

Analisis Efektivitas Penagihan Piutang Atas Penjualan pada PT XYZ

Analysis of the Effectiveness of Accounts Receivable Collection on Sales at PT XYZ

Lintang Ardhiyah Susanti¹, Tantina Haryati^{2*}

¹⁻² Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

*Penulis Korespondensi: tantinah.ak@upnjatim.ac.id

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 27 September 2025;

Revisi: 11 Oktober 2025;

Diterima: 29 Oktober 2025;

Terbit: 31 Oktober 2025

Keywords: Coretax, Effectiveness, Receivables Collection, Tax Digitalization, Trade Receivables.

Abstract: Credit sales are a common strategy used by companies to expand market reach, but they carry the risk of generating accounts receivable that may disrupt cash flow. In this context, the effectiveness of receivables collection becomes crucial, especially with the implementation of digital tax systems such as Coretax. This study aims to evaluate the effectiveness of the receivables collection process at PT XYZ and to identify the influencing factors. A descriptive qualitative method was applied through interviews, observations, and document analysis. The findings show that the company's collection system operates effectively, with a collection success rate averaging 99%. However, some obstacles stem from technical issues with the Coretax system and delays in supporting documents from clients. Internal factors such as the speed of financial accountability processes and the responsiveness of internal teams also play a significant role. This study offers practical insights into the relationship between tax digitalization and the effectiveness of corporate receivables management.

Abstrak

Penjualan kredit merupakan strategi umum yang digunakan perusahaan dalam memperluas pasar, namun berisiko menimbulkan piutang yang memengaruhi arus kas. Dalam konteks ini, efektivitas penagihan piutang menjadi krusial, terlebih dengan adanya perubahan sistem perpajakan digital seperti Coretax. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas alur penagihan piutang pada PT XYZ, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penagihan PT XYZ telah berjalan efektif dengan tingkat keberhasilan mencapai rata-rata 99%. Namun, terdapat hambatan yang bersumber dari kendala teknis sistem Coretax dan keterlambatan kelengkapan dokumen dari klien. Faktor internal seperti kecepatan proses pertanggungjawaban keuangan dan responsivitas tim juga turut memengaruhi efektivitas penagihan. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam memahami keterkaitan antara digitalisasi perpajakan dan efektivitas pengelolaan piutang perusahaan.

Kata kunci: Coretax, Digitalisasi Perpajakan, Efektivitas, Penagihan Piutang, Piutang Usaha.

1. LATAR BELAKANG

Perusahaan yang bergerak di bidang barang dan jasa umumnya melakukan penjualan secara kredit sebagai bagian dari strategi pemasaran dan perluasan pasar. Penjualan kredit ini secara langsung menimbulkan piutang usaha, yang apabila tidak dikelola dengan baik dapat berdampak pada kelancaran arus kas dan operasional perusahaan. Oleh karena itu, efektivitas penagihan piutang menjadi aspek penting dalam menjaga stabilitas keuangan perusahaan.

Salah satu indikator keberhasilan operasional perusahaan adalah kemampuannya menghasilkan laba secara konsisten (Nurizki et al., 2023). Laba tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh volume penjualan, tetapi juga oleh kecepatan perusahaan dalam mengubah

piutang menjadi kas. Semakin cepat piutang tertagih, semakin lancar pula arus kas yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung kebutuhan operasional maupun investasi perusahaan (Wasesa, 2022). Dalam hal ini, efektivitas penagihan sangat bergantung pada sistem dan prosedur pengendalian internal yang diterapkan oleh perusahaan.

Di sisi lain, perkembangan kebijakan perpajakan digital juga turut memengaruhi proses penagihan piutang, terutama bagi perusahaan yang menjual secara kredit dan wajib melaporkan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Pada tahun 2024, Direktorat Jenderal Pajak (2024) meluncurkan sistem *Coretax* sebagai pengganti *e-Faktur* dengan tujuan mengintegrasikan seluruh layanan perpajakan dalam satu platform berbasis web. Sistem ini menawarkan berbagai fitur seperti pengelolaan SPT, manajemen akun, dan sistem pembayaran otomatis.

Namun, implementasi awal *Coretax* di lapangan menghadapi berbagai kendala teknis. Beberapa pelaku usaha melaporkan kesulitan dalam membuat faktur pajak, yang berdampak pada tertundanya proses penagihan dan terganggunya arus kas perusahaan (Djumen, 2025) (Trikarinaputri, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa perubahan sistem perpajakan dapat memengaruhi efektivitas alur penagihan piutang secara signifikan, terutama bagi perusahaan yang bergantung pada faktur pajak dalam siklus penjualannya.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan, khususnya melalui penerapan *e-invoicing*, memiliki dampak positif terhadap efektivitas sistem perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Kotsogiannis et al. (2025) di Rwanda menganalisis penerapan *e-Faktur* selama periode 2012–2019 dan menemukan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan pembayaran bersih PPN serta efisiensi audit pajak. Namun, peningkatan tersebut lebih banyak dipengaruhi oleh efektivitas audit ketimbang peningkatan kepatuhan sukarela. Temuan serupa diperoleh Bellon et al. (2022) dalam studi kuasi-eksperimental di Peru yang menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan pelaporan kewajiban PPN lebih dari 5% pada tahun pertama, terutama di sektor informal dan perusahaan kecil. Namun, pemanfaatan stok kredit pajak untuk mengimbangi dampak reformasi menandakan bahwa dampak digitalisasi terhadap penerimaan negara perlu didukung oleh reformasi kebijakan lain.

Kedua studi tersebut menegaskan pentingnya *e-invoicing* dalam mendukung efektivitas administrasi perpajakan. Namun, keduanya berfokus pada pendekatan kuantitatif dan berskala makro. Berbeda dari studi-studi sebelumnya, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi kasus pada PT XYZ, sebuah perusahaan di Indonesia yang menerapkan penjualan kredit dan wajib melaporkan PPN melalui sistem *Coretax*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas alur penagihan piutang dalam konteks implementasi sistem perpajakan digital dari sisi praktik lapangan di level perusahaan.

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, perdagangan, dan outsourcing, serta menerapkan sistem penjualan kredit yang terkait erat dengan pelaporan PPN. Mengingat adanya perubahan sistem perpajakan digital dan pentingnya efektivitas penagihan piutang, perusahaan ini menjadi objek yang relevan untuk dianalisis. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan tiga permasalahan utama: (1) Bagaimana alur penagihan piutang atas penjualan yang diterapkan pada PT XYZ?; (2) Apakah alur penagihan piutang tersebut telah berjalan secara efektif?; dan (3) Apa saja faktor yang memengaruhi efektivitas penagihan piutang pada PT XYZ?

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas alur penagihan piutang pada perusahaan tersebut, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat prosesnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai praktik penagihan piutang dalam konteks sistem perpajakan digital, serta menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang usaha.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Penjualan Kredit dan Piutang

Menurut Sitorus & Kurniawan (2021), penjualan kredit adalah transaksi penjualan barang yang dilakukan dengan pengiriman sesuai pesanan, di mana pembayaran dilakukan dalam jangka waktu tertentu yang telah disepakati sebelumnya. Senada dengan itu, Fauzian & Sadiqin (2021) menyatakan bahwa penjualan kredit merupakan jenis penjualan di mana pembeli diwajibkan membayar uang muka terlebih dahulu, sedangkan sisa pembayarannya dilakukan secara angsuran dalam jangka waktu tertentu. Chandra & A An Arief Jusuf (2023) menambahkan bahwa dalam praktiknya, penjualan kredit dapat menimbulkan berbagai risiko, di antaranya adalah piutang yang tidak dapat ditagih, keterlambatan pelunasan oleh pihak pembeli, serta potensi terjadinya penyimpangan dalam proses transaksi. Dari ketiga pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa penjualan kredit berkontribusi dalam meningkatkan volume penjualan, namun di sisi lain, membawa risiko dalam hal pengelolaan piutang yang harus diantisipasi oleh perusahaan melalui sistem pengendalian yang baik.

Konsep Efektivitas Proses Bisnis

Efektivitas proses bisnis mengacu pada sejauh mana suatu organisasi dapat mencapai tujuannya secara efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Efektivitas ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam meminimalkan kesalahan, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, serta menghasilkan output yang sesuai harapan.

Salah satu faktor penting yang mendukung efektivitas adalah pemanfaatan teknologi informasi. Mirza et al. (2023) menyatakan bahwa teknologi informasi terbukti dapat meningkatkan efektivitas proses bisnis di sektor pemerintahan melalui otomasi dan digitalisasi proses kerja. Sementara itu, Choirinisa & Ikhwan (2022) menjelaskan bahwa penerapan aplikasi digital dalam perusahaan akan memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas kerja, terutama bila didukung oleh kolaborasi yang baik antara manajemen dan karyawan. Dengan demikian, efektivitas proses bisnis tidak hanya bergantung pada strategi atau sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang digunakan dalam operasional harian.

Digitalisasi Perpajakan dan *Coretax*

Coretax (Core Tax Administration System) merupakan sistem teknologi informasi berbasis web yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bagian dari upaya reformasi administrasi perpajakan. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses perpajakan dalam satu platform yang terpadu, menggantikan sistem-sistem sebelumnya seperti *e-Faktur*. *Coretax* dijadwalkan berlaku penuh mulai 1 Januari 2025, dengan tujuan utama menyederhanakan pelaporan pajak, memperbaiki sistem pembayaran, meningkatkan pengawasan kepatuhan, serta menyediakan layanan perpajakan yang lebih efisien dan transparan (Direktorat Jenderal Pajak, 2024a).

Coretax menjanjikan sejumlah manfaat, antara lain pelaporan SPT yang lebih terstruktur, sistem pembayaran yang fleksibel, pengawasan yang lebih akurat, hingga peningkatan transparansi data perpajakan. Namun demikian, peluncuran awal sistem ini menghadapi sejumlah kendala teknis. Berdasarkan laporan dari Tempo.co oleh Trikarinaputri (2025), beberapa wajib pajak mengeluhkan ketidakmampuan sistem dalam menerbitkan faktur pajak, tampilan menu yang belum stabil, serta error pada fitur sertifikat digital dan *e-Faktur* yang menyebabkan terhambatnya proses penagihan.

Menurut Dimetheo et al., (2023), implementasi *Coretax* berpotensi besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, terutama karena sistem ini mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) poin ke-8, yaitu pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan

berkelanjutan. Namun, agar potensi ini tercapai, dibutuhkan kebijakan pendukung, pendampingan aktif kepada wajib pajak, dan peningkatan kualitas pelayanan dari otoritas pajak dalam menghadapi era digitalisasi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan memahami secara mendalam proses penagihan piutang atas penjualan kredit serta dampak dari penerapan sistem pajak berbasis web (*Coretax*) pada PT XYZ. Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif dengan penekanan pada analisis, di mana proses dan makna dari perspektif subjek menjadi fokus utama (Ramli et al., 2023). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Wawancara

Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali pandangan dan pengalaman langsung dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses penjualan, penagihan piutang, serta pelaporan PPN. Wawancara diarahkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dasar seperti siapa yang bertanggung jawab terhadap piutang, bagaimana alur penagihan dilakukan, apa saja hambatan yang dihadapi, serta bagaimana perubahan sistem *Coretax* memengaruhi proses pelaporan.

Wawancara dilakukan secara terstruktur kepada setidaknya tiga orang informan kunci di perusahaan, yaitu bagian penjualan sparepart dan material, penjualan jasa outsourcing, dan jasa. Daftar pertanyaan telah disiapkan sebelumnya, dan mencakup tiga topik utama yang relevan dengan rumusan masalah penelitian.

Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung di lokasi kerja untuk melihat bagaimana proses administratif terkait piutang dan pelaporan pajak dijalankan. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap aktivitas pembuatan faktur penjualan, proses input data ke dalam sistem *Coretax*, serta prosedur penagihan terhadap pelanggan. Melalui observasi ini, peneliti dapat memverifikasi kesesuaian antara data yang diperoleh dari wawancara dengan praktik di lapangan.

Studi Dokumentasi dan Analisis Dokumen

Penelitian ini juga menggunakan teknik studi dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang relevan untuk mendukung pemahaman terhadap alur penagihan piutang perusahaan. Dokumen yang dikaji meliputi faktur penjualan, laporan aging schedule piutang, bukti pembayaran, serta laporan PPN yang dihasilkan melalui sistem *Coretax*.

Setelah dokumen diperoleh, dilakukan analisis dokumen untuk menelaah isi dan keterkaitan antar dokumen tersebut guna mengetahui efektivitas proses penagihan piutang. Melalui analisis ini, peneliti dapat mengidentifikasi pola keterlambatan pembayaran, kendala teknis yang timbul dari penggunaan sistem perpajakan berbasis web, serta menilai kesesuaian antara data lapangan dan prosedur yang diterapkan perusahaan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penagihan piutang merupakan proses lanjutan dari transaksi penjualan, di mana pelanggan menerima barang terlebih dahulu dan melakukan pembayaran sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati bersama penjual. Proses ini sangat penting karena berdampak langsung pada arus kas dan kelangsungan operasional perusahaan. Berikut ini disajikan tiga perspektif berbeda mengenai pelaksanaan penagihan piutang berdasarkan hasil wawancara dengan empat informan profesional yang memiliki pengalaman di bidang tersebut.

Alur Penagihan Piutang atas Penjualan yang Diterapkan Pada PT XYZ.

Informan 1 alur penagihan bidang dagang dimulai setelah perusahaan menerima dokumen Surat Perintah Kerja (SPK) atau Purchase Order (PO) dari klien. Setelah dokumen tersebut diterima, PT XYZ akan menerbitkan PO internal untuk melakukan pemesanan barang kepada vendor terkait. Selanjutnya, vendor akan memproses pesanan berdasarkan PO yang diterima dan mengirimkan barang secara langsung ke klien. Setelah barang diterima, klien akan memberikan bukti penerimaan berupa surat jalan yang telah ditandatangani atau dokumen Berita Acara Serah Terima (BAST) sebagai tanda bahwa barang telah diterima dengan baik. Vendor yang telah menyelesaikan pengiriman kemudian membuat tagihan kepada PT XYZ, yang disertai dengan dokumen pendukung seperti surat jalan. Pembayaran kepada vendor dilakukan oleh PT XYZ sesuai dengan ketentuan termin pembayaran yang telah disepakati sebelumnya.

Sementara itu, untuk melakukan penagihan kepada klien, pihak PT XYZ akan merekap surat jalan dari vendor dan menyiapkan kelengkapan dokumen lain yang diperlukan. Dokumen penagihan yang disusun dan dikirimkan kepada klien antara lain meliputi: *invoice*, faktur pajak, surat jalan atau BAST (atau rekap surat jalan), serta PO atau SPK dari klien. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses penagihan ini meliputi klien sebagai penerima barang/jasa, PT XYZ sebagai pihak penyedia, dan vendor sebagai pemasok barang PT XYZ.

Informan 2 dalam hal jasa outsourcing, khususnya terkait penggajian tenaga kerja, proses penagihan diawali dengan tahap rekapitulasi data karyawan yang meliputi jumlah tenaga kerja,

besaran gaji masing-masing individu, serta komponen jaminan sosial seperti BPJS. Rekap data tersebut kemudian diserahkan kepada pihak klien melalui sistem Supply Chain Management (SCM) milik klien. Setelah menerima data tersebut, klien akan melakukan proses verifikasi atau crosscheck. Apabila tidak ditemukan kendala, data akan diajukan kepada atasan klien untuk mendapatkan persetujuan (acc). Setelah disetujui, klien akan menerbitkan dokumen Payment Request (PRQ) dan Purchase Order (PO) yang dikirimkan kepada PT XYZ.

Setelah menerima PRQ dan PO dari klien, PT XYZ akan segera menyiapkan *invoice* dan melengkapi dokumen penagihan lainnya. Jika seluruh dokumen telah lengkap, tahap selanjutnya adalah meminta tanda tangan Direktur PT XYZ sebagai bentuk otorisasi sebelum dokumen dikirimkan ke pihak klien untuk proses pembayaran. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses ini antara lain staf penagihan (sebagai narasumber), bagian logistik yang membuat PO, serta bagian Sumber Daya Manusia (SDM) yang memproses PRQ. Adapun dokumen yang digunakan dalam proses penagihan ini meliputi *invoice*, faktur pajak, PRQ, dan PO.

Informan 3 pada jenis jasa perjalanan dinas karyawan (SPPD), proses penagihan dimulai dari pengajuan kasbon oleh *user* (karyawan yang melakukan perjalanan), yang sebelumnya telah disetujui oleh pihak klien. Setelah mendapatkan persetujuan, PT XYZ akan memeriksa ketersediaan anggaran atau kasbon sesuai SPK (Surat Perintah Kerja) terkait, untuk memastikan dana perjalanan dinas masih mencukupi. Jika anggaran tersedia, PT XYZ akan mengelola kasbon tersebut dengan memesan kebutuhan perjalanan seperti tiket transportasi dan akomodasi (hotel) yang dibutuhkan *user*. Setelah *user* menyelesaikan kegiatan perjalanan dinas, yang bersangkutan diwajibkan melakukan proses Pertanggungjawaban Keuangan (PJK) dengan menyerahkan bukti-bukti fisik seperti tiket dan nota pengeluaran lainnya kepada PT XYZ. Dokumen-dokumen ini menjadi dasar untuk proses reimburse dan penagihan.

Setelah seluruh bukti lengkap dan nomor PJK tersedia, PT XYZ akan mulai menyusun tagihan. Proses ini diawali dengan merekap seluruh kasbon dan nota pengeluaran, yang kemudian diinput ke dalam sistem akuntansi Zahir. Selanjutnya, PT XYZ menyusun dokumen penagihan berupa faktur pajak, rekap nota SPPD, serta dokumen perjalanan dinas terkait. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses ini mencakup *user* (karyawan pelaksana SPPD), admin PT XYZ yang mengelola proses administratif dan keuangan, serta klien sebagai pihak yang menyetujui dan membayar tagihan.

Tingkat Efektivitas Sistem Penagihan Piutang pada PT XYZ.

Informan 1 menyatakan sistemnya sudah efektif. Tingkat keberhasilan penagihan dinilai berdasarkan pencapaian target dalam RKAP (Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan) PT XYZ. Jika realisasi penagihan melampaui target, maka penagihan dinyatakan berhasil. Namun, jika hasilnya masih di bawah target, maka hal tersebut akan dijadikan bahan evaluasi untuk periode selanjutnya. Prosedur penagihan telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan menggunakan sistem pembayaran melalui *Supply Chain Financing* (SCF). Pihak yang bertanggung jawab atas proses penagihan adalah narasumber sendiri. Tidak terdapat jadwal penagihan yang tetap; tagihan dapat segera dibuat dan dikirimkan begitu seluruh dokumen penunjang telah lengkap. Pengiriman dokumen tagihan dilakukan secara langsung kepada klien atau melalui jasa ekspedisi. Adapun dalam hal keterlambatan pembayaran, tidak diberlakukan sanksi atau penalti tertentu kepada klien.

Selama periode pelaporan hingga tahun 2025, tingkat keberhasilan penagihan PT XYZ mencapai rata-rata 99%, sehingga hampir seluruh piutang berhasil tertagih. Namun, pada tahun 2022 terdapat pengecualian, di mana auditor meminta perusahaan untuk mencadangkan kemungkinan kerugian piutang tak tertagih sebesar 1% dari total piutang. Hal ini disebabkan oleh lonjakan nilai piutang yang signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, sehingga auditor mengkhawatirkan adanya risiko piutang yang tidak dapat ditagih dari pelanggan.

Informan 2 menyampaikan sistemnya sudah baik, hanya saja alurnya sedikit memakan waktu karena harus menunggu kelengkapan dokumen terlebih dahulu. Meskipun demikian, proses penagihan gaji di sana selama ini berjalan lancar. Tingkat keberhasilan penagihan juga tergolong baik, karena gaji harus dibayarkan tepat waktu. Jika tagihan tidak dibayarkan, maka karyawan yang ditempatkan tidak dapat menerima gaji tepat waktu. Tenggat waktunya adalah sebelum tanggal gajian, dengan proses pengerjaan tagihan dimulai sejak pertengahan bulan (sekitar dua minggu sebelum gajian). Proses penagihan dilakukan oleh narasumber dan dibantu oleh koordinator divisi. Cara menagihnya adalah dengan mengirimkan tagihan langsung ke kantor klien. Hingga saat ini, tidak pernah terjadi keterlambatan pembayaran.

Informan 3 menyampaikan sistem penagihan sudah berjalan efektif dan seluruh tagihan berhasil tertagih. Untuk penagihan SPPD, terdapat tenggat waktu maksimal 180 hari, dan sejauh ini pelaksanaannya telah sesuai dengan SOP yang berlaku. Pihak yang bertanggung jawab atas proses penagihan adalah narasumber sendiri. Jadwal penagihan menyesuaikan dengan kelengkapan dokumen; namun idealnya, *user* sudah harus melakukan PJK setiap minggu agar proses penagihan tidak terlambat. Prosedur penagihannya dilakukan dengan cara

mengirimkan dokumen tagihan langsung ke bagian SDM klien untuk proses otorisasi. Setelah disetujui, bagian akuntansi klien akan membuat dokumen FIN sebagai dasar pembayaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, sistem penagihan piutang di PT XYZ dinilai telah berjalan secara efektif dan sesuai prosedur. Proses penagihan dilakukan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan menggunakan sistem pembayaran melalui *Supply Chain Financing* (SCF). Meskipun beberapa informan menyebutkan bahwa alur penagihan dapat memakan waktu akibat proses verifikasi dokumen, namun secara keseluruhan tidak ditemukan hambatan yang signifikan dalam realisasi penagihan. Tingkat keberhasilan penagihan pun tergolong tinggi, bahkan mencapai rata-rata 99% hingga tahun 2025, dengan hanya satu pengecualian pada tahun 2022 saat perusahaan diminta mencadangkan potensi kerugian piutang. Seluruh informan sepakat bahwa tidak terdapat masalah berarti dalam pelaksanaan penagihan, baik dari segi pencapaian target, ketepatan waktu pembayaran, maupun tanggung jawab pelaksanaan oleh masing-masing pihak terkait. Hal ini menunjukkan bahwa sistem penagihan PT XYZ telah mampu mendukung kelancaran arus kas perusahaan secara optimal.

Faktor yang Paling Dominan dalam Memengaruhi Efektivitas Penagihan Piutang di Perusahaan.

Informan 1 menyebutkan faktor yang paling dominan dalam menghambat proses penagihan adalah kendala teknis pada saat pembuatan faktur pajak melalui sistem *Coretax*. Beberapa hambatan yang sering terjadi antara lain sistem yang lambat (lemot) dan sering mengalami error. Hal ini menyebabkan proses pembuatan faktur menjadi tertunda. Kondisi ini menyebabkan penagihan yang seharusnya dapat dilakukan tepat waktu menjadi mundur. Selain itu, pihak klien juga menjadi salah satu faktor penghambat, terutama ketika mereka tidak segera mengisi data pada sistem Receiving Report (RR). Keterlambatan dalam pengisian RR tersebut berdampak langsung pada keterlambatan proses penagihan oleh pihak PT XYZ.

Informan 2 menyatakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi efektivitas proses penagihan adalah keterlambatan dalam penerbitan Purchase Order (PO) oleh pihak klien. PO menjadi dokumen utama yang wajib ada sebelum proses penagihan dapat dilakukan. Oleh karena itu, ketika PO belum diterbitkan, maka penagihan tidak dapat diproses, meskipun dari sisi internal perusahaan telah siap. Meski penerbitannya kadang memakan waktu, secara keseluruhan PO dari klien umumnya tetap diterima tepat waktu. Selain itu, faktor sumber daya manusia (SDM) juga memengaruhi efektivitas penagihan. Semakin cepat pekerjaan diselesaikan oleh staf terkait, maka proses penagihan dapat dilakukan lebih awal. Kecepatan

kerja tim internal menjadi salah satu penentu keberhasilan dalam mempercepat siklus tagihan. Dari sisi sistem, penggunaan *Coretax* juga memiliki pengaruh tersendiri terhadap kelancaran penagihan. Meskipun umumnya mendukung digitalisasi dan efisiensi, gangguan teknis pada sistem seperti error atau lambatnya akses dapat menyebabkan keterlambatan penagihan selama 2 hingga 3 hari kerja.

Informan 3 menyatakan faktor utama yang memengaruhi efektivitas proses penagihan adalah kecepatan dalam proses Pertanggungjawaban Keuangan (PJK). Apabila proses PJK dilakukan dengan cepat oleh *user* dan admin, maka tim penagihan dapat segera menindaklanjuti dan memproses tagihan kepada klien. Sebaliknya, keterlambatan dalam proses PJK berdampak langsung terhadap mundurnya waktu penagihan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa efektivitas penagihan piutang di PT XYZ dipengaruhi oleh beberapa faktor dominan, baik dari sisi internal maupun eksternal perusahaan. Salah satu faktor utama yang paling sering disebut adalah kendala teknis dalam sistem *Coretax*, seperti lambatnya akses dan error saat pembuatan faktur pajak, yang menyebabkan proses penagihan tertunda. Selain itu, keterlambatan pengisian dokumen pendukung oleh klien, seperti Receiving Report (RR) dan Purchase Order (PO), juga menjadi penghambat utama karena dokumen-dokumen tersebut merupakan prasyarat penagihan. Di sisi internal, kecepatan kerja sumber daya manusia (SDM) dan proses Pertanggungjawaban Keuangan (PJK) turut berperan besar. Ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen internal memungkinkan proses penagihan dapat dilakukan lebih awal dan efisien. Dengan demikian, efektivitas penagihan sangat bergantung pada sinergi antara kelancaran sistem, ketepatan dokumen dari klien, serta responsivitas tim internal perusahaan.

Hasil Tingkat Efektivitas Penagihan Piutang atas Penjualan PT XYZ

Sistem penagihan piutang di PT XYZ dinilai telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini terlihat dari pendapat seluruh informan yang menyatakan bahwa sistem telah mendukung kelancaran proses penagihan, baik dari segi pencapaian target maupun pelaksanaan teknis di lapangan. Tingkat keberhasilan penagihan dipantau berdasarkan pencapaian target dalam Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP), di mana jika realisasi penagihan melampaui target yang telah ditetapkan, maka penagihan dianggap berhasil. Bahkan, perusahaan mencatatkan rata-rata tingkat keberhasilan penagihan sebesar 99% hingga tahun 2025. Prosedur penagihan juga telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dengan penggunaan sistem pembayaran melalui *Supply Chain Financing* (SCF). Penagihan dilakukan segera setelah seluruh dokumen

pendukung lengkap, tanpa jadwal tetap. Kondisi ini memungkinkan fleksibilitas dalam pelaksanaannya. Dalam praktiknya, tidak diberlakukan sanksi keterlambatan bagi klien, namun proses penagihan tetap berjalan lancar dan tepat waktu, terutama dalam penagihan gaji karyawan dan biaya perjalanan dinas (SPPD).

Meskipun secara umum sistem dinyatakan efektif, terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi kelancaran proses penagihan. Salah satu faktor yang paling dominan adalah kendala teknis pada sistem *Coretax* yang digunakan untuk membuat faktur pajak. Sistem ini sering mengalami error atau lambat, sehingga memperlambat proses penerbitan faktur dan berdampak pada keterlambatan penagihan. Selain itu, keterlambatan dari pihak klien juga menjadi tantangan tersendiri, khususnya dalam pengisian dokumen penting seperti Receiving Report (RR) dan Purchase Order (PO) yang menjadi syarat utama sebelum tagihan dapat diproses. Di sisi internal, kecepatan kerja sumber daya manusia (SDM) dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan proses Pertanggungjawaban Keuangan (PJK) turut menentukan efektivitas penagihan. Semakin cepat proses internal selesai, maka semakin cepat pula penagihan dapat dilakukan. Dengan demikian, tingkat efektivitas penagihan piutang di PT XYZ sangat dipengaruhi oleh sinergi antara kesiapan dokumen dari klien, kelancaran sistem digital, serta responsivitas tim internal perusahaan. Kombinasi dari seluruh aspek ini berkontribusi langsung terhadap kelancaran arus kas dan operasional perusahaan secara keseluruhan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa proses penagihan piutang atas penjualan yang diterapkan oleh PT XYZ telah berjalan secara efektif, ditunjukkan oleh pencapaian tingkat keberhasilan penagihan yang konsisten mencapai 99% hingga tahun 2025. Keberhasilan ini didukung oleh implementasi prosedur standar operasional yang tertata, penggunaan mekanisme *Supply Chain Financing* (SCF), serta fleksibilitas waktu penagihan yang memungkinkan pelaksanaan segera setelah kelengkapan dokumen, tanpa harus menunggu jadwal tetap. Efektivitas tersebut turut memberikan kontribusi positif terhadap kelancaran arus kas dan keberlanjutan operasional perusahaan.

Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penagihan terdiri dari aspek internal maupun eksternal. Dari sisi internal, kecepatan penyusunan dokumen Pertanggungjawaban Keuangan (PJK) dan kinerja tim sangat menentukan. Sedangkan dari sisi eksternal, keterlambatan klien dalam menyerahkan dokumen seperti Purchase Order (PO) dan Receiving Report (RR), serta gangguan teknis pada sistem *Coretax*, merupakan kendala yang turut

memengaruhi kelancaran penagihan. Temuan ini menguatkan pemahaman bahwa efektivitas penagihan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan prosedur, melainkan juga oleh kualitas koordinasi antarunit, disiplin dokumentasi, serta kesiapan infrastruktur digital yang digunakan.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi perusahaan lain di sektor jasa maupun perdagangan untuk mengembangkan sistem penagihan yang lebih efisien, berbasis SOP, dukungan SCF, dan pemanfaatan teknologi digital. Secara metodologis, penelitian ini juga menunjukkan bahwa pendekatan kualitatif efektif dalam menangkap dinamika proses penagihan secara mendalam melalui wawancara dengan pelaku langsung.

Mengingat tantangan yang muncul dalam proses penagihan, disarankan agar PT XYZ mengembangkan sistem reminder otomatis untuk mempercepat pengumpulan dokumen dari klien, serta mempertimbangkan penerapan sistem e-PJK atau *workflow automation* guna mempercepat proses administrasi internal. Selain itu, pelatihan berkala bagi staf penagihan mengenai pemanfaatan sistem digital perpajakan juga penting untuk meningkatkan kapabilitas operasional. Di sisi lain, Direktorat Jenderal Pajak diharapkan terus meningkatkan performa sistem *Coretax*, terutama dari segi stabilitas dan keandalan fitur pembuatan faktur agar tidak menghambat proses bisnis perusahaan pengguna.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicatat. Fokus penelitian hanya pada satu perusahaan, yaitu PT XYZ, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas untuk seluruh sektor jasa di Indonesia. Selain itu, data yang dikumpulkan berasal dari wawancara dan observasi pada periode tertentu, sehingga belum mencakup dinamika jangka panjang, perubahan regulasi, atau variasi kondisi pasar. Penelitian ini juga belum mengkaji data kuantitatif seperti rasio perputaran piutang atau aging schedule secara mendalam, sehingga belum memberikan gambaran numerik tentang kinerja keuangan secara lengkap.

Untuk penelitian di masa mendatang, disarankan untuk melakukan studi komparatif pada beberapa perusahaan dengan karakteristik serupa agar diperoleh gambaran yang lebih luas dan representatif. Kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif juga dapat memperkuat hasil analisis dengan mencakup dimensi data objektif dan subjektif secara seimbang. Selain itu, perlu dilakukan penelitian jangka panjang untuk mengukur dampak berkelanjutan dari implementasi sistem *Coretax* terhadap kepatuhan perpajakan dan stabilitas arus kas perusahaan.

DAFTAR REFERENSI

- Bellon, M., Dabla-Norris, E., Khalid, S., & Lima, F. (2022). Digitalization to improve tax compliance: Evidence from VAT e-invoicing in Peru. *Journal of Development Economics*. <https://doi.org/10.5089/9798400204876.001>
- Chandra, F., & Jusuf, A. A. A. (2023). Analisis sistem pengendalian internal atas penjualan kredit pada UD. Surya Agung di Surabaya. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 3(3), 555–564. <https://doi.org/10.53625/jirk.v3i3.6331>
- Choirinisa, A. A., & Ikhwan, K. (2022). Pengaruh penggunaan aplikasi digital terhadap efektivitas kerja pegawai. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 2(5), 483–492. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.239>
- Dimetheo, G., Salsabila, A., & Izaak, N. C. A. (2023). Implementasi core tax administration system sebagai upaya mendorong kepatuhan pajak di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Perpajakan*, 3(1).
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024a). *Coretax & SPT*. Pajak.go.id. <https://pajak.go.id/id/reformdjp/Coretax-spt>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024b). *Sistem inti administrasi perpajakan (SIAP/Coretax)*. Pajak.go.id. <https://www.pajak.go.id>
- Djumena, E. (2025, Januari 28). Dunia usaha keluhkan Coretax: Enggak bisa buat faktur, enggak bisa nagih... *Kompas.com*. <https://money.kompas.com/read/2025/01/28/070700026/dunia-usaha-keluhkan-Coretax--enggak-bisa-buat-faktur-enggak-bisa-nagih-->
- Fauzian, N. A., & Sadiqin, A. (2021). Analisis sistem informasi akuntansi penjualan kredit pada dealer motor Honda PT Pratama Metropolis Sejahtera. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Sosial (EMBISS)*, 2, 49–55. <https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/61>
- Kotsogiannis, C., Salvadori, L., Karangwa, J., & Murasi, I. (2025). E-invoicing, tax audits and VAT compliance. *Journal of Development Economics*. <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2024.103403>
- Mirza, D., Suryani, L., Latip, & Aditiya, V. (2023). Literature review: Peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 5(1), 51–55. <https://doi.org/10.36917/japabis.v5i1.84>
- Nurizki, M., Riono, S. B., Dumadi, S., Syaifulloh, M., & Sucipto, H. (2023). Pengaruh modal usaha dan strategi pemasaran terhadap volume penjualan pada pelaku UMKM Mitra Mandiri Brebes. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 11(1), 1–8. <https://doi.org/10.51747/ecobuss.v11i1.1129>
- Ramli, E. M. R., Suliwati, S. E. S. D., Karimuddin, B. T. A. N., Khaidir, M. H. A. N. S., & Jahja, A. S. (2023). *Metodologi penelitian kualitatif* (N. Saputra, Ed.). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Sitorus, M. C., & Kurniawan, A. (2021). Pengaruh penjualan tunai dan penjualan kredit terhadap profitabilitas perusahaan pada PD Gloria Bandung. *Jurnal Financia*, 2(1), 13–23. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/financia/article/view/409>
- Trikarinaputri, E. (2025, Januari). Hari keempat sistem Coretax diberlakukan, wajib pajak ramai keluhkan belum bisa buat faktur pajak hingga penagihan. *Tempo.co*. <https://www.tempo.co/ekonomi/hari-keempat-sistem-Coretax-diberlakukan-wajib-pajak-ramai-keluhkan-belum-bisa-buat-faktur-pajak-hingga-penagihan--1189709>
- Wasesa, T. (2022). Analisa perputaran piutang usaha terhadap efektivitas arus kas (Studi kasus pada perusahaan distributor ABC di Surabaya). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(1), 55. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/217>