar Faktur serta memberikan estimasi waktu yang jelas dan informasikan segera jika ada penundaan.

3. Meskipun ada beberapa outlet MT yang bersedia membayar tanpa menunggu faktur pajak, perusahaan mungkin perlu mempertimbangkan untuk mendorong outlet MT lainnya dalam melakukan pembayaran tanpa menunggu faktur pajak agar tidak terjadi kemacetan dalam proses pembayaran, atau perusahaan dapat menawarkan insentif kecil bagi outlet MT yang melakukan pembayaran lebih cepat dari jadwal Tukar Faktur.
4. PT Bintang Bali Indah perlu menekankan penggunaan sistem notifikasi otomatis (misalnya melalui *Whatsapp* atau email) untuk memberi *reminder* kepada outlet beberapa hari sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran untuk mengingatkan mereka supaya tidak ada lagi alasan yang bisa dibuat oleh outlet.
5. PT Bintang Bali Indah mungkin perlu memberikan pelatihan lanjutan kepada tim sales mengenai teknik negosiasi dan penanganan keberatan pembayaran dari outlet, terutama untuk kasus-kasus yang kompleks, serta melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja kolektor dan sales dalam penagihan piutang untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau dukungan lebih lanjut.
6. Admin Keuangan pada PT Bintang Bali Indah perlu melakukan analisis data piutang secara lebih mendalam untuk mengidentifikasi pola keterlambatan pembayaran berdasarkan jenis outlet, nominal piutang, atau faktor lainnya yang mungkin perlu koordinasi dengan

sales untuk membantu dalam menyesuaikan kebijakan kredit agar lebih tepat sasaran.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan PT Bintang Bali Indah dapat semakin memperkuat pengelolaan piutang, menjaga kelancaran arus kas, dan meningkatkan kinerja keuangan perusahaan secara keseluruhan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Aliefah, N., Pantu, A., & Artikel, R. (2022). Analisis Manajemen Piutang Di Bengkel Ginseng Motor. In *Jurnal Mahasiswa Akuntansi* (Vol. 1, Issue 1).
- Alwi Pratama Putra Siregar, Nurlaila Nurlaila, & Atika Atika. (2023). Pengaruh Piutang Dan Utang Jangka Pendek Terhadap Pendapatan Pada Pt. Astra International Tbk. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 2(1), 144–159. <https://doi.org/10.55606/Jumia.V2i1.2329>
- Anastasia, M., & Setiawan, F. (2020). *Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Piutang Pada Pt.Divaindo Sentral Sarana Banjarbaru*. <http://ejournal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>
- Anggraeni, M. R., Sudiman, J., Herman, L. A., Akuntansi, J., & Padang, P. N. (2023). *Analisis Manajemen Piutang Untuk Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Organisasi Inkindo Sumatera Barat*. 18(2), 1–16. <https://akuntansi.pnp.ac.id/jam>
- Anjela, N., & Harjanti, W. (2020). *Pengaruh Perputaran Piutang Terhadap Profitabilitas Perusahaan Pada Cv. Ultra Formindo Mandiri Agus Subandoro 2*.
- Arvyanda, R., Fernandito, E., & Landung, P. (2023). *Jurnal Harmoni Nusa Bangsa Analisis Pengaruh Perbedaan Bahasa Dalam Komunikasi Antarmahasiswa*. 1(1). <http://stipram.co.id>
- Blok, V. (2022). *The Critique Of Management Towards A Philosophy And Ethics Of Business Management*.
- Dalimunthe, N., Kholid Azhari, A., Habib Wahyudi, I., Tareq Aziz, M., Dwi Cintana, A., Syahfitri, M., & Adila, P. (2023). Penerapan Perjanjian Kerja Dalam Perusahaan Terhadap Hak Ketenagakerjaan. *Jura : Jurnal Riset Akuntansi*, 1(3), 83–106. <https://doi.org/10.54066/Jura-ltb.V1i2>
- Devi, A. S., Hotimah, K., Sakha, R., Karimullah, A., & Anshori, M. I. (2022). *Mewawancarai Kandidat: Strategi Untuk Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas*. 2(2), 66–78. <https://doi.org/10.59603/Masman.V2i2>
- Hasan Sistem Informasi, H., & Tidore Mandiri, S. (2022). Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada Stmik Tidore Mandiri. In *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer* (Vol. 2, Issue 1). <http://www.php.net>

- Hayati, F., & Yeni Mutiawati, Dan. (2023). Analisis Kegiatan Main Peran Makro Untuk Menstimulasi Percaya Diri Pada Anak Usia 4-5 Tahun Di Tk Cinta Ananda Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 4(1).
- Hery, S. E. (2023). *Analisis Laporan Keuangan: Intergrated And Comperhesive Edtion*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kahfi, A. (2020). *Modul #06 Pengantar Manajemen*.
- Lilian, V., Sadubun, A., Akuntansi, J., & Ambon, P. N. (2021). *Analisis Perputaran Piutang Beredar Terhadap Perkembangan Pendapatan Usaha Pada Koperasi Credit Union Hati Amboina Di Kota Ambon*.
- Lumingkewas, E. M. C. (2023). *Konsep Dasar Manajemen (Ilmu Dan Seni Mengatur Organisasi) Tahta Media Group*.
- M Andi Yusniar, N Idris Yanto, & Kango Umin. (2022). *Pengantar Manajemen Dan Bisnis*.
- Manjaleni, R., & Karlina. (2024). *Analisis Umur Piutang Dalam Upaya Mengurangi Piutang Tak Tertagih (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Hermina Pasteur)*. www.jurnalstar.digitechuniversity.ac.id
- Mehtani, S. (2023). *The Role Of Accounts Receivable In Financial Management*. <https://www.enkash.com/resources/blog/role-of-accounts-receivable-in-financial-management/>
- Mulyadi. (2020). *Pengantar Manajemen*.
- Mustafa, P. S. M. Pd., Gusdiyanto Hafidz, M. Pd., Victoria Andif, M. Pd., Masgumelar Ndaru Kukuh, M. Pd., Lestariningsih Nurika Dyah, M. Pd., Maslacha Hanik, M. Pd., Ardiyanto Dedi, S. Pd., & Utama Hendra Arya, S. Pd. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*.
- Mustofah, N. T., & Cahyadi, N. (2022). *Analisis Piutang Tak Tertagih Berdasarkan Umur Piutang Pada Pt Kawasan Industri Gresik*.
- Mutiara Salsabila, & Laylan Syafina. (2023). Pengelolaan Piutang Sebagai Upaya Meningkatkan Profitabilitas Telkom Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 2(1), 81–92. <https://doi.org/10.55606/jumia.v2i1.2302>
- Nurmala, S., Dewi, S., Tinggi, S., Al, I. E., Sibolga, W., Pohan, S., Tri, Y., & Panggabean, U. (2022). *Pengaruh Perputaran Piutang Terhadap Return On Asset (Roa) Pada Pt. Subur Mekar Abadi Kabupaten Tapanuli Tengah*. 4(4).
- Pustaka, A. T. (2022). *Bab li Landasan Teori*.

- Rasubala, M. R. J., Muaja, O. M. T., & Porayouw, M. D. (2022). *Analisis Piutang Tak Tertagih Berdasarkan Umur Piutang*.
- Rianingsih, L. P., Saputro, E. P., & Susila, I. (2023). Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi Kasus: Pt Indo Pd Mandiri). *Remik*, 7(1), 810–820. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12165>
- Rizal, U., Hadi, S., Yusuf, R., Bisnis, E., Ganesha, P., Bandung, K., & Berdasarkan, A. (2022). Pengaruh Perputaran Piutang Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Otomotif (Studi Kasus Pt. Astra Otoparts, Tbk Periode 2018-2019). *Jurnal Manajementeraan Dan Keuangan (Mankeu)*, 11(01).
- Rizkia, C. S., & Dwiridotjahjono, J. (2025). *Optimalisasi Manajemen Piutang Melalui Sistem Digital Di Pt Sinergitas Indonesia Muda* (Vol. 4, Issue 2).
- Sartono, A. (2010). *Manajemen Keuangan Teori Dan Aplikasi Edisi 4*. Yogyakarta: Bpfe.
- Sarwono, E., & Gusliana Mais, R. (2024). Meningkatkan Kinerja Keuangan : Evaluasi Manajemen Piutang Di Pt. Adi Sarana Armada Tbk Oleh. *Nopember*, 4(3).
- Subali, T., Politeknik, P., & Malang, N. (2019). *Pengantar Manajemen*. <https://doi.org/10.13140/Rg.2.2.17567.48800>
- Sugiyono, P. (2022). Dr. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Cv Alfabeta.
- Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, Dan Cara Mudah Menulis Artikel Pada Jurnal Internasional)*. Alvabeta Bandung, Cv.
- Surindra, B., Nurazizah, S., & Ridwan, L. (2020). *Manajemen Keuangan*.
- Syafnidawaty. (2020). *Data Primer*. <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/>
- Tambunan, B. H., & Feliks Simanjuntak, J. (2021). Analisis Pelaksanaan Kas Kecil (Petty Cash) Pada Pt Deli Jaya Samudera. *Bonifasius Tambunan*, 1.
- Team, B. (2025). *Manajemen Piutang: Pengertian, Contoh, Dan Langkah Efektifnya*. <https://bridgenr.com/id/blog/manajemen-piutang/>
- Team, R. T., & Swawikati, K. (2024). Mengenal Manajemen: Pengertian, Tujuan, Unsur, Dan Fungsinya. *Brainacademy*.

<https://www.brainacademy.id/blog/pengertian-manajemen-unsur-dan-fungsinya>

Wajdi, F., Atiningsih, S., Sinurat, J., Bendra Agustina, E., Ridhasyah, R., Putra Ode Amane, A., Jumiaty, E., Magdalena Suprpto, F., Rijal, K., Ginting, R., & Yanto The, H. (2024). *Metodologi Penelitian & Analisis Data Komprehensif*. www.freepik.com

Wallace, A., & Rzezniczek, J. (2023). *Accounts Receivable Management: What It Is & How To Improve It*. <https://www.invoiced.com/resources/blog/accounts-receivable-management-guide>

Waruwu, M. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*.

Weol, M., Singkoh, F., & Pangemanan, F. (2019). *Manajemen Sumber Daya Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kecil Menengah Kabupaten Minahasa Selatan*. <https://www.coursehero.com>

Yulianta, E., Manajemen, A., Yogyakarta, A., Brawijaya, J., & 101, N. (2023). *Albama: Jurnal Bisnis Administrasi Dan Manajemen Manajemen Mutu Pendidikan Dalam Meningkatkan Proses Pembelajaran Siswa Kelas X Farmasi Di Smk Muhammadiyah Minggir Tahun 2023* (Vol. 16). <http://jurnal.amayogyakarta.ac.id/index.php/albama>

Yusmalina, Sari Ayu, & Susanto Alpino. (2020). *Analisis Pengaruh Penjualan Dan Piutang Tak Tertagih Terhadap Profitabilitas Di Pt. Batam Marine Indobahari Karimun Periode 2016-2018*. <https://e-resources.perpusnas.go.id:2120/media/publications/332601-analisis-pengaruh-penjualan-dan-piutang-b02b893f.pdf>

Zebua, D., Bate, M., & Nikita Zebua Maria Magdalena Bate, D. (2022). Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt Multi Pilar Indah Jaya (Distributor Pt Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli Receivable Management Analysis In Minimizing The Risk Of Bad Debts At Pt Multi Pilar Indah Jaya (Distributor Pt. Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli. *Jurnal Emba*, 10(4), 1259–1268.