

ANALISIS RISIKO OPERASIONAL DAN STRATEGI MITIGASI PADA PROSES PENGELOLAAN PIUTANG USAHA DI PT XYZ SURABAYA

Aan Andriani, Rahma Ulfa Maghfiroh

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

aanandriani.okt@gmail.com, rahma.ulfa@uinsa.ac.id

Abstract

This study aims to identify operational risks and formulate appropriate mitigation strategies in the receivables management process at PT XYZ Surabaya. This study employed a descriptive qualitative approach with a case study design. Data were collected through participatory observation during an internship, documentation of daily work activities, receivables records, billing documents, and relevant literature. Operational risks were identified based on the ISO 31000:2018 framework and analyzed according to their sources, causes, and potential impacts on receivables management. The findings reveal operational risks involving invoice errors, billing delays, incomplete documentation, payment discrepancies, and irregular monitoring of overdue receivables. The mitigation measures include invoice verification before distribution, regular updating of receivables aging schedules, reconciliation of payment records with bank statements, document verification, and strengthening interdepartmental coordination. The study concludes that structured operational risk management supported by adequate internal controls and reliable financial information is important for improving the effectiveness of receivables management at PT XYZ Surabaya.

Keywords: *Operational Risk; Receivables Management; Risk Mitigation*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi risiko operasional dan merumuskan strategi mitigasi pada proses pengelolaan piutang usaha di PT XYZ Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui observasi partisipatif, dokumentasi aktivitas kerja, dokumen piutang, dokumen penagihan, serta kajian literatur yang relevan. Identifikasi risiko mengacu pada kerangka ISO 31000:2018 dengan mempertimbangkan sumber, penyebab, dan dampak risiko terhadap proses pengelolaan piutang. Penelitian mengidentifikasi risiko operasional berupa kesalahan pencatatan faktur, keterlambatan penagihan, ketidaklengkapan dokumen, ketidaksesuaian data pembayaran dan piutang, serta pemantauan piutang jatuh tempo yang belum rutin. Strategi mitigasi yang diterapkan meliputi verifikasi faktur sebelum dikirim, pemutakhiran daftar piutang, rekonsiliasi pembayaran dengan mutasi rekening, pemeriksaan dokumen pendukung, dan penguatan koordinasi antardivisi. Penelitian menyimpulkan bahwa pengelolaan risiko operasional yang terstruktur dan didukung pengendalian internal serta informasi keuangan yang andal diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang.

Kata kunci: *Risiko Operasional; Pengelolaan Piutang; Mitigasi Risiko;*

Pendahuluan

Piutang usaha adalah bagian dari aset lancar yang memiliki peran strategis untuk memastikan bahwa bisnis tetap beroperasi. Pengelolaan piutang berdampak langsung pada ketersediaan kas, kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban jangka pendek, dan stabilitas siklus keuangan secara keseluruhan. Piutang berasal dari penjualan secara kredit dan menjadi penghubung antara penjualan dan penerimaan kas. (Anwar, 2024) menunjukkan bahwa likuiditas dan kualitas pembiayaan memengaruhi profitabilitas perusahaan, menegaskan bahwa pengelolaan hak tagih adalah masalah keuangan yang lebih besar daripada masalah administrasi.

Pengelolaan piutang tidak hanya mencakup pencatatan nilai transaksi, tetapi juga meliputi penerbitan faktur, penyampaian tagihan, pemantauan jatuh tempo, penerimaan pembayaran, serta rekonsiliasi antara pembayaran dan catatan piutang. Penerbitan faktur, mengirimkan tagihan kepada pelanggan, memantau jatuh tempo, menerima pembayaran, dan menggabungkan informasi pembayaran dengan catatan perusahaan adalah semua bagian dari proses. Setiap tahapan ini melibatkan manusia, prosedur kerja, dan sistem pencatatan, sehingga selalu ada kemungkinan kesalahan. Risiko operasional merupakan risiko yang timbul akibat ketidakmemadaan atau kegagalan proses internal, kesalahan manusia, gangguan sistem, maupun kejadian eksternal yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. (Ursula & Djohanputro, 2022). Risiko operasional yang tidak dikelola dengan benar menurunkan efisiensi proses kerja dan meningkatkan kemungkinan kerugian bagi perusahaan (Ratna Haryanti et al., 2024).

Untuk mencegah hal-hal seperti itu terjadi, perusahaan membutuhkan sistem manajemen risiko untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mengendalikan risiko yang muncul dalam kegiatan operasional. Menurut (Takdirmin et al., 2025), manajemen risiko adalah kumpulan tindakan sistematis yang dilakukan untuk menjaga operasi perusahaan tetap berjalan dan meminimalkan kerugian. Selain itu, strategi mitigasi yang dirancang dengan baik telah terbukti meningkatkan efisiensi proses bisnis dan mengurangi efek risiko operasional (Nestiti et al., 2025). Selain itu, dianggap bahwa pendekatan pengelolaan risiko perusahaan (ERM) memiliki

kemampuan untuk membantu organisasi mengelola risiko secara terintegrasi dengan cara yang sesuai dengan pencapaian tujuan perusahaan (Tsabitah et al., 2025).

Dalam literatur manajemen syariah, penanganan hak tagih yang bermasalah juga menjadi perhatian. (Mulia et al., 2025) menyelidiki praktik penjadwalan ulang di lembaga keuangan syariah yang memiliki pembiayaan yang bermasalah dan menemukan bahwa penyelesaian tagihan tertunggak membutuhkan prosedur yang terstruktur dan komunikasi yang baik dengan pihak debitur. Hasilnya berlaku untuk bisnis nonkeuangan karena penanganan piutang yang melewati jatuh tempo pada dasarnya menuntut pendekatan yang serupa, yaitu identifikasi dini, dokumentasi yang akurat, dan tindak lanjut yang terukur.

Keberhasilan pengelolaan piutang dipengaruhi oleh kualitas informasi, selain aspek prosedural. Menurut (Simbolon & Nasution, 2024), seiring berkembangnya penggunaan teknologi informasi dalam aktivitas organisasi, kualitas informasi menjadi lebih penting. Dalam hal piutang, divisi keuangan bergantung pada informasi yang akurat, terkini, dan mudah diakses untuk memantau posisi tagihan dan membuat keputusan penagihan yang tepat waktu. Menurut (Ardillah et al., 2025), fungsi pengorganisasian mencakup mengatur tugas dan alur kerja agar setiap aktivitas berjalan sesuai peran masing-masing.

Studi menunjukkan bahwa penggunaan pengendalian internal meningkatkan kualitas pengelolaan fungsi keuangan. Menurut (Debby Yusriliana Rahmawati & Ratnawati, 2021), penerapan kerangka COSO pada fungsi keuangan dapat meningkatkan kualitas pengendalian dan kinerja keuangan perusahaan. (Hertina et al., 2023) menemukan bahwa kebijakan pengendalian internal yang baik menurunkan peluang kecurangan keuangan. Sementara itu, (Hanifah et al., 2023) menyatakan bahwa sistem pengendalian internal dan audit internal adalah komponen penting yang membantu menerapkan tata kelola perusahaan yang baik.

Sejauh ini, Penelitian mengenai manajemen risiko operasional selama ini lebih banyak diarahkan pada sektor logistik, manufaktur, perbankan, dan UMKM, sedangkan kajian yang secara khusus mengidentifikasi risiko operasional pada proses pengelolaan piutang di perusahaan jasa masih relatif terbatas. Padahal, proses

pengelolaan piutang melibatkan rangkaian aktivitas yang saling berkaitan, mulai dari penerbitan faktur, kelengkapan dokumen, pencatatan transaksi, pemantauan jatuh tempo, hingga rekonsiliasi pembayaran. Kelemahan pada salah satu tahapan tersebut berpotensi menimbulkan risiko yang berdampak pada ketepatan informasi piutang dan kelancaran penerimaan kas. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi risiko operasional pada setiap tahapan pengelolaan piutang di PT XYZ Surabaya sekaligus menganalisis strategi mitigasi yang telah diterapkan perusahaan berdasarkan kerangka ISO 31000:2018. Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya kajian yang secara khusus menganalisis risiko operasional pada proses pengelolaan piutang, terutama pada perusahaan jasa dan perdagangan

Selama observasi di Divisi Keuangan PT XYZ Surabaya, kami menemukan beberapa masalah yang menunjukkan risiko operasional dalam pengelolaan piutang, seperti faktur yang terlambat dikirim, ketidaksesuaian nominal antara tagihan dan bukti transfer pelanggan, dan pemantauan piutang yang telah jatuh tempo yang buruk. Kondisi ini membentuk dasar untuk penelitian ini.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi risiko operasional yang terdapat pada setiap tahapan proses pengelolaan piutang usaha di PT XYZ Surabaya serta menganalisis upaya mitigasi yang diterapkan perusahaan untuk mengendalikan risiko tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai titik-titik risiko dalam proses pengelolaan piutang dan menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam memperkuat pengendalian internal. Diharapkan hasil penelitian akan memberikan referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang pengaruh manajemen risiko operasional pada operasi keuangan perusahaan dan memberikan informasi bagi perusahaan tentang cara meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang.

Kajian Teori

a. Manajemen Risiko

Mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mengendalikan risiko yang dapat menghambat tujuan organisasi dikenal sebagai manajemen risiko. Menurut (Takdirmin et al., 2025), manajemen risiko sangat penting untuk meminimalkan kerugian dan menjaga operasi perusahaan. Dengan menerapkan

manajemen risiko yang memadai, perusahaan memiliki kemampuan yang lebih besar untuk membuat keputusan dalam situasi yang tidak pasti bagi bisnis.

b. Risiko Operasional

Risiko operasional adalah bahaya yang berasal dari faktor eksternal yang memengaruhi operasi bisnis, seperti kesalahan proses internal, kekurangan sumber daya manusia, dan kegagalan sistem (Ursula & Djohanputro, 2022). Berbagai operasi bisnis dapat menghadapi risiko ini, termasuk tugas administrasi keuangan seperti penagihan dan pengelolaan piutang. Menurut kerangka ISO 31000:2018, identifikasi dan pengendalian risiko operasional adalah langkah penting untuk menekan masalah yang mengganggu kinerja proses kerja perusahaan (Ratna Haryanti et al., 2024).

c. Mitigasi risiko Operasioanal

Mitigasi risiko adalah kumpulan tindakan yang bertujuan untuk mengurangi risiko yang mungkin terjadi dan dampak yang ditimbulkannya. Menurut (Nestiti et al., 2025), perusahaan dapat menekan kerugian operasional dan meningkatkan efektivitas proses bisnis dengan membuat strategi mitigasi yang tepat. Menurut (Tsabitah et al., 2025), pendekatan ERM memungkinkan organisasi untuk mengelola risiko secara terintegrasi dengan mengidentifikasi sumber risiko dan membuat strategi mitigasi yang sesuai dengan jenis risiko tersebut. (Hadiyanti et al., 2025) menunjukkan bahwa teknik penginderaan peluang, pengambilan tindakan, dan penataan ulang sumber daya membantu organisasi bertahan saat menghadapi tekanan eksternal. Praktik ini membantu organisasi beradaptasi dengan perubahan kondisi usaha. Kemampuan ini sejalan dengan semangat mitigasi risiko organisasi, yang berarti bahwa organisasi harus siap untuk menanggapi gangguan secara terencana.

d. Pengelolaan Piutang Usaha

Pengelolaan piutang usaha mencakup semua tugas, mulai dari timbulnya hak tagih atas penjualan kredit hingga pembayaran yang diterima dari pelanggan. Penerbitan faktur, penyampaian faktur, pengawasan jatuh tempo piutang melalui daftar usia piutang, penerimaan dan pencocokan pembayaran hingga pembayaran

yang tertunggak diproses. Berbeda dengan pengelolaan piutang yang buruk, Pengelolaan piutang yang baik dapat mempercepat proses penagihan, mempercepat penerimaan kas, dan mendukung efisiensi pengelolaan modal kerja. Menurut (Mulia et al., 2025), untuk menangani tagihan bermasalah dengan penjadwalan ulang, diperlukan prosedur yang jelas dan dokumentasi yang memadai. (Anwar, 2024) menambahkan bahwa kualitas pembiayaan dan likuiditas mempengaruhi profitabilitas, sehingga tertahannya penerimaan kas karena piutang yang tidak terkelola dapat mengganggu kinerja keuangan bisnis.

e. Pengendalian internal dan Kualitas Informasi dalam Fungsi Keuangan

Dalam organisasi, pengendalian internal digunakan untuk memastikan bahwa operasi dilakukan sesuai prosedur dan untuk mengurangi kemungkinan kesalahan dan kecurangan. Menurut (Debby Yusriliana Rahmawati & Tri Ratnawati, 2024), aplikasi kerangka COSO pada fungsi keuangan dapat meningkatkan kualitas pengendalian dan mendukung kinerja keuangan perusahaan. (Hertina et al., 2023) menemukan bahwa kebijakan pengendalian internal yang efektif dapat menurunkan risiko kecurangan keuangan. Di sisi lain, (Hanifah et al., 2023) menganggap audit internal sebagai bagian penting dari mendukung tata kelola perusahaan yang baik. Kualitas informasi yang dihasilkan sistem pencatatan juga didukung oleh efektivitas pengendalian tersebut. (Simbolon & Nasution, 2024) menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan komponen penting dalam penggunaan teknologi informasi dalam operasi perusahaan, sehingga data piutang yang akurat dan terbaru diperlukan untuk membuat keputusan penagihan yang tepat. Menurut (Ardillah et al., 2025), fungsi pengorganisasian, yang mencakup pembagian tugas dan penataan alur kerja yang jelas, memberikan dasar untuk pengendalian yang efektif.

Berdasarkan konsep tersebut, risiko operasional dalam penelitian ini dipahami sebagai risiko yang muncul pada setiap tahapan proses pengelolaan piutang akibat faktor manusia, proses internal, sistem, maupun faktor eksternal. Risiko tersebut kemudian dianalisis berdasarkan kemungkinan terjadinya dan dampaknya terhadap proses pengelolaan piutang. Hasil identifikasi menjadi dasar untuk melihat bentuk pengendalian dan strategi mitigasi yang diterapkan perusahaan. Dengan demikian,

kerangka analisis penelitian menempatkan proses pengelolaan piutang sebagai objek utama, risiko operasional sebagai fokus identifikasi, dan mitigasi sebagai bentuk respons perusahaan terhadap risiko yang ditemukan.

Metode Penelitian

Studi ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif yang dirancang sebagai studi kasus. Fokus penelitian adalah Divisi Keuangan PT XYZ Surabaya. Subjek penelitian adalah personel dan tindakan kerja yang berkaitan dengan proses penagihan dan pengelolaan piutang bisnis. Di antara risiko operasional yang diamati dalam proses pengelolaan piutang adalah penerbitan faktur penjualan, penyiapan dan pengiriman dokumen tagihan dan dokumen pendukung, pencatatan piutang, melacak jatuh tempo piutang melalui daftar umur piutang, memeriksa bukti pembayaran dengan mutasi rekening perusahaan, dan memeriksa tagihan yang belum dibayar. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Informan penelitian ditentukan berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses pengelolaan piutang, khususnya pada aktivitas penerbitan faktur, penagihan, pencatatan, pemantauan jatuh tempo, dan rekonsiliasi pembayaran. Informasi diperoleh dari personel yang memiliki keterlibatan langsung dalam aktivitas tersebut selama periode observasi. Data primer diperoleh melalui observasi partisipatif dan wawancara apabila dilakukan, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen perusahaan, seperti rekapitulasi piutang, dokumen tagihan, bukti pembayaran, dan catatan administrasi yang relevan.

Alat penelitian adalah catatan lapangan dan lembar observasi yang disusun berdasarkan tahapan proses pengelolaan piutang. Untuk mengumpulkan data, peneliti secara langsung mengamati aktivitas administrasi piutang dan partisipasi mereka dalam kegiatan selama magang. Kriteria manajemen risiko operasional ISO 31000:2018 digunakan untuk menentukan risiko. Semua risiko yang ditemukan dikelompokkan menurut sumbernya, yaitu faktor manusia, proses kerja, sistem, dan faktor eksternal. Kemudian, setiap risiko diamati berdasarkan kemungkinan terjadinya dan bagaimana hal itu akan berdampak pada kinerja pengelolaan piutang. Hasil observasi dilengkapi dengan informasi tentang kondisi administrasi dan prosedur penagihan perusahaan.

Reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan adalah langkah-langkah yang diperlukan untuk melakukan analisis data. Hasil observasi dan dokumentasi dipilih dan dikelompokkan berdasarkan tahapan proses pengelolaan piutang dan sumber risiko yang ditemukan. Selanjutnya, data disajikan secara naratif untuk menggambarkan jenis risiko, penyebabnya, dan pengaruh mereka terhadap proses pengelolaan piutang. Selanjutnya, temuan tersebut dianalisis dengan mengaitkannya dengan konsep pengendalian internal dan manajemen risiko operasional. Tujuannya adalah untuk membuat strategi mitigasi yang sesuai dengan situasi perusahaan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi teknik dengan membandingkan hasil observasi dan dokumentasi perusahaan yang berkaitan dengan proses pengelolaan piutang. Temuan lapangan selanjutnya dibandingkan dengan konsep manajemen risiko dan penelitian terdahulu sebagai bahan interpretasi.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Proses Pengelolaan Piutang Usaha

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Divisi Keuangan PT XYZ Surabaya mengelola piutang usaha melalui tahapan yang saling berkaitan. Proses ini dimulai dengan mendapatkan data kredit penjualan dari divisi penjualan, membuat faktur, menyusun tagihan dengan lampiran seperti faktur pajak dan surat jalan, mengirim tagihan kepada pelanggan, mencatat piutang, memantau jatuh tempo, dan mencocokkan pembayaran yang diterima dengan saldo piutang yang tercatat.

Setiap langkah ini melibatkan perpindahan dokumen dan data antardivisi. Faktor inilah yang membuat proses piutang mudah terganggu, karena kesalahan pada satu tahap akan berdampak pada tahap berikutnya.

Identifikasi Risiko Pengelolaan Keuangan

Tahapan-tahapan tersebut menunjukkan beberapa risiko operasional yang dapat mengganggu operasi keuangan perusahaan. Salah satu risiko operasional yang ditemukan adalah kesalahan pencatatan nama dan identitas pelanggan pada faktur, yang berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian informasi antara dokumen penagihan dan data transaksi. Ketidaksesuaian antara bukti pembayaran pelanggan dengan jumlah

piutang yang tercatat, dan kurangnya upaya untuk memantau piutang yang telah melewati tanggal jatuh tempo.

Di antara berbagai bahaya tersebut. Salah satu risiko yang cukup sering ditemukan selama proses observasi adalah ketidaklengkapan dokumen tagihan. Karena keterlambatan ini, tanggal jatuh tempo menjadi lebih lama dan waktu yang dibutuhkan perusahaan untuk menerima pembayaran menjadi lebih lama. Ketidaksesuaian informasi pembayaran merupakan risiko operasional lain yang berpotensi menghambat proses rekonsiliasi dan memperpanjang waktu konfirmasi pembayaran. Sebagian pelanggan melakukan pembayaran secara parsial atau menggabungkan beberapa faktur dalam satu transfer tanpa keterangan yang memadai. Karena situasi ini, pencocokan antara mutasi rekening dan saldo piutang menjadi lebih sulit. Ini membuat proses konfirmasi lebih lama kepada pelanggan dan divisi penjualan.

Selain itu, pemantauan piutang jatuh tempo tidak selalu dilakukan secara berkala. Tidak selalu, rekapitulasi umur piutang diperbarui pada waktu yang sama. Akibatnya, tindak lanjut atas tagihan yang tertunggak cenderung bersifat reaktif, artinya baru dilakukan ketika jumlah piutang dianggap telah menumpuk.

Upaya Mitigasi yang Telah Diterapkan

Beberapa masalah yang ditemukan dalam proses pengelolaan piutang bisnis PT XYZ Surabaya termasuk kesalahan dalam penerbitan faktur, pembayaran yang tertunda oleh pelanggan, ketidaksesuaian antara penerimaan pembayaran dan pencatatan piutang, dan ketidaksesuaian dalam data atau dokumen piutang. Apabila pengendalian tidak dilakukan dengan benar, risiko tersebut dapat mengganggu proses pengelolaan piutang. Hal ini sejalan dengan penelitian (Aisyi et al., 2026) yang menemukan bahwa beberapa risiko yang dapat memengaruhi kolektibilitas piutang dan arus kas perusahaan adalah keterlambatan pembayaran pelanggan, keterlambatan penerbitan faktur, kesalahan administrasi, dan kurangnya pengawasan piutang. (Ardillah et al., 2025) menunjukkan bahwa proses penagihan piutang dapat menghadapi risiko operasional yang terkait dengan manajemen dan pengelolaan data.

Oleh karena itu, pengendalian internal harus diperkuat dan strategi mitigasi harus digunakan secara proaktif.

Tabel 1 Identifikasi Risiko Operasional dan Upaya Mitigasi pada Pengelolaan Piutang PT XYZ Surabaya

No	Risiko Operasional	Penyebab	Dampak	Upaya Mitigasi
1	Kesalahan pencatatan informasi pada faktur	Kesalahan manusia dalam proses input data	Ketidaksesuaian informasi tagihan dengan data transaksi	Verifikasi faktur sebelum dikirim kepada pelanggan
2	Keterlambatan penerbitan dan pengiriman dokumen tagihan	Keterlambatan data penjualan atau dokumen pendukung	Proses penagihan tertunda dan penerimaan pembayaran menjadi lebih lama	Pemeriksaan kelengkapan dokumen dan penetapan tenggat waktu penyerahan data
3	Ketidaklengkapan dokumen pendukung tagihan	Koordinasi antardivisi belum optimal	Tagihan tidak dapat segera diproses atau dikirim	Pemeriksaan kelengkapan dokumen sebelum tagihan diterbitkan
4	Ketidaksesuaian antara bukti pembayaran dan saldo piutang	Pembayaran parsial atau penggabungan beberapa faktur dalam satu transfer	Proses rekonsiliasi dan konfirmasi pembayaran menjadi lebih lama	Rekonsiliasi pembayaran dengan mutasi rekening dan dokumen piutang
5	Pemantauan piutang jatuh tempo belum rutin	Daftar umur piutang belum diperbarui secara berkala	Tindak lanjut penagihan cenderung reaktif dan berpotensi	Pemutakhiran daftar umur piutang dan pemantauan jatuh tempo secara berkala

			memperpanjang umur piutang	
--	--	--	-------------------------------	--

Sumber: Data hasil observasi dan dokumentasi penelitian, diolah peneliti (2026).

PT XYZ Surabaya melakukan pemeriksaan dokumen tagihan sebelum mengirimkan faktur kepada pelanggan untuk mengurangi risiko kesalahan dalam penerbitan faktur. Kepala akuntansi, yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi di faktur sesuai dengan data transaksi dan dokumen pendukung, melakukan pembuatan faktur. Setiap faktur yang akan diterbitkan menjalani pemeriksaan. Ini dilakukan untuk mencegah kesalahan dalam identitas pelanggan, nominal tagihan, atau informasi transaksi sebelum pelanggan menerima dokumen. Faktur akan diperbaiki sebelum dikirim jika ada kesalahan dalam proses pemeriksaan. Tahap penerbitan faktur sangat penting untuk diawasi karena kesalahan administrasi dapat menyebabkan kesalahan informasi antara bisnis dan pelanggan serta menghambat proses penagihan. Hasil ini sejalan dengan (Aisyi et al., 2026) yang memasukkan kesalahan administrasi dan keterlambatan penerbitan faktur sebagai risiko dalam pengelolaan piutang usaha.

PT XYZ Surabaya memantau risiko keterlambatan pembayaran pelanggan dengan menghitung piutang berdasarkan tanggal jatuh tempo. Bagian manajemen Divisi Keuangan melakukan rekapitulasi ini untuk mengetahui posisi piutang setiap pelanggan, termasuk piutang yang mendekati dan telah melewati tanggal jatuh tempo. Selama proses pengelolaan piutang, pemantauan rutin dilakukan untuk memastikan bahwa bagian yang menangani piutang mengetahui tagihan yang perlu diperhatikan. Untuk memantau pembayaran pelanggan, kami menggunakan informasi tentang usia piutang dan jatuh temponya. Karena keterlambatan pembayaran dapat memperpanjang umur piutang dan menghambat penerimaan kas perusahaan, pengendalian melalui pemantauan jatuh tempo sangat penting. Menurut (Safitri & Reviandani, 2024), keterlambatan pelanggan untuk membayar hingga tanggal jatuh tempo dapat menunjukkan masalah pengelolaan piutang, yang terkait dengan sistem kontrol internal piutang yang tidak berfungsi dengan baik.

PT XYZ Surabaya juga melakukan pengecekan penerimaan pembayaran dengan mutasi rekening perusahaan setiap kali ada pembayaran yang masuk ke rekening perusahaan. Kepala Divisi Keuangan melakukan pengecekan ini untuk mengurangi risiko ketidaksesuaian antara pembayaran yang diterima dengan catatan piutang perusahaan. Selama proses pengecekan, transaksi pada mutasi rekening dicocokkan dengan informasi pembayaran pelanggan dan data Pemeriksaan ini dilakukan untuk memastikan bahwa pembayaran yang diterima sesuai dengan nominal tagihan dan pelanggan. Jika tidak dapat diidentifikasi atau ditemukan ketidaksesuaian nominal, Kepala Divisi Keuangan akan melakukan pemeriksaan ulang dengan memeriksa catatan piutang, dokumen tagihan, dan informasi transaksi yang tersedia. Dengan proses pencocokan ini, perusahaan dapat mengurangi kesalahan pencatatan penerimaan pembayaran. (Agha & Fitria, 2024) mengatakan bahwa aktivitas pengendalian dan pemantauan sangat penting dalam sistem pengendalian internal piutang karena kegagalan untuk melakukannya dapat menyebabkan kerugian dan masalah dalam pengelolaan piutang.

Sementara itu, PT XYZ Surabaya menyimpan salinan dokumen tagihan yang telah diterbitkan untuk menghindari risiko perbedaan data atau dokumen piutang. Jika ada perbedaan antara data pelanggan dan catatan perusahaan, dokumen ini digunakan sebagai sumber dan dasar verifikasi. Bagian keuangan mencocokkan kembali dokumen yang tersedia, seperti faktur, catatan piutang, bukti pembayaran, dan mutasi rekening perusahaan, jika terjadi perbedaan data. Tujuan dari proses ini adalah untuk menemukan sumber perubahan data dan menemukan data yang sesuai berdasarkan dokumen pendukung. Setelah penyebab perbedaan diketahui, hasil verifikasi dapat digunakan untuk memperbaiki data yang tidak sesuai. Oleh karena itu, dokumen disimpan tidak hanya untuk arsip, tetapi juga untuk pengendalian dan proses penelusuran ketika terjadi ketidaksesuaian data. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan (Agha & Fitria, 2024), yang mengatakan bahwa menemukan kesenjangan pengendalian dapat menjadi dasar bagi bisnis untuk membuat perbaikan pada sistem pengendalian piutang internal.

Berdasarkan uraian tersebut, tindakan pengendalian PT XYZ Surabaya untuk mengurangi risiko disesuaikan dengan jenis risiko yang dihadapi. Pola tersebut

menunjukkan bahwa kepala akuntansi memeriksa faktur; manajemen Divisi Keuangan menghitung dan memantau jatuh tempo pembayaran; manajemen Divisi Keuangan mengecek mutasi rekening; dan penyimpanan dan pencocokan kembali dokumen pendukung mengurangi kesalahan data. Penelitian oleh (Ardillah et al., 2025) menunjukkan bahwa untuk mengurangi dampak risiko terhadap proses keuangan perusahaan, pengelolaan risiko dalam proses penagihan piutang harus disertai dengan peningkatan pengendalian internal dan tindakan mitigasi.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengelolaan piutang PT XYZ Surabaya masih menghadapi sejumlah masalah operasional, termasuk pencatatan faktur yang salah, penagihan yang tertunda, ketidaksesuaian data pembayaran, dan pemantauan jatuh tempo yang tidak teratur. Temuan ini menunjukkan bahwa aktivitas administrasi keuangan berjalan lancar meskipun ada kemungkinan gangguan yang dapat mengganggu operasi.

Seluruh rangkaian proses berikutnya terpengaruh oleh keterlambatan dalam penerbitan dokumen tagihan. Ketika penagihan ditunda, tanggal jatuh tempo akan berubah, dan waktu yang diperlukan untuk menerima uang akan menjadi lebih lama. Menurut (Ursula & Djohanputro, 2022), kelemahan proses internal dapat menyebabkan risiko operasional yang menghambat operasi perusahaan. Selain itu, temuan ini mendukung temuan studi manajemen risiko operasional yang didasarkan pada ISO 31000:2018, yang menyatakan bahwa keterlambatan dalam proses administrasi meningkatkan risiko operasional dan memengaruhi efisiensi kerja organisasi (Ratna Haryanti et al., 2024). Ini tidak hanya berdampak pada bagian administratif; (Anwar, 2024) menunjukkan hubungan antara likuiditas, pembiayaan, dan profitabilitas.

Ketidaksesuaian informasi pembayaran menunjukkan bahwa risiko pada tahap rekonsiliasi tidak hanya berkaitan dengan kesalahan pencatatan, tetapi juga dengan kualitas informasi yang diterima perusahaan. Pembayaran parsial atau penggabungan beberapa faktur dalam satu transaksi menyulitkan proses pencocokan antara mutasi rekening dan saldo piutang. Kondisi tersebut dapat memperpanjang proses konfirmasi dan meningkatkan kemungkinan terjadinya perbedaan saldo. Temuan ini

memperlihatkan bahwa efektivitas pengelolaan piutang sangat bergantung pada ketersediaan informasi yang akurat dan dapat ditelusuri. Oleh karena itu, rekonsiliasi secara berkala dan dokumentasi transaksi menjadi bagian penting dari pengendalian risiko operasional. Hasil ini sejalan dengan (Takdirmin et al., 2025) yang menyatakan bahwa manajemen risiko bertujuan untuk menjaga operasi organisasi tetap berjalan dan sekaligus meminimalkan kerugian. Menurut (Simbolon & Nasution, 2024), kualitas informasi adalah dasar penggunaan teknologi dalam operasi organisasi. Keputusan penagihan yang terlambat atau tidak tepat sasaran akan dihasilkan dari data piutang yang tidak terbaru.

Upaya perusahaan untuk rekonsiliasi pembayaran dan memeriksa kembali faktur sebelum dikirim dapat dianggap sebagai kontrol internal atas operasi keuangan. (Debby Yusriliana Rahmawati & Tri Ratnawati, 2024) mengatakan bahwa pengelolaan fungsi keuangan organisasi dapat ditingkatkan dengan pengendalian internal yang baik. Menurut (Hertina et al., 2023), pengendalian internal yang efektif dapat mengurangi kesalahan yang mungkin sekaligus meningkatkan keandalan data perusahaan. Sesuai dengan penekanan (Ardillah et al., 2025) tentang pentingnya fungsi pengorganisasian dalam kegiatan usaha, pembagian tugas dan alur kerja harus ditata secara jelas agar pengendalian tersebut berjalan konsisten.

Penyusunan rekapitulasi piutang berdasarkan pelanggan dan tanggal jatuh tempo adalah langkah mitigasi yang efektif karena memudahkan perusahaan untuk menemukan tagihan yang memerlukan tindak lanjut lebih awal. Untuk mengoptimalkan manfaatnya, daftar umur piutang harus diperbarui secara teratur agar pemantauan bersifat antisipatif dan bukan reaktif. Metode ini sesuai dengan gagasan ERM, yang menekankan betapa pentingnya pengelolaan risiko yang komprehensif untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi (Tsabitah et al., 2025). Menurut (Al Lawati et al., 2025), manajemen risiko yang baik dapat membantu perusahaan mempertahankan keunggulan kompetitif dan meningkatkan efektivitas operasional.

Perusahaan harus memiliki prosedur yang terstruktur dan tercatat untuk menangani tagihan yang telah melewati jatuh tempo. Penyelesaian tagihan bermasalah melalui penjadwalan ulang membutuhkan prosedur yang jelas, komunikasi dengan pihak terkait, dan pencatatan yang dapat dipertanggungjawabkan, menurut (Mulia et

al., 2025). Penagihan berjenjang, mulai dari pengingat, konfirmasi ulang, hingga negosiasi ulang tanggal pembayaran, dapat dilakukan menggunakan prinsip yang sama untuk piutang bisnis. Semua langkah-langkah ini harus dicatat.

Kualitas pengelolaan piutang dipengaruhi oleh koordinasi antardivisi selain aspek pencatatan. Keterlambatan dalam penyampaian data penjualan, serta kelengkapan dokumen pendukung dari divisi lain, adalah penyebab beberapa risiko yang ditemukan. Penguatan jalur komunikasi dan menetapkan tenggat waktu untuk penyerahan dokumen dapat menjadi pendekatan yang relevan untuk mitigasi. Ini sejalan dengan (Nestiti et al., 2025) yang menyatakan bahwa strategi mitigasi yang tepat dapat menekan kerugian operasional dan meningkatkan efektivitas proses bisnis. Menurut (Hanifah et al., 2023), sistem pengendalian internal adalah bagian penting dari membantu tata kelola perusahaan yang baik. Kemampuan organisasi untuk menyesuaikan prosedur kerja ketika menghadapi perubahan kondisi usaha, sebagaimana dijelaskan (Hadiyanti et al., 2025), juga menentukan seberapa cepat perusahaan dapat memperbaiki kelemahan proses yang ditemukan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa risiko operasional dalam pengelolaan piutang tidak berdiri sendiri, tetapi berkaitan dengan keterhubungan antara manusia, prosedur, informasi, dokumentasi, dan koordinasi antardivisi. Temuan ini memberikan kontribusi praktis dengan menunjukkan bahwa mitigasi risiko perlu diarahkan pada titik-titik kritis dalam siklus pengelolaan piutang, terutama verifikasi dokumen, pemantauan jatuh tempo, rekonsiliasi pembayaran, dan koordinasi antardivisi. Sehingga penguatan sistem pengendalian internal diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang dan meminimalkan potensi kerugian perusahaan.

Perusahaan juga perlu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi, menetapkan prosedur kerja yang terstandar, serta meningkatkan kompetensi karyawan yang terlibat dalam pengelolaan piutang. Evaluasi berkala terhadap proses penagihan dan pencatatan pembayaran juga penting untuk memastikan keakuratan data serta ketepatan waktu penyelesaian piutang. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat

pengendalian internal, menjaga stabilitas arus kas, dan mendukung keberlanjutan operasional perusahaan.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa proses pengelolaan piutang usaha di PT XYZ Surabaya menghadapi beberapa risiko operasional, yaitu kesalahan pencatatan faktur, keterlambatan penerbitan dan pengiriman dokumen tagihan, ketidaklengkapan dokumen pendukung, ketidaksesuaian informasi pembayaran, serta pemantauan piutang jatuh tempo yang belum dilakukan secara konsisten. Risiko tersebut terutama berkaitan dengan faktor manusia, proses kerja, sistem pencatatan, dan koordinasi antardivisi.

Mitigasi yang telah diterapkan meliputi verifikasi faktur sebelum dikirim, pemutakhiran daftar umur piutang, rekonsiliasi pembayaran dengan mutasi rekening, penyimpanan dokumen pendukung, serta penguatan koordinasi dalam proses penagihan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan piutang memerlukan pengendalian yang dilakukan secara konsisten pada setiap tahapan proses.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena berfokus pada satu divisi dan periode observasi yang terbatas serta belum melakukan pengukuran risiko secara kuantitatif. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan analisis dengan menggunakan metode kuantitatif, seperti penilaian kemungkinan dan dampak risiko, atau mengombinasikannya dengan pendekatan kualitatif untuk menghasilkan prioritas mitigasi yang lebih terukur.

Daftar Pustaka

- Agha, R. Z., & Fitria, W. (2024). *PENYUSUNAN TINDAKAN PERBAIKAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP) JRJ*.
- Aisyi, N. R., Penulis, *, Hastuti, K., Akuntansi, J., & Bandung, P. N. (2026). Analisis Pengelolaan Piutang dan Mitigasi Risiko untuk Meningkatkan Kolektibilitas Piutang Usaha PT NWI Accounts Receivable Management and Risk Mitigation Analysis to Increase Collectability at PT NWI. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 6(3), 320–331.
- Al Lawati, A., Hussin, B. M., Abdul Kadir, M. R., & Khudari, M. (2025). The Impact of Enterprise Risk Management on Firm Competitiveness: The Mediating Role of Competitive Advantage in the Omani Insurance Industry. *Risks*, 13(10).

- <https://doi.org/10.3390/risks13100199>
- Anwar, F. (2024). PENGARUH STRUKTUR MODAL, LIKUIDITAS DAN NON PERFORMING FINANCING TERHADAP PROFITABILITAS PADA BANK SYARIAH YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA. In *Tansiq : Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam* (Vol. 7, Issue 2).
- Ardillah, R., Adistya Saffanah, Z., Rohmah, L., Khusnu Milad, M., Studi Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis Islam, F., Sunan Ampel Surabaya, U., Penelitian, A., Kunci, K., & Risiko, M. (2025). Analisis Risiko Operasional Dalam Proses Penagihan Piutang: Studi Kasus Pada PT KAI Daop 8 Surabaya Operational Risk Analysis in the Receivables Collection Process: Case Study at PT KAI Daop 8 Surabaya. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(5), 2348–2356. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i5.7494>
- Debby Yusriliana Rahmawati, & Tri Ratnawati. (2024). Internal Audit Coso Framework Pada Fungsi Keuangan Berbasis Digital Untuk Menilai Kinerja Keuangan Di CV. Inti Bumi Multigrup. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(2), 779–797. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v11i2.2586>
- Hadiyanti, M., Fatahilla, M. W., Puspita, M., & Sanjaya, V. F. (2025). PRAKTIK SENSING, SEIZING, DAN RECONFIGURING PADA UMKM TAHUGEJROT DI BANDAR LAMPUNG: ANALISIS KUALITATIF TENTANGKAPABILITAS DINAMIS SELAMA PANDEMI COVID-19. *Tansiq : Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 8, No. 2, 1–12.
- Hanifah, A. M., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). Literature Review: Pengaruh Sistem Pengendalian Internal, Peran Audit Internal, Komitmen Manajemen Terhadap Good Corporate Governance. *Jurnal Economina*, 2(6), 1318–1330. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.605>
- Hertina, D., Kartika, E., Alfiana, Zulbetti, R., & Susanto, E. (2023). Efektivitas Kebijakan Pengendalian Intern dalam Mengurangi Risiko Kecurangan Keuangan di Perusahaan. *Jurnal Darma Agung*, 31(6), 345–352. <http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v31i6.3840>
- Mulia, M. T., Yusnia, A., & Salman, M. (2025). RESCHEDULING PEMBIAYAAN MURABAHAH BERMASALAH BPRS ADECO CABANG IDI RAYEUK. In *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam* (Vol. 8, Issue 1).
- Nestiti, I. L., Lestari, A., & Suria Manda, G. (2025). Peranan Strategi Mitigasi dalam Menghadapi Risiko Operasional Pada Perusahaan dan UMKM. *Journal of Social Science Researcjh*, 5(3), 5334–5345.
- Ratna Haryanti, D., Hutomo, M., & Studi Manajemen, P. (2024). Analisis Manajemen Risiko Operasional berbasis ISO 31000:2018 terhadap Perusahaan Logistik (Studi Kasus JNE Station Center Gedebage Kota Bandung). *Jurnal Simki Economic*. <https://jiped.org/index.php/JSE>
- Safitri, D., & Reviandani, W. (2024). ENTREPRENEUR Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT PCS. *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1–15. <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

- Simbolon, A. R., & Nasution, M. I. P. (2024). Peran Kualitas Informasi Terhadap Perkembangan Teknologi Informasi Gen Z. *Tansiq : Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 1–10.
- Takdirmin, Hikmah Idris, Fifi Arfiani, & Aqilah Salsabila. (2025). Manajemen Risiko Keuangan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 4(1), 3017–3024. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1140>
- Tsabitah, A., Chumaidiyah, E., & Suhendra, A. A. (2025). Designing Risk Mitigation Strategies Using Enterprise Risk Management (ERM) Based on COSO ERM and House Of Risk (HOR) Models. *Journal of Ecohumanism*, 4(2). <https://doi.org/10.62754/joe.v4i2.6555>
- Ursula, V. M., & Djohanputro, B. (2022). Rancangan Sistem Manajemen Risiko Operasional Divisi Keuangan Nfi. *Jurnal Riset Bisnis Vol*, 5(April), 246–266. <http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/jrb/%0ARANCANGAN>