

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pengelolaan Piutang

Della Uzzatul Maghfiroh
Universitas Yapis Papua, Jayapura, Papua, Indonesia
dellauzzatulmaghfiroh@gmail.com

Informasi Artikel	Abstrak
<p>Catatan Artikel: Diterima 23 Mei 2026 Revisi disetujui 28 Mei 2026 Dipublikasi 31 Mei 2026</p> <p>Kata kunci: Efektivitas, Pengelolaan Piutang, Penagihan, Pengendalian,</p> <p>DOI:</p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif berbasis kuesioner dan bertujuan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan piutang pada PT Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus <i>Slovin</i> dengan teknik <i>purposive sampling</i> yang menghasilkan 57 responden. Data penelitian bersumber dari data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan tahapan analisis meliputi analisis deskriptif, uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial tidak seluruh variabel berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pengelolaan piutang, namun secara simultan keempat variabel berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan piutang.</p>

Pendahuluan

Pengelolaan piutang merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga keberlanjutan kinerja keuangan perusahaan, khususnya pada badan usaha milik daerah yang bergerak di sektor pelayanan publik seperti perusahaan air minum. Piutang pelanggan menjadi sumber utama penerimaan perusahaan yang digunakan untuk membiayai operasional, pemeliharaan sarana prasarana, serta peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas pengelolaan piutang memiliki peran strategis dalam menjamin kelangsungan usaha dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam praktiknya, pengelolaan piutang pada perusahaan air minum sering menghadapi berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pembayaran pelanggan, tingginya tunggakan, serta meningkatnya risiko piutang tidak tertagih. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kondisi tersebut dipengaruhi oleh faktor internal perusahaan, antara lain kebijakan pembayaran tagihan pelanggan, prosedur penagihan, pengendalian dan monitoring piutang, serta pemanfaatan sistem informasi piutang (Aviska, 2022; Zega et al., 2024; Nurbaeti et al., 2023). Namun, temuan penelitian sebelumnya masih menunjukkan hasil yang beragam dan sebagian besar belum mengkaji pengaruh faktor-faktor tersebut secara simultan terhadap efektivitas pengelolaan piutang.

Kesenjangan riset juga terlihat dari keterbatasan konteks penelitian yang umumnya berfokus pada perusahaan swasta atau menggunakan pendekatan deskriptif dan analisis rasio keuangan semata. Padahal, perusahaan air minum daerah memiliki karakteristik yang berbeda, baik dari sisi regulasi, orientasi pelayanan publik, maupun kondisi sosial dan geografis wilayah layanannya. Hal ini menunjukkan perlunya kajian empiris yang lebih

komprehensif untuk menganalisis faktor-faktor internal yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan piutang pada perusahaan air minum daerah.

Urgensi penelitian ini semakin meningkat mengingat tantangan yang dihadapi perusahaan air minum daerah di wilayah Papua, khususnya PT Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda). Perusahaan ini telah melakukan berbagai upaya perbaikan, seperti penerapan sistem pembayaran non-tunai, penyesuaian kebijakan denda keterlambatan, serta pengembangan sistem informasi pelanggan (Radar Papua, 2023; Cenderawasih Pos, 2024). Meskipun demikian, permasalahan piutang pelanggan masih menjadi isu yang memerlukan perhatian serius karena berpotensi mengganggu stabilitas arus kas perusahaan.

Selain kebijakan dan prosedur penagihan, efektivitas pengelolaan piutang juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pengendalian dan monitoring internal. Pengendalian yang belum optimal dapat menyebabkan keterlambatan pencatatan, kesalahan data pelanggan, serta lambatnya deteksi tunggakan, sehingga meningkatkan risiko piutang tidak tertagih (Zega et al., 2024). Oleh karena itu, sistem pengendalian dan monitoring piutang yang efektif menjadi prasyarat penting dalam mendukung kinerja pengelolaan piutang secara keseluruhan.

Di sisi lain, pemanfaatan sistem informasi piutang berperan strategis dalam meningkatkan akurasi pencatatan, mempercepat proses penagihan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan piutang. Penerapan sistem informasi berbasis digital memungkinkan perusahaan melakukan monitoring piutang secara real time dan mendukung pengambilan keputusan manajerial yang lebih tepat (Vidya Hangialewi Waninghiyun & Andhaniwati, 2024; Usada, 2023). Namun demikian, efektivitas pemanfaatan sistem informasi tersebut perlu diuji secara empiris untuk mengetahui kontribusinya terhadap pengelolaan piutang perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kebijakan pembayaran tagihan pelanggan, prosedur penagihan, pengendalian dan monitoring piutang, serta pemanfaatan sistem informasi piutang terhadap efektivitas pengelolaan piutang pada PT Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda). Kontribusi artikel ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai pengelolaan piutang pada perusahaan daerah sektor pelayanan publik serta memberikan implikasi praktis bagi manajemen perusahaan dalam merumuskan kebijakan dan strategi pengelolaan piutang yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis Kebijakan Pembayaran Tagihan Pelanggan

Kebijakan pembayaran tagihan pelanggan merupakan seperangkat aturan yang ditetapkan oleh perusahaan pelayanan publik berbentuk Perseroda untuk mengatur kewajiban pembayaran pelanggan atas layanan yang diberikan, meliputi batas waktu pembayaran, mekanisme pembayaran, serta sanksi atas keterlambatan. Dari perspektif teori keagenan Jensen & Meckling (1976), kebijakan pembayaran berfungsi sebagai mekanisme pengendalian untuk meminimalkan ketidakpatuhan pelanggan terhadap kewajiban pembayaran. Selanjutnya, dari perspektif teori kebijakan keuangan, kebijakan pembayaran dipahami sebagai bagian dari keputusan keuangan yang bertujuan menjaga kelancaran arus kas dan efektivitas pengelolaan piutang (Brigham & Houston, 2021), sehingga relevan dengan penelitian pada Perseroda yang sangat bergantung pada kepatuhan pelanggan.

Kebijakan pembayaran dipengaruhi oleh beberapa faktor yang meliputi struktur tarif dan ketentuan pemerintah daerah, karakteristik sosial ekonomi pelanggan, kemudahan sistem pembayaran serta komitmen manajemen dalam menerapkan kebijakan. Kebijakan

yang baik ditandai dengan adanya batas waktu pembayaran yang jelas, mekanisme pembayaran yang mudah diakses, penerapan sanksi secara konsisten, serta tingginya kepatuhan pelanggan. Ciri-ciri tersebut tercermin dalam indikator kebijakan pembayaran berupa ketepatan waktu pembayaran, tingkat kepatuhan pelanggan, dan konsistensi perusahaan dalam menerapkan sanksi keterlambatan.

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam skripsi ini yaitu Kurnia et al. (2025) menemukan bahwa kebijakan keuangan, termasuk kebijakan pembayaran, berpengaruh signifikan terhadap perputaran piutang dan kinerja keuangan. Mayang et al. (2024) juga menunjukkan bahwa penerapan kebijakan pembayaran yang konsisten pada perusahaan pelayanan publik daerah dapat mengurangi akumulasi piutang dan meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang.

Prosedur Penagihan

Prosedur penagihan merupakan rangkaian aktivitas terstruktur yang ditetapkan oleh perusahaan pelayanan publik berbentuk Perseroda dalam menagih kewajiban pelanggan yang telah jatuh tempo, mulai dari pemberitahuan, pelaksanaan penagihan, pencatatan, hingga tindak lanjut. Dalam Teori Keagenan, prosedur penagihan berfungsi sebagai mekanisme pengendalian untuk meminimalkan ketidakpatuhan pelanggan. Berdasarkan Teori Proses Bisnis yang dikemukakan oleh Hammer dan Champy (1993), prosedur penagihan merupakan bagian dari proses bisnis yang harus dirancang secara efisien, terintegrasi, dan minim hambatan operasional. Sejalan dengan itu, Gitman dan Zutter (2020) menegaskan bahwa prosedur penagihan yang terstruktur secara langsung memengaruhi efektivitas pengelolaan piutang, karena menentukan keberhasilan pengendalian piutang dan penurunan risiko piutang bermasalah.

Prosedur penagihan yang efektif ditandai oleh konsistensi pelaksanaan, ketepatan waktu, dan keberurutan tahapan penagihan. Pada PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani, penagihan dilakukan melalui surat, telepon, WhatsApp, dan kunjungan langsung serta disesuaikan dengan kondisi geografis wilayah pelayanan. Ciri tersebut tercermin dalam indikator berupa frekuensi pemberitahuan, kecepatan tindak lanjut, dan keberhasilan penagihan yang ditunjukkan oleh pembayaran pelanggan setelah pengingat. Pelaksanaan prosedur penagihan dipengaruhi oleh ketersediaan petugas lapangan, biaya operasional, kondisi geografis pelanggan, serta kerja sama antarbagian internal, di mana keterbatasan sumber daya dan lemahnya koordinasi dapat menurunkan efektivitas proses penagihan (Hammer & Champy, 1993). Penelitian terdahulu yang digunakan dalam skripsi ini menunjukkan bahwa penerapan prosedur penagihan yang terstruktur pada perusahaan pelayanan publik daerah berkontribusi signifikan dalam menekan piutang tertunggak Mayang et al. (2024).

Pengendalian dan Monitoring Piutang

Pengendalian dan monitoring piutang merupakan serangkaian kebijakan, prosedur, serta aktivitas pengawasan yang dirancang oleh perusahaan pelayanan publik berbentuk Perseroda untuk memastikan piutang tercatat dengan benar, ditagih tepat waktu, dan dipantau secara berkelanjutan. Dalam Teori Keagenan, pengendalian dan monitoring berfungsi sebagai mekanisme pengawasan untuk meminimalkan asimetri informasi dan potensi penyimpangan antara pengelola dan pihak terkait (Jensen & Meckling, 1976). Selanjutnya, menurut *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013)*, pengendalian internal merupakan proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai atas efektivitas operasi, keandalan pelaporan keuangan, dan kepatuhan terhadap peraturan. Pandangan ini diperkuat oleh Arens et al. (2020) yang menegaskan bahwa pengendalian internal harus disertai dengan aktivitas monitoring yang

berkelanjutan agar sistem pengendalian berjalan efektif, termasuk dalam pengelolaan piutang.

Pengendalian dan monitoring piutang yang efektif ditandai oleh adanya sistem pelaporan yang terstruktur, mekanisme otorisasi yang jelas, pemisahan fungsi, serta rekonsiliasi piutang yang dilakukan secara rutin. Menurut COSO (2013), pengendalian internal yang baik mencakup lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta aktivitas pemantauan. Arens et al. (2020) menegaskan bahwa pengendalian dan monitoring piutang harus menjamin transparansi pencatatan, konsistensi penerapan prosedur, akurasi data, serta ketepatan tindak lanjut terhadap tunggakan. Pada PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani, efektivitas pengendalian dan monitoring piutang didukung oleh sistem informasi untuk memantau piutang pada wilayah pelayanan yang luas dan kondisi geografis yang menantang.

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam skripsi ini menunjukkan bahwa pengendalian dan monitoring piutang berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan piutang. Rahmawati dan Kefi (2022) membuktikan bahwa pengendalian internal yang disertai dengan monitoring yang memadai berpengaruh signifikan terhadap pengelolaan piutang dan mampu menekan risiko piutang bermasalah.

Pemanfaatan Sistem Informasi Piutang

Pemanfaatan sistem informasi akuntansi piutang merupakan penggunaan *Accounting Information System (AIS)* oleh perusahaan pelayanan publik berbentuk Perseroda untuk mencatat, mengolah, menyajikan, serta memantau data piutang secara akurat dan tepat waktu. Dalam Teori Keagenan, pemanfaatan AIS berfungsi sebagai mekanisme pengendalian informasi untuk mengurangi asimetri informasi antara pengelola dan pihak terkait. Menurut Romney dan Steinbart (2018), sistem informasi akuntansi yang dimanfaatkan secara optimal mendukung pengendalian, monitoring, dan pengambilan keputusan manajemen, sehingga berkontribusi langsung terhadap efektivitas pengelolaan piutang.

Pemanfaatan sistem informasi piutang yang efektif ditandai dengan kemampuan sistem dalam menyediakan data piutang yang akurat, mutakhir, dan mudah diakses untuk keperluan monitoring dan pengendalian. Pada PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani, pemanfaatan sistem informasi piutang mencakup penggunaan sistem untuk memantau saldo piutang, umur piutang, jatuh tempo pembayaran, serta perkembangan tunggakan pelanggan. Ciri tersebut tercermin dalam indikator pemanfaatan sistem informasi piutang berupa keakuratan data piutang, ketepatan waktu penyajian laporan, kemudahan akses informasi, serta kemampuan sistem dalam mendukung pemantauan dan tindak lanjut piutang bermasalah. Pemanfaatan sistem informasi piutang dipengaruhi oleh kualitas sistem yang digunakan, kompetensi pengguna, serta dukungan manajemen terhadap penerapan teknologi informasi.

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam skripsi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi piutang berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan piutang. Mano dan Wasesa (2024) membuktikan bahwa pemanfaatan sistem informasi piutang yang terintegrasi mampu meningkatkan akurasi data, mempercepat monitoring, serta mendukung pengambilan keputusan dalam pengelolaan piutang. Temuan tersebut diperkuat oleh Wardani dan Syarief (2023) serta Mayang et al. (2024) yang menyatakan bahwa pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi berkontribusi positif terhadap efektivitas pengelolaan piutang pada perusahaan pelayanan publik daerah.

Efektivitas Pengelolaan Piutang

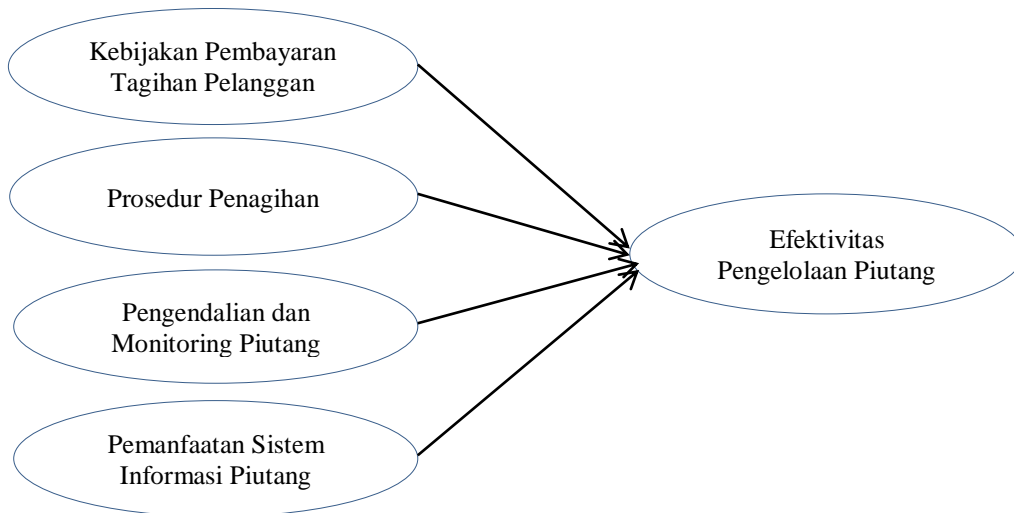
Menurut Brigham dan Houston (2021), efektivitas pengelolaan piutang tercermin dari bagaimana perusahaan mengatur kebijakan kredit, prosedur penagihan, serta pengendalian internal secara terintegrasi guna menjaga stabilitas arus kas. Dalam konteks perusahaan air minum, efektivitas pengelolaan piutang juga mencerminkan tingkat kepatuhan pelanggan terhadap kewajiban pembayaran, kualitas pelayanan yang diberikan, serta kemampuan perusahaan dalam memastikan seluruh tagihan tercatat, dipantau, dan ditindaklanjuti secara tepat waktu.

Efektivitas pengelolaan piutang ditandai oleh kemampuan perusahaan dalam menjaga tingkat piutang tertagih, mempercepat perputaran piutang, serta menekan saldo piutang menunggak. Dalam skripsi ini, efektivitas pengelolaan piutang tercermin melalui indikator seperti ketepatan penerimaan pembayaran pelanggan, penurunan tingkat tunggakan, kecepatan penagihan, serta keakuratan data piutang. Efektivitas tersebut dipengaruhi oleh kebijakan pembayaran yang jelas, prosedur penagihan yang terstruktur, pengendalian dan monitoring piutang yang berjalan baik, serta pemanfaatan sistem informasi akuntansi piutang yang mendukung pengambilan keputusan manajemen.

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam skripsi ini menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan piutang dipengaruhi oleh berbagai aspek pengelolaan internal. Nurizzati (2020) menemukan bahwa kebijakan pembayaran pelanggan berpengaruh positif terhadap efektivitas pengelolaan piutang. Hal serupa disampaikan oleh Nurbaeti et al. (2023) yang menegaskan pentingnya integrasi kebijakan dan koordinasi lintas fungsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pengelolaan piutang.

Model Empiris

Permasalahan tingginya piutang pelanggan di PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani mencerminkan ketidakefektifan pengelolaan piutang yang dipengaruhi oleh kebijakan pembayaran, prosedur penagihan, pengendalian internal, dan sistem informasi. Berlandaskan Teori Keagenan (Jensen & Meckling, 1976) dan didukung Teori Kebijakan Keuangan, Proses Bisnis, COSO, serta Sistem Informasi Akuntansi, penelitian terdahulu menunjukkan keempat faktor tersebut signifikan memengaruhi efektivitas pengelolaan piutang (Nurizzati, 2020; Wardani & Syarief, 2023; Zega et al., 2024). Kerangka empiris ini menegaskan bahwa semakin optimal keempat aspek tersebut, semakin efektif pengelolaan piutang, menjadi dasar hipotesis kuantitatif.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

Kebijakan pembayaran tagihan pelanggan berperan penting dalam mendorong kepatuhan pelanggan. Penetapan jangka waktu yang jelas dan penalti keterlambatan membantu menekan risiko piutang macet (Brigham & Houston, 2021). Dari perspektif Teori Keagenan, kebijakan yang konsisten meningkatkan kepatuhan pelanggan (Jensen & Meckling, 1976).

H1: Berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pengelolaan piutang.

Prosedur penagihan yang terstandar mempercepat realisasi pembayaran dan mengurangi kesalahan administrasi. Koordinasi antarunit dan penggunaan saluran komunikasi yang tepat mendukung efektivitas penagihan (Hammer & Champy, 1993). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa intensitas komunikasi penagihan berpengaruh positif terhadap pembayaran pelanggan (Mano & Wasesa, 2024).

H2: Berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pengelolaan piutang.

Pengendalian dan Monitoring Piutang pengawasan rutin dan evaluasi data keuangan menjaga akurasi pencatatan piutang (COSO, 2013). Aktivitas monitoring yang konsisten juga menekan risiko piutang tak tertagih (Geraldin & Wijaya, 2023).

H3: Berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pengelolaan piutang.

Pemanfaatan sistem informasi piutang memungkinkan pemantauan transaksi secara real-time (Romney & Steinbart, 2018). Penggunaan aplikasi digital terbukti meningkatkan efisiensi penagihan (Nurizzati, 2020).

H4: Berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pengelolaan piutang.

Efektivitas pengelolaan piutang dipengaruhi secara simultan oleh kebijakan pembayaran, prosedur penagihan, pengendalian dan monitoring, serta sistem informasi. Integrasi keempat faktor membantu menekan risiko piutang macet dan menjaga likuiditas perusahaan (Wardani & Syarief, 2023).

H5: Berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan piutang.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif-asosiatif yang bertujuan menggambarkan kondisi faktual sekaligus menganalisis pengaruh kebijakan pembayaran tagihan pelanggan (X1), prosedur penagihan (X2), pengendalian dan monitoring piutang (X3), serta pemanfaatan sistem informasi piutang (X4) terhadap efektivitas pengelolaan piutang (Y) pada PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani. Objek penelitian adalah pegawai PT.AMJRN yang terlibat langsung dalam pencatatan, penagihan, dan monitoring piutang pelanggan. Dari populasi 83 orang, diperoleh 57 responden menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dalam pengelolaan piutang.

Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 1–5, yang mengukur persepsi responden terhadap setiap variabel. Sebelum dianalisis, instrumen diuji validitas dan reliabilitas; item dianggap valid jika nilai loading factor $\geq 0,5$ dan reliabel jika Cronbach's Alpha $\geq 0,60$. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan respons responden, sedangkan analisis inferensial dilakukan menggunakan **regresi linier berganda** untuk menguji pengaruh parsial maupun simultan antarvariabel. Persamaan regresi yang digunakan adalah: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$. Dimana Y = efektivitas pengelolaan piutang, a = konstanta, X1–X4 = variabel independen, b1–b4 = koefisien regresi, dan e = error term. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) untuk memastikan model layak. Variabel dikatakan berpengaruh signifikan jika nilai probabilitas $< 0,05$.

Hasil Penelitian dan Pembahasan
Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai kesahihan instrumen dalam merepresentasikan konstruk yang diukur (Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Corrected Item – Total Correlation* dengan kriteria r hitung > r tabel (0,2201) pada tingkat signifikansi 0,05. Tabel 4.1 Menunjukkan hasil uji validitas:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

No	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Kebijakan pembayaran tagihan pelanggan			
	1. Indikator 1	0,732	0,2201	Valid
	2. Indikator 2	0,772	0,2201	Valid
	3. Indikator 3	0,641	0,2201	Valid
	4. Indikator 4	0,789	0,2201	Valid
	5. Indikator 5	0,746	0,2201	Valid
2	Prosedur Penagihan			
	1. Indikator 1	0,796	0,2201	Valid
	2. Indikator 2	0,758	0,2201	Valid
	3. Indikator 3	0,639	0,2201	Valid
	4. Indikator 4	0,765	0,2201	Valid
	5. Indikator 5	0,799	0,2201	Valid
3	Pengendalian dan Monitoring Piutang			
	1. Indikator 1	0,709	0,2201	Valid
	2. Indikator 2	0,671	0,2201	Valid
	3. Indikator 3	0,767	0,2201	Valid
	4. Indikator 4	0,676	0,2201	Valid
	5. Indikator 5	0,789	0,2201	Valid
4	Pemanfaatan Sistem Informasi Piutang			
	1. Indikator 1	0,630	0,2201	Valid
	2. Indikator 2	0,611	0,2201	Valid
	3. Indikator 3	0,678	0,2201	Valid
	4. Indikator 4	0,588	0,2201	Valid
	5. Indikator 5	0,617	0,2201	Valid
5	Efektivitas Pengelolaan Piutang			
	1. Indikator 1	0,686	0,2201	Valid
	2. Indikator 2	0,784	0,2201	Valid
	3. Indikator 3	0,557	0,2201	Valid
	4. Indikator 4	0,735	0,2201	Valid
	5. Indikator 5	0,780	0,2201	Valid

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 22 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel X1, X2, X3, X4, dan Y memiliki r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga semua instrumen penelitian dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dan keandalan instrumen penelitian menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan batas minimal $\alpha \geq 0,60$ (Ghozali, 2021).

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha		Koefisien Alpha	Keterangan
1	Kebijakan pembayaran tagihan pelanggan	0,789	>	0,60	Reliabel
2	Prosedur Penagihan	0,800	>	0,60	Reliabel
3	Pengendalian dan Monitoring Piutang	0,764	>	0,60	Reliabel
4	Pemanfaatan Sistem Informasi Piutang	0,603	\geq	0,60	Reliabel
5	Efektivitas Pengelolaan Piutang	0,747	>	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil Uji Reliabilitas yang telah dilakukan berdasarkan tabel 4.2 Hasil SPSS 22 menunjukkan seluruh variabel penelitian memiliki nilai Alpha $\geq 0,60$, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data residual dalam model regresi berdistribusi normal, yang merupakan syarat penting agar estimasi regresi bersifat *BLUE* dan hasil uji statistik dapat diandalkan (Ghozali, 2018). Data residual dianggap normal jika nilai signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov* $> 0,05$, menunjukkan tidak ada penyimpangan signifikan dari distribusi normal. Tabel 4.3 Menunjukkan hasil berikut ini:

Tabel 3
One Sample Kolomogrov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		57
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2.46642813
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.083
	<i>Positive</i>	.061
	<i>Negative</i>	-.083
<i>Test Statistic</i>		.083
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah 2026

Hasil pengujian dengan SPSS 22 menunjukkan nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, sehingga residual dapat dianggap berdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinieritas

Uji *multikolinieritas* dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear yang kuat antarvariabel independen, karena keberadaan *multikolinieritas* dapat menyebabkan koefisien regresi menjadi tidak stabil dan sulit diinterpretasikan (Ghozali, 2021). Kriteria pengujian yang digunakan adalah nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 . Tabel 4.4 Menunjukkan hasil berikut ini:

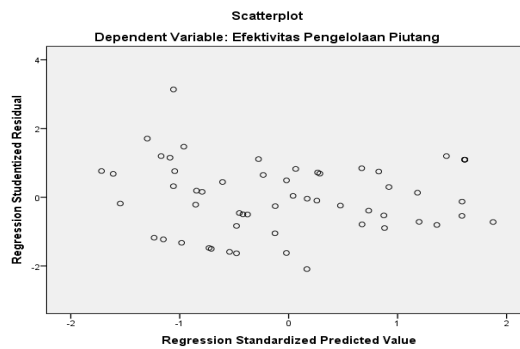
Tabel 4
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity	Statistics
		Tolerance	VIF
1	Kebijakan pembayaran tagihan pelanggan	.893	1.120
	Prosedur Penagihan	.731	1.367
	Pengendalian dan Monitoring Piutang	.726	1.377
	Sistem Informasi Piutang	.717	1.395

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji *heteroskedastisitas* dilakukan untuk mengetahui apakah varians residual antarpengamatan konstan, karena varians yang tidak konstan dapat menyebabkan estimasi regresi menjadi tidak efisien (Ghozali, 2021).



Sumber: Data diolah 2026

Gambar 3. Grafik Scatterplot

Hasil menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu horizontal (nilai 0) tanpa membentuk pola tertentu, sehingga model regresi bebas dari heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021).

Tabel 5
Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.146	5.644		2.152	.036
	Kebijakan pembayaran tagihan pelanggan	-.405	.205	-.245	-1.971	.054
	Prosedur Penagihan	.130	.171	.104	.758	.452
	Pengendalian dan Monitoring Piutang	.391	.166	.324	2.351	.023
	Pemanfaatan Sistem Informasi Piutang	.292	.188	.215	1.551	.127

Sumber: Data diolah, 2026

Berikut merupakan persamaan regresi :

$$Y = 12.146 - 0.405X_1 + 0.130X_2 + 0.391X_3 + 0.292X_4 + e$$

Nilai konstanta sebesar 12,146 menunjukkan bahwa jika seluruh variabel independen (X1–X4) dianggap nol, maka nilai dasar Efektivitas Pengelolaan Piutang (Y) adalah 12,146. Koefisien regresi Kebijakan Pembayaran Tagihan Pelanggan (X1) sebesar -0,405 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada X1 akan menurunkan efektivitas pengelolaan piutang sebesar 0,405 dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien Prosedur Penagihan (X2) sebesar 0,130 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan X2 akan meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang sebesar 0,130, sedangkan Koefisien Pengendalian dan Monitoring Piutang (X3) sebesar 0,391 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan X3 akan meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang sebesar 0,391. Koefisien Pemanfaatan Sistem Informasi Piutang (X4) sebesar 0,292 mengindikasikan setiap peningkatan satu satuan X4 akan meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang sebesar 0,292, dengan asumsi variabel lain tetap.

Pengujian Hipotesis

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap Efektivitas Pengelolaan Piutang (Y) secara individual dengan asumsi variabel lainnya konstan (Sugiyono, 2023). Variabel ini dikatakan signifikan karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $p < 0,05$, sebaliknya variabel dikatakan tidak signifikan karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$. Hasil uji hipotesis menunjukkan hasil berikut ini:

Tabel 6
Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.146	5.644		2.152	.036
	Kebijakan pembayaran tagihan pelanggan	-.405	.205	-.245	-1.971	.054
	Prosedur Penagihan	.130	.171	.104	.758	.452
	Pengendalian dan Monitoring Piutang	.391	.166	.324	2.351	.023
	Pemanfaatan Sistem Informasi Piutang	.292	.188	.215	1.551	.127

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil uji menunjukkan bahwa Kebijakan Pembayaran Tagihan Pelanggan (X1) $t_{hitung} -1,971$, $p = 0,054$, Prosedur Penagihan (X2) $t_{hitung} 0,758$, $p = 0,452$, dan Pemanfaatan Sistem Informasi Piutang (X4) $t_{hitung} 1,551$, $p = 0,127$, sehingga ketiganya **tidak signifikan**, dikarenakan $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $p > 0,05$. Sebaliknya, Pengendalian dan Monitoring Piutang (X3) $t_{hitung} 2,351$, $p = 0,023$, signifikan, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $p < 0,05$, menunjukkan pengaruh positif yang nyata terhadap efektivitas pengelolaan piutang. Hasil ini menegaskan bahwa pengendalian dan monitoring piutang merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang, sedangkan variabel lainnya belum memberikan kontribusi yang signifikan secara statistik.

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen, dalam hal ini Efektivitas Pengelolaan Piutang (Y) (Sugiyono, 2023). Uji ini membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} atau menggunakan nilai

signifikansi (p-value). Variabel independen dikatakan berpengaruh signifikan secara simultan apabila nilai Sig < 0,05, dan dikatakan tidak signifikan jika nilai Sig ≥ 0,05.

Tabel 7
Hasil Uji F

Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	134.916	4	33.729	5.149	.001 ^b
	Residual	340.663	52	6.551		
	Total	475.579	56			

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh F hitung = 5,149 dengan Sig = 0,001 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa keempat variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi R²

Uji koefisien *determinasi* (R²) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen (Sugiyono, 2023). Nilai R² berada pada rentang 0 ≤ R² ≤ 1, di mana semakin mendekati 1, semakin besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 8
Hasil Uji *Adjusted R Square*

Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.533 ^a	.284	.229	2.55953

Sumber: Data diolah, 2026

Dalam penelitian ini, R² digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi bersama variabel independen terhadap variable dependen. Hasil pengujian menunjukkan nilai R² sebesar 0,284 atau 28,4%, yang berarti variabel bebas secara simultan mampu menjelaskan 28,4% variasi Y, sedangkan sisanya 71,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Meskipun nilai R² tergolong moderat, model ini dianggap memenuhi standar karena telah melalui uji asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa Kebijakan Pembayaran Tagihan Pelanggan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pengelolaan Piutang (Y), ditunjukkan oleh t hitung -1,971 < t tabel 2,006 dan nilai signifikansi 0,054 > 0,05. Arah pengaruh negatif (-0,405) mengindikasikan bahwa kebijakan pembayaran yang terlalu ketat cenderung menurunkan efektivitas pengelolaan piutang, meskipun secara statistik pengaruhnya tidak signifikan. Sama halnya dengan Prosedur Penagihan (X2) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap Y, dengan t hitung 0,758 < t tabel 2,006 dan Sig. = 0,452 > 0,05. Walaupun skor deskriptif menunjukkan prosedur penagihan telah dijalankan dengan baik, variasi pelaksanaan prosedur ini belum memberikan dampak nyata terhadap efektivitas pengelolaan piutang.

Berbeda dengan kedua variabel sebelumnya, Pengendalian dan Monitoring Piutang (X3) berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pengelolaan piutang. Nilai t hitung 2,351 > t tabel 2,006 dan Sig. = 0,023 < 0,05 dengan koefisien regresi 0,391. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pengendalian dan monitoring secara nyata meningkatkan

efektivitas pengelolaan piutang, sejalan dengan COSO Internal Control Framework dan temuan Geraldin & Wijaya (2023).

Hasil pengujian variable Pemanfaatan Sistem Informasi Piutang (X4) tidak menunjukkan pengaruh signifikan, $t_{hitung} 1,551 < t_{tabel} 2,006$ dengan $Sig. = 0,127 > 0,05$. Hal ini menandakan bahwa meskipun sistem informasi piutang telah diterapkan, pemanfaatannya belum optimal sehingga belum berdampak signifikan terhadap efektivitas pengelolaan piutang.

Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa keempat variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pengelolaan Piutang ($F_{hitung} = 5,149$, $Sig. = 0,001 < 0,05$). Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas pengelolaan piutang bersifat multifaktorial, dan pengaruh signifikan hanya tercapai bila kebijakan, prosedur, pengendalian internal, dan sistem informasi dijalankan secara terpadu.

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini bahwa hanya pengendalian dan monitoring piutang yang berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pengelolaan piutang, sedangkan kebijakan pembayaran, prosedur penagihan, dan sistem informasi tidak signifikan. Secara simultan, keempat variabel menjelaskan 28,4% variasi efektivitas piutang, sehingga penguatan pengawasan internal dan optimalisasi sistem informasi masih diperlukan. Secara keseluruhan, pengelolaan piutang perusahaan telah tergolong efektif, namun penguatan pada disiplin pelanggan dan monitoring internal masih diperlukan. Penelitian ini terbatas pada jumlah responden sehingga temuan lebih representatif untuk lingkungan PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani, dan penelitian selanjutnya disarankan memperluas sampel serta mempertimbangkan variabel eksternal yang berpengaruh.

Daftar Pustaka

- Adam, M., Taufik, T., & Sutanto, E. K. A. Y. (2015). Pengelolaan Piutang Perusahaan Sub-sektor Perkebunan di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 13(4), 559–583. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v13i4.3156>
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2020). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach*. Pearson Education Limited.
- Aviska, A. (2022). Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Pada Perumdam Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun. *Jurnal Akuntansi Perpajakan Dan Portofolio*, 02(02). <https://doi.org/http://journal.umpo.ac.id/index.php/JAPP>
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2021). *Fundamentals of Financial Management* (16, Ed.). Cengage Learning.
- Field, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (5, Ed.). Sage Publications Ltd.
- Geraldin, R. S. A., & Wijaya, R. Muh. S. A. A. (2023). Internal Control System Analysis of Receivables Collection Procedures at PT. Telkom Indonesia Pasuruan City, East Java. *Proceedings of International Conference on Economics Business and Government Challenges*, 6(1), 193–197. <https://doi.org/10.33005/icebgc.v6i1.74>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10, Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. HarperBusiness.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)

- Kurnia, J., Zulsantoni, & Septaria, V. (2025). Volume 3 ; Nomor 1. *Januari*, 14–23. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v3i1.681>
- Mano, S. M. R., & Wasesa, T. (2024). Prosedur Penagihan Piutang pada Anugrah Jaya Motor Surabaya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 38–49. <https://doi.org/10.30640/abdimas45.v3i2.3107>
- Mayang, M., Zega, S., Hartati, T., Hulu, S., Kakisina, S. M., & Waruwu, N. A. (2024). *Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pelanggan Di PDAM Tirta Umbu Kabupaten Nias*. <https://doi.org/doi.org/jebma.v4n3.4773>
- Nurbaeti, E., Hambani, S., Jamaludin Aziz, A., & Anwar, S. (2023). Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal: Kajian Pada Efektivitas Pengelolaan Piutang. *JURNAL AKUNIDA*, 9(2), 128–136. <https://doi.org/10.30997/jakd.v9i2.10329>
- Nurizzati, S. (2020a). Effect Of Accounting Information System For Credit Sales and Trade Receivables on Cash Receipts. *Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi*, 4(1).
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems* (14, Ed.). Pearson.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2023, Ed.). Alfabeta.
- Wardani, I. K., & Syarief, D. (2023). The Effect Of Accounts Receivable Accounting Information System, Internal Control System And Service Quality On Receivables Collectability in BPJS Ketenagakerjaan Bandung Lodaya. *Journal of Accounting INABA*, 02(02).