



Pengaruh Strategi Penagihan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Anggota terhadap Pengelolaan Piutang pada Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan

Azkia Nisa Nabila^{1*}, Dumadi², Roni³, M. Badrun Zaman⁴, Hilda Kumala Wulandari⁵

¹⁻⁵ Akuntansi, Universitas Muhadi Setiabudi, Indonesia

Email : azkian697@gmail.com¹, dumadi@umus.ac.id², roniumus18@gmail.com³,
badrunmohamad93@gmail.com⁴, hilda060791@gmail.com⁵

*Penulis Korespondensi: azkian697@gmail.com

Abstract. This study aims to analyze the influence of collection strategy, service quality, and member satisfaction on receivables management at Primkoveri 19 Ketanggungan Cooperative. Effective receivables management is an important factor in maintaining the liquidity and operational sustainability of a cooperative. A high level of uncollectible receivables can disrupt cash flow and reduce the cooperative's financial performance. Therefore, an appropriate collection strategy, supported by high-quality services and a high level of member satisfaction, is required to improve the effectiveness of receivables management. This study employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to members of Primkoveri 19 Ketanggungan Cooperative who had financing or credit relationships with the cooperative. Data analysis was conducted using multiple linear regression to examine the influence of each independent variable on the dependent variable. The results indicate that collection strategy, service quality, and member satisfaction have a positive and significant effect on receivables management. Simultaneously, these three variables contribute significantly to improving the effectiveness of the cooperative's receivables management. The findings are expected to serve as a reference for cooperative managers in formulating more effective receivables management policies that are oriented toward members' needs.

Keywords: Collection Strategy; Cooperative; Member Satisfaction; Receivables Management; Service Quality.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi penagihan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota terhadap pengelolaan piutang pada Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan. Pengelolaan piutang yang efektif merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga likuiditas dan keberlanjutan operasional koperasi. Tingginya tingkat piutang yang tidak tertagih dapat berdampak pada terganggunya arus kas dan menurunnya kinerja keuangan koperasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi penagihan yang tepat, didukung oleh kualitas layanan yang baik serta tingkat kepuasan anggota yang tinggi guna meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada anggota Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan yang memiliki hubungan pembiayaan atau kredit dengan koperasi. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi penagihan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan piutang. Secara simultan, ketiga variabel tersebut memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang koperasi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola koperasi dalam merumuskan kebijakan pengelolaan piutang yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan anggota.

Kata Kunci: Kepuasan Anggota; Koperasi; Kualitas Layanan; Pengelolaan Piutang; Strategi Penagihan.

1. LATAR BELAKANG

Koperasi merupakan salah satu pilar penting dalam perekonomian Indonesia yang berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan akses permodalan dan layanan keuangan bagi anggotanya (Antoni, 2020). Sebagai lembaga ekonomi yang berlandaskan asas kekeluargaan, koperasi memiliki fungsi strategis dalam menghimpun dan

menyalurkan dana kepada anggota untuk mendukung kegiatan ekonomi produktif. Peran tersebut semakin penting seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap sumber pembiayaan yang mudah diakses, khususnya bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang sering mengalami keterbatasan akses terhadap lembaga keuangan formal. Dalam menjalankan fungsi pembiayaan, koperasi menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas piutang agar tetap berada pada kondisi yang sehat sehingga tidak mengganggu likuiditas dan keberlanjutan usaha koperasi (Hidayat, 2021).

Pengelolaan piutang menjadi salah satu aspek penting dalam keberhasilan operasional koperasi simpan pinjam. Piutang yang tidak dikelola secara optimal dapat menimbulkan risiko keterlambatan pembayaran bahkan kredit bermasalah yang berpotensi mengganggu arus kas koperasi. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang, salah satunya melalui penerapan strategi penagihan yang tepat. Strategi penagihan merupakan serangkaian kebijakan dan tindakan yang dilakukan lembaga untuk mendorong anggota memenuhi kewajibannya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan (WAHYU, 2025). Penerapan strategi penagihan yang efektif diharapkan mampu meningkatkan tingkat kolektibilitas piutang dan meminimalkan risiko tunggakan.

Selain strategi penagihan, kualitas layanan juga menjadi faktor yang berpotensi memengaruhi keberhasilan pengelolaan piutang. Kualitas layanan mencerminkan kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan anggota. Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan anggota terhadap koperasi, tetapi juga dapat mendorong kepatuhan anggota dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Dalam konteks jasa keuangan, hubungan yang harmonis antara lembaga dan anggota sering kali terbentuk melalui kualitas pelayanan yang konsisten dan profesional (LARASSATI, n.d.).

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah kepuasan anggota. Kepuasan anggota merupakan evaluasi terhadap pengalaman yang diperoleh selama berinteraksi dengan koperasi. Anggota yang merasa puas cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi, menjaga hubungan jangka panjang dengan koperasi, serta menunjukkan komitmen yang lebih baik dalam memenuhi kewajiban finansialnya (Nurul Tasya et al., 2025). Dengan demikian, kepuasan anggota dapat menjadi salah satu faktor yang mendukung efektivitas pengelolaan piutang melalui peningkatan kedisiplinan pembayaran dan penguatan hubungan antara anggota dengan koperasi.

Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan Brebes merupakan salah satu koperasi simpan pinjam yang memiliki jumlah anggota cukup besar dan aktif menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat. Tingginya aktivitas pembiayaan menyebabkan koperasi menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas pengelolaan piutang. Berdasarkan kondisi lapangan, koperasi telah menerapkan berbagai strategi penagihan, seperti desckall dan penagihan langsung melalui kolektor, serta berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota melalui berbagai program pelayanan dan promosi. Namun demikian, masih ditemukan adanya anggota yang mengalami keterlambatan pembayaran serta sebagian anggota yang menyampaikan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan (Antoni, 2020). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan piutang tidak hanya dipengaruhi oleh aspek penagihan, tetapi juga berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan anggota.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengelolaan piutang. Penelitian Maghfiroh (2021) dan Aeni (2022) menemukan bahwa efektivitas penagihan piutang masih rendah akibat lemahnya pengendalian dan pelaksanaan kebijakan kredit. Sebaliknya, penelitian Krithina (2021) dan Asri (2021) menunjukkan bahwa penagihan piutang dapat berjalan efektif apabila didukung oleh prosedur yang jelas dan sistem pengawasan yang baik. Penelitian lain juga menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kedisiplinan dalam memenuhi kewajiban pembayaran (Mantiara et al., 2025). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada satu atau dua variabel secara terpisah dan belum banyak yang menguji secara simultan pengaruh strategi penagihan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota terhadap pengelolaan piutang pada koperasi simpan pinjam.

Berdasarkan kajian tersebut terdapat research gap berupa masih terbatasnya penelitian yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu model penelitian pada konteks koperasi simpan pinjam, khususnya di Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan Brebes. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh strategi penagihan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota secara simultan terhadap pengelolaan piutang pada koperasi yang memiliki karakteristik anggota yang heterogen dan jumlah anggota yang besar. Penelitian ini menjadi penting karena hasilnya diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur manajemen koperasi serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola koperasi dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang (GIVA & MUHARAM, 2017).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi penagihan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota terhadap pengelolaan piutang pada Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan Brebes, baik secara parsial maupun simultan.

2. KAJIAN TEORITIS

Koperasi

Koperasi merupakan badan usaha yang berlandaskan prinsip kebersamaan, kekeluargaan, dan partisipasi anggota dalam menjalankan kegiatan ekonomi (WAHYU, 2025). Koperasi berfungsi sebagai wadah untuk meningkatkan kesejahteraan anggota melalui pengelolaan usaha yang dilakukan secara bersama dan demokratis. Dalam perkembangannya, koperasi tidak hanya berperan sebagai lembaga ekonomi, tetapi juga sebagai sarana pemberdayaan masyarakat melalui penyediaan layanan keuangan yang mudah diakses (ALFIANA, 2025). Keberhasilan koperasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam mengelola sumber daya, menjaga kepercayaan anggota, serta mempertahankan kesehatan keuangan organisasi.

Pengelolaan Piutang

Pengelolaan piutang merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memastikan piutang dapat ditagih sesuai dengan jumlah dan waktu yang telah ditentukan. Pengelolaan piutang yang baik mencakup proses pencatatan, pemantauan, pengendalian, dan penagihan piutang secara sistematis (Dzauqi, 2025). Dalam koperasi simpan pinjam, piutang menjadi aset yang sangat penting karena sebagian besar aktivitas usaha berkaitan dengan pemberian pinjaman kepada anggota. Oleh karena itu, efektivitas pengelolaan piutang berpengaruh langsung terhadap likuiditas, arus kas, dan keberlanjutan operasional koperasi (Bano et al., 2025).

Strategi Penagihan

Strategi penagihan merupakan upaya yang dilakukan organisasi untuk memastikan kewajiban pembayaran dapat dipenuhi oleh debitur sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Strategi ini meliputi pemberian pengingat pembayaran, komunikasi yang efektif, pemantauan keterlambatan, serta tindakan lanjutan terhadap anggota yang menunggak. Strategi penagihan yang terencana dan konsisten dapat meningkatkan tingkat kolektibilitas piutang serta mengurangi risiko piutang bermasalah. Dalam konteks koperasi, penerapan strategi penagihan yang tepat tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian piutang, tetapi juga sebagai sarana menjaga hubungan baik dengan anggota (Firdaus, 2023).

Kualitas Layanan

Kualitas layanan menggambarkan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan atau anggota. Kualitas layanan dapat dilihat dari ketepatan pelayanan, kecepatan respons, profesionalisme petugas, kemampuan memberikan rasa aman, serta perhatian terhadap kebutuhan anggota. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan anggota terhadap koperasi dan memperkuat hubungan jangka panjang (Hidayat, 2021). Dalam lembaga keuangan berbasis keanggotaan, kualitas layanan yang baik dapat mendorong anggota untuk lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban pembayaran.

Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota merupakan kondisi yang muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan anggota. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa koperasi mampu memenuhi kebutuhan anggota secara efektif. Kepuasan anggota dapat tercermin dari loyalitas, kepercayaan, dan keinginan untuk terus menggunakan layanan koperasi. Anggota yang merasa puas cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap koperasi, termasuk dalam memenuhi kewajiban pembayaran secara tepat waktu (Firman, 2025).

Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Model Penelitian

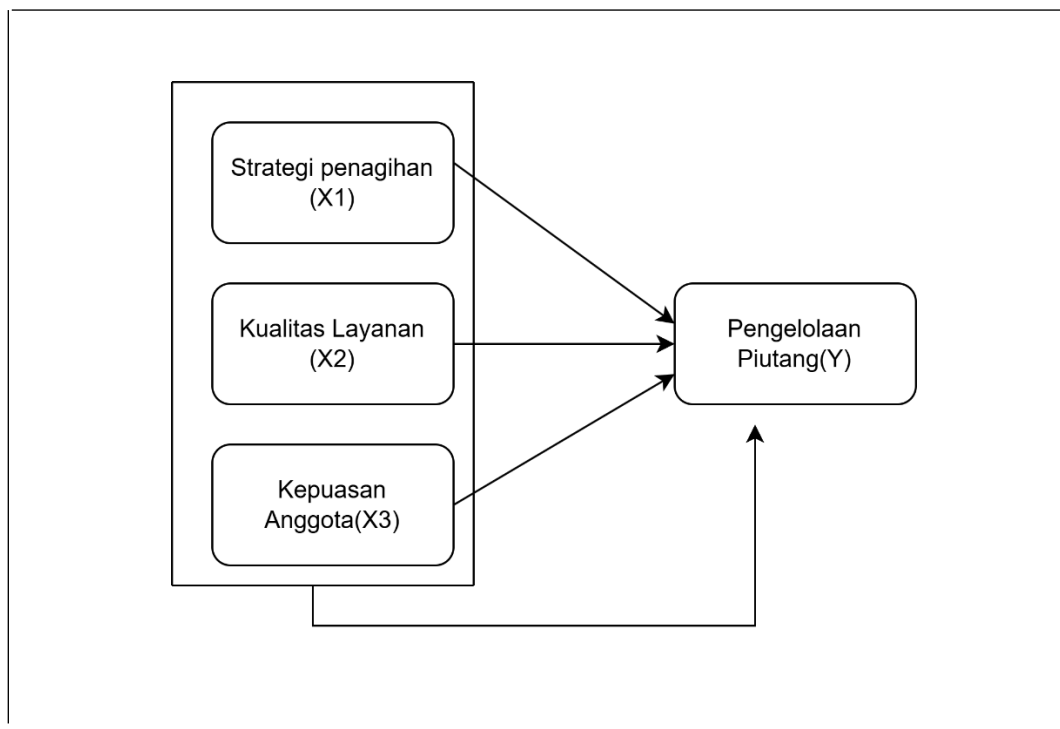
Berbagai penelitian menunjukkan bahwa strategi penagihan memiliki peran penting dalam meningkatkan keberhasilan pengelolaan piutang. Penerapan sistem penagihan yang terstruktur terbukti mampu meningkatkan tingkat pengembalian pinjaman dan menekan risiko kredit bermasalah (Yussita et al., 2015). Penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan anggota maupun loyalitas pelanggan. Pelayanan yang cepat, responsif, dan profesional mampu meningkatkan kepercayaan serta komitmen anggota terhadap lembaga keuangan.

Selain itu, beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan anggota berkontribusi terhadap perilaku positif anggota, termasuk kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pembayaran (Antoni, 2020). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih menguji pengaruh masing-masing variabel secara terpisah. Penelitian yang mengintegrasikan strategi penagihan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota dalam satu model untuk menjelaskan pengelolaan piutang pada koperasi masih relatif terbatas (Hidayat, 2021).

Berdasarkan kajian teoritis dan hasil penelitian sebelumnya, pengelolaan piutang diduga dipengaruhi oleh efektivitas strategi penagihan, kualitas layanan yang diberikan koperasi, dan tingkat kepuasan anggota. Semakin efektif strategi penagihan yang diterapkan, semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan anggota, dan semakin besar tingkat kepuasan

anggota, maka semakin baik pula pengelolaan piutang yang dapat dicapai oleh koperasi (WAHYU, 2025).

Kerangka Pemikiran



3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori yang bertujuan menganalisis pengaruh strategi penagihan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota terhadap pengelolaan piutang pada Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan Brebes. Penelitian dilaksanakan pada Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan Brebes selama periode Januari hingga Juli 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh anggota Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan Brebes yang memiliki piutang aktif, yaitu sebanyak 7.566 anggota. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria anggota yang memiliki piutang aktif, pernah melakukan pembayaran angsuran, dan bersedia menjadi responden penelitian. Berdasarkan perhitungan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, diperoleh sampel sebanyak 99 responden.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal koperasi, laporan keuangan, data piutang, serta berbagai literatur yang relevan dengan penelitian. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert

lima poin, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skor 5 (sangat setuju) (LARASSATI, n.d.).

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas strategi penagihan (X1), kualitas layanan (X2), dan kepuasan anggota (X3), sedangkan variabel dependen adalah pengelolaan piutang (Y). Strategi penagihan diukur melalui indikator pengingat pembayaran, kejelasan informasi tagihan, tindak lanjut penagihan, fleksibilitas metode penagihan, dan tahapan penagihan. Kualitas layanan diukur melalui ketepatan pelayanan, responsivitas petugas, profesionalisme, perhatian terhadap anggota, serta fasilitas layanan. Kepuasan anggota diukur melalui tingkat kepuasan terhadap pelayanan dan proses penagihan yang diterima. Pengelolaan piutang diukur melalui pengendalian piutang, kebijakan kredit, pemantauan piutang, pemahaman tagihan, dan penanganan piutang bermasalah (Antoni, 2020).

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa seluruh item pernyataan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data. Selanjutnya dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas guna memastikan model regresi memenuhi persyaratan statistik (Bano et al., 2025).

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh strategi penagihan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota terhadap pengelolaan piutang. Model penelitian dirumuskan dengan pengelolaan piutang sebagai variabel terikat, sedangkan strategi penagihan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota sebagai variabel bebas. Pengaruh masing-masing variabel diuji secara parsial menggunakan uji t dan secara simultan menggunakan uji F pada tingkat signifikansi 5 persen. Kemampuan model dalam menjelaskan variasi pengelolaan piutang diukur menggunakan koefisien determinasi (R^2) (Antoni, 2020).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 99 anggota Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan yang memenuhi kriteria penelitian. Pengumpulan data dilakukan pada periode Januari–Juli 2026 di Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan Brebes.

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 57 orang (58%), sedangkan responden perempuan sebanyak 42 orang (42%). Berdasarkan usia, responden didominasi oleh kelompok usia 26–30 tahun sebanyak 68 orang (69%). Berdasarkan

pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 82 orang (83%). Sementara itu, berdasarkan lama menjadi anggota, mayoritas responden telah menjadi anggota selama 3–6 tahun sebanyak 42 orang (42%).

Hasil Analisis Data

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Seluruh indikator memiliki nilai korelasi lebih besar dari nilai kritis sehingga dinyatakan valid. Selain itu, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian reliabel dan layak digunakan.

Hasil pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, tidak terjadi multikolinearitas, dan tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda disajikan pada Tabel 2.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.

Variabel	Koefisien	t-hitung	Sig.
Strategi Penagihan	0,452	4,013	0,000
Kualitas Layanan	0,229	3,895	0,001
Kepuasan Anggota	0,307	2,940	0,004

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki koefisien regresi positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan strategi penagihan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota akan meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang pada Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan.

Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa strategi penagihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan piutang dengan nilai signifikansi 0,000. Kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi 0,001. Demikian pula kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan piutang dengan nilai signifikansi 0,004.

Hasil pengujian simultan menunjukkan nilai F-hitung sebesar 884,918 dengan tingkat signifikansi 0,000. Temuan tersebut menunjukkan bahwa strategi penagihan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pengelolaan piutang.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,964 menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan variasi pengelolaan piutang sebesar 96,4%, sedangkan sisanya sebesar 3,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Strategi Penagihan terhadap Pengelolaan Piutang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi penagihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan piutang. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas proses penagihan menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran pembayaran pinjaman anggota (Sinaga et al., 2021). Semakin baik mekanisme penagihan yang diterapkan, semakin rendah potensi keterlambatan pembayaran dan semakin tinggi tingkat pengembalian piutang. Temuan ini memperkuat konsep manajemen piutang yang menekankan pentingnya aktivitas pengawasan dan penagihan dalam menjaga kualitas aset lembaga keuangan. Strategi penagihan yang dilakukan secara terstruktur mampu meningkatkan disiplin pembayaran anggota dan mengurangi risiko piutang bermasalah (ALFIANA, 2025).

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Pengelolaan Piutang

Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan piutang. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, responsif, dan profesional mampu meningkatkan kepercayaan anggota terhadap koperasi. Kepercayaan tersebut mendorong anggota untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pembayaran pinjaman (Adiatma, 2023).

Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan piutang tidak hanya dipengaruhi oleh aspek administratif dan penagihan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas hubungan antara koperasi dan anggota. Pelayanan yang baik menciptakan hubungan yang harmonis sehingga anggota memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap koperasi (Yussita et al., 2015).

Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Pengelolaan Piutang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan piutang. Anggota yang merasa puas terhadap pelayanan dan manfaat yang diperoleh dari koperasi cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi dan memiliki komitmen yang kuat untuk memenuhi kewajiban pembayaran.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota berperan sebagai faktor psikologis yang mendorong perilaku pembayaran yang lebih baik. Semakin tinggi tingkat kepuasan anggota, semakin tinggi pula kemungkinan anggota untuk melakukan pembayaran tepat waktu (Mantiara et al., 2025).

Pengaruh Strategi Penagihan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Anggota terhadap Pengelolaan Piutang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi penagihan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pengelolaan piutang. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan pengelolaan piutang merupakan hasil dari kombinasi faktor operasional, pelayanan, dan perilaku anggota (Abidin et al., 2024).

Strategi penagihan berfungsi sebagai mekanisme pengendalian, kualitas layanan membangun kepercayaan anggota, sedangkan kepuasan anggota memperkuat loyalitas dan kepatuhan pembayaran. Ketiga faktor tersebut saling melengkapi dalam menciptakan sistem pengelolaan piutang yang efektif pada Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan (Firman, 2025).

Implikasi Penelitian

Implikasi Teoretis

Penelitian ini memperkuat konsep bahwa pengelolaan piutang tidak hanya dipengaruhi oleh aspek penagihan, tetapi juga oleh kualitas layanan dan kepuasan anggota. Hasil penelitian memperluas kajian manajemen koperasi dengan mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu model penelitian (Suherman & Victorynie, 2025).

Implikasi Praktis

Bagi Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan efektivitas strategi penagihan, pengembangan kualitas layanan, dan upaya peningkatan kepuasan anggota secara berkelanjutan. Ketiga aspek tersebut dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan piutang dan menjaga keberlanjutan operasional koperasi (Firdaus, 2023).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh strategi penagihan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota terhadap pengelolaan piutang pada Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan Brebes, dapat disimpulkan bahwa strategi penagihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan piutang. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efektif strategi penagihan yang diterapkan koperasi, maka semakin baik pula pengelolaan piutang yang dapat dicapai. Penagihan yang dilakukan secara terencana, konsisten, dan tepat sasaran mampu meningkatkan tingkat pengembalian piutang serta meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran anggota.

Kualitas layanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan piutang. Pelayanan yang cepat, responsif, ramah, dan profesional mampu meningkatkan kepercayaan anggota terhadap koperasi. Kepercayaan tersebut mendorong anggota untuk lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban pembayaran sehingga pengelolaan piutang dapat berjalan lebih efektif.

Selain itu, kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan piutang. Anggota yang merasa puas terhadap pelayanan dan manfaat yang diberikan koperasi cenderung memiliki loyalitas dan komitmen yang lebih tinggi untuk memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu. Kondisi ini berkontribusi pada peningkatan kualitas pengelolaan piutang koperasi.

Secara simultan, strategi penagihan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan piutang pada Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan Brebes. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan variasi pengelolaan piutang sebesar 96,4%, sedangkan sisanya sebesar 3,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, keberhasilan pengelolaan piutang pada koperasi dipengaruhi oleh sinergi antara efektivitas penagihan, kualitas layanan yang diberikan, dan tingkat kepuasan anggota.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Koperasi Primkoveri 19 Ketanggungan Brebes disarankan untuk terus meningkatkan efektivitas strategi penagihan melalui penguatan sistem pengingat pembayaran, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kemampuan komunikasi petugas penagihan. Langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan anggota dalam memenuhi kewajiban pembayaran dan mengurangi risiko terjadinya tunggakan.

Koperasi juga perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kepada anggota dengan memberikan pelayanan yang cepat, responsif, ramah, dan profesional. Peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan melalui pelatihan sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta penyediaan fasilitas yang mendukung kenyamanan anggota dalam bertransaksi.

Selain itu, koperasi perlu meningkatkan kepuasan anggota melalui penyediaan layanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota, peningkatan kualitas komunikasi, serta penanganan keluhan yang lebih efektif. Tingkat kepuasan anggota yang tinggi akan memperkuat loyalitas dan komitmen anggota terhadap koperasi sehingga dapat mendukung kelancaran pengelolaan piutang.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi pengelolaan piutang, seperti literasi keuangan, kepercayaan anggota, sistem pengendalian internal, kemampuan ekonomi anggota, atau pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan pada koperasi atau lembaga keuangan lainnya dengan cakupan wilayah yang lebih luas sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bagian ini disediakan bagi penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih, baik kepada pihak penyandang dana penelitian, pendukung fasilitas, atau bantuan ulasan naskah. Bagian ini juga dapat digunakan untuk memberikan pernyataan atau penjelasan, apabila artikel ini merupakan bagian dari skripsi/tesis/disertasi/makalah konferensi/hasil penelitian.

DAFTAR REFERENSI

- Abidin, D., Rizal, I., Sundari, S., & Pakpahan, M. (2024). Pendekatan Holistik Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 1(3), 924–939.
- Adiatma, T. (2023). Manajemen Pendidikan Tinggi untuk Mempromosikan Pembangunan Berkelanjutan yang Komprehensif di Masyarakat. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi (JMP-DMT)*, 4(2), 182–188.
- ALFIANA, W. (2025). *EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PIUTANG AIR TERHADAP PENGENDALIAN INTERN PERUMDA TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE*. IAIN PAREPARE.
- Antoni, H. (2020). *KUALITAS PELAYANAN BAGIAN PENAGIHAN HUTANG BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) PAYUNG NEGERI BESTARI (PNB) PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN NASABAH DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARI'AH*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.
- Bano, F., Gaffar, G., & Mahmud, M. (2025). Pengaruh Kualitas Analisis Kredit, Prosedur Pemantauan Piutang dan Efektivitas Penagihan Terhadap Kewajaran Pengelolaan Piutang. *Jambura Accounting Review*, 6(2), 709–723.
- Dzauqi, A. (2025). *Pengaruh Etos Kerja Syariah Terhadap Kinerja Penagihan Pinjaman di Koperasi Nasional Kab. Pinrang*. IAIN Parepare.
- Firdaus, A. R. (2023). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA: Studi Kasus Pada Unit Usaha Waserda KPDK 12 Juli*. UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA.
- Firman, A. A. (2025). *TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PEMBIAYAAN KONVENSIONAL DI PT FIFGROUP CABANG LAMPUNG*.
- GIVA, G., & MUHARAM, H. (2017). *MEKANISME PENGELOLAAN DAN PENAGIHAN PIUTANG SERVIS DI PT NASMOCO PEMUDA SEMARANG*. Sekolah Vokasi.

- Hidayat, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Debitur Terhadap Loyalitas Debitur Studi Pada PT Permodalan Ekonomi Rakyat Kantor Cabang Ujung Batu*. Universitas Islam Riau.
- LARASSATI, W. S. (n.d.). *PERAN BANK KELILING TERHADAP KESEJAHTERAAN MASYARAKAT (Studi Kasus Masyarakat Pengguna Jasa Bank Keliling di Baruamba, Desa Adisana, Kecamatan Bumiayu, Brebes)*.
- Mantiara, C. L., Lintong, J. S., & Nangoy, S. J. (2025). ANALISIS STRATEGI PENGELOLAAN PIUTANG DALAM MEMINIMALKAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT. MANADO MEDIA GRAFIKA (TRIBUN MANADO). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Vokasi*, 1(1), 174–190.
- Nurul Tasya, A., Bachri, S., & Usman, H. (2025). Pengaruh Perilaku Keuangan, Pengelolaan Penagihan Piutang Terhadap Peningkatan Penerimaan Keuangan Di Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo. *Cakrawala Management Business Journal*, 8(1), 32–47.
- Sinaga, E. P., Ratnasari, S. L., & Hadi, M. A. (2021). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Disiplin Kerja, Komitmen Organisasional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Equilibiria*, 8(2), 104–110.
- Suherman, U., & Victorynie, I. (2025). PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENDIDIKAN: STRATEGI DAN IMPLIKASI UNTUK PEMBELAJARAN BERKUALITAS DI ERA GLOBAL. *As-Sulthan Journal of Education*, 1(3), 453–464.
- WAHYU, N. (2025). *ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG DALAM UPAYA MEMINIMALKAN RISIKO PIUTANG TERTUNGGAH (STUDI PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM BINA ARTHA MANDIRI UNIT NATAR KABUPATEN LAMPUNG SELATAN)*.
- Yussita, P., Misrin Hariyadi, S. E., & Andy Wardhana, S. H. (2015). *ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PIUTANG PELANGGAN TERHADAP PENCAPAIAN TARGET TUNGGAKAN PADA PT. PLN (Persero) RAYON KRIAN*. Universitas Muhammadiyah Surabaya.