

ANALISIS PENYEBAB PIUTANG TAK TERTAGIH SEBAGAI OPTIMALISASI PENGELOLAAN PIUTANG PADA PT XYZ

ALIFA IRVIANI



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Analisis Penyebab Piutang Tak Tertagih sebagai Optimalisasi Pengelolaan Piutang pada PT XYZ” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan proyek akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Alifa Irviani
J0414221145

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

ALIFA IRVIANI. Analisis Penyebab Piutang Tak Tertagih sebagai Optimalisasi Pengelolaan Piutang pada PT XYZ. Dibimbing RESTI JAYENG RAMADHANTI.

PT XYZ, perusahaan jasa pelayaran dan logistik, menghadapi peningkatan piutang tak tertagih dari 5,31% (2023) menjadi 21,88% (2024) akibat belum adanya panduan pengelolaan piutang yang terstruktur. Penelitian ini bertujuan menganalisis risiko kegagalan pengelolaan piutang dan menyusun modul panduan penagihan menggunakan metode Failure Mode and Effects Analysis (FMEA) dipadukan model Research and Development (RnD) ADDIE. Hasil FMEA menunjukkan tahap penagihan piutang sebagai risiko tertinggi (RPN 360) akibat lemahnya sistem penagihan, ketiadaan prosedur terstandardisasi, dan kondisi keuangan debitur yang tidak stabil. Modul yang dihasilkan memuat prosedur monitoring, surat peringatan bertahap (SP1–SP3), Matriks RACI, dan flowchart penagihan, dengan skor evaluasi PIECES 4,40/5,00. Modul ini diharapkan membantu PT XYZ meminimalkan risiko piutang tak tertagih.

Kata kunci: FMEA, modul panduan, pengelolaan piutang, piutang tak tertagih, RnD ADDIE.

ABSTRACT

ALIFA IRVIANI. Analysis of the Causes of Bad Debts for the Optimization of Accounts Receivable Management at PT XYZ. Supervised by RESTI JAYENG RAMADHANTI.

PT XYZ, a shipping and logistics company, faces increasing bad debts, rising from 5.31% (2023) to 21.88% (2024) due to the absence of a structured receivables management guideline. This study aims to analyze the failure risks in receivables management and develop a collection guideline module using the Failure Mode and Effects Analysis (FMEA) method combined with the Research and Development (RnD) ADDIE model. The FMEA results identify the collection stage as the highest-risk phase (RPN 360), caused by a weak collection system, lack of standardized procedures, and unstable debtor finances. The resulting module contains monitoring procedures, escalating warning letters (SP1–SP3), a RACI Matrix, and a collection flowchart, achieving a PIECES evaluation score of 4.40/5.00. This module is expected to help PT XYZ minimize the risk of bad debts.

Keywords: bad debts, FMEA, guideline module, receivables management, RnD ADDIE.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

ANALISIS PENYEBAB PIUTANG TAK TERTAGIH SEBAGAI OPTIMALISASI PENGELOLAAN PIUTANG PADA PT XYZ

ALIFA IRVIANI

Laporan Proyek Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Akuntansi

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Ratih Pratiwi, S.E., M.Ak.

Judul Proyek Akhir : Analisis Penyebab Piutang Tak Tertagih sebagai
Optimalisasi Pengelolaan Piutang pada PT XYZ
Nama : Alifa Irviani
NIM : J0414221145

Disetujui Oleh

Pembimbing:
Resti Jayeng Ramadhanti, S.E., M.S.Ak.



Diketahui Oleh

Ketua Program Studi:
Ratih Pratiwi, S.E., M.Ak.
NPI 201807198706232001




Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP 196607171992031003

Tanggal Ujian: 08 Juli 2026

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga laporan proyek akhir ini dapat diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penyusunan laporan proyek akhir yang dilaksanakan sejak bulan Januari 2026 hingga bulan Juli 2026 dengan judul “Analisis Penyebab Piutang Tak Tertagih sebagai Optimalisasi Pengelolaan Piutang pada PT XYZ”.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis selama melaksanakan proyek akhir dan selama proses penyusunan laporan proyek akhir ini, yaitu kepada:

1. Allah SWT. Atas segala rahmat dan kuasanya, yang telah memberi nikmat dan karunia-Nya serta segala kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan lancar;
2. Orang tua dan keluarga tercinta tak henti-hentinya telah memberikan do’a dan dukungan baik yang bersifat moril maupun materi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini dengan lancar;
3. Bapak Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T. selaku Dekan Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor;
4. Ibu Ratih Pratiwi, S.E., M.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor;
5. Ibu Resti Jayeng Ramadhanti, S.E., M.S.Ak. selaku Dosen Pembimbing Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor, yang telah memberikan masukan, kritik dan saran serta membantu penulisan sehingga laporan proyek akhir ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu;
6. PT XYZ yang telah memberikan kesempatan dan data yang diperlukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini dengan baik;
7. Seseorang dengan NIM 11222939 yang selalu hadir menemani, membantu, memberikan arahan, dan support yang tiada henti serta dukungan yang diberikan diberbagai kondisi yang dialami penulis dalam menyelesaikan laporan proyek akhir ini;
8. Sahabat SLA, TaniKuy, dan Multita yang selalu ada dalam suka maupun duka, memberikan tawa, semangat dan do’a, yang membuat perjalanan penyusunan proyek akhir ini terasa lebih ringan dan bermakna;
9. Teman bimbingan saya, Elly Hendriyani Putri yang telah membersamai dan memberi dukungan kepada penulis mulai dari laporan PKL sampai dengan saat ini;
10. Maraphthon *Season 3: The Last Tale* yang telah menjadi pelarian penulis di saat stres selama masa penyusunan proyek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan laporan proyek akhir ini. Oleh karena itu, penulis berharap kritik juga saran yang bersifat konstruktif agar kedepannya menjadi lebih baik dan dapat dikembangkan. Semoga laporan ini bermanfaat bagi penyusun sendiri maupun bagi pembaca.

Bogor, Juli 2026

Alifa Irviani



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	viv
DAFTAR TABEL	viv
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Piutang	5
2.2 Piutang Tak Tertagih	6
2.3 FMEA	8
2.4 <i>Research and Development (RnD)</i>	10
2.5 Standar Operasional Prosedur (SOP)	11
2.6 Buku Panduan	12
2.7 PIECES	13
2.8 Penelitian Terdahulu	15
2.9 Kerangka Berpikir	19
III METODE PENELITIAN	21
3.1 Gambaran Objek Penelitian	21
3.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data	22
3.4 Prosedur Kerja	28
IV PEMBAHASAN	31
4.1 Analisis Pengelolaan Piutang Menggunakan Metode <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i>	31
4.2 Faktor Penyebab dan Bentuk Penanganan Piutang Tak Tertagih PT XYZ	41
4.3 Perancangan Panduan Pengelolaan Piutang	49
V SIMPULAN	85
5.1 Simpulan	85
5.2 Keterbatasan	86
5.3 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	93
RIWAYAT HIDUP	125



DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	16
2	Tingkat Skor Severity	24
3	Tingkat Skor Occurance	25
4	Tingkat Skor Detection	25
5	<i>Timeline</i> penyusunan proyek akhir	29
6	Analisis FMEA Tahap Pemberian Kredit	32
7	Analisis FMEA Tahap Pembuatan dan Pengiriman Invoice	33
8	Analisis FMEA Tahap Pencatatan Piutang	34
9	Analisis FMEA Tahap Monitoring Piutang	35
10	Analisis FMEA Tahap Penagihan Piutang	36
11	Analisis FMEA Tahap Penerimaan Pembayaran	37
12	Analisis FMEA Tahap Evaluasi dan Cadangan	38
13	Rekapitulasi nilai RPN	39
14	Prosedur Penagihan yang Dirancang	52
15	Penanggung Jawab	54
16	Hasil Uji Coba Implementasi Modul Panduan	77
17	Rekapitulasi Hasil Evaluasi Tahap Performance	78
18	Rekapitulasi Hasil Evaluasi Tahap <i>Information</i>	79
19	Rekapitulasi Hasil Evaluasi Tahap <i>Economy</i>	80
20	Rekapitulasi Hasil Evaluasi Tahap <i>Control</i>	80
21	Rekapitulasi Hasil Evaluasi Tahap <i>Efficiency</i>	81
22	Rekapitulasi Hasil Evaluasi Tahap <i>Service</i>	82
23	Rekapitulasi Rata-rata Skor PerDimensi PIECES	83

DAFTAR GAMBAR

1	Piutang Tak Tertagih PT XYZ tahun 2020-2024	2
2	Kerangka Pemikiran	20
3	Tahapan Metode FMEA	23
4	Tahapan Metode ADDIE	26
5	Tahapan Penanganan Piutang PT XYZ	45
6	<i>Template</i> Surat Penagihan	57
7	<i>Template</i> Surat Peringatan 1	63
8	<i>Template</i> Surat Peringatan 2	65
9	<i>Template</i> Surat Peringatan 3	67
10	Flowchart Alur Penagihan Piutang PT XYZ	69
11	Tampilan tabel penanggung jawab pada modul	72
12	Tampilan Template Surat Penagihan Versi Siap Pakai	74
13	Tampilan Template Surat Penagihan Versi Panduan Bernomor	74
14	Tampilan Halaman Syarat dan Ketentuan Penggunaan Surat Penagihan	75
15	Template Flowchart Alur Penagihan Piutang PT XYZ	76



DAFTAR LAMPIRAN

1	Surat Pernyataan Rekomendasi Diterima oleh Perusahaan	94
2	Piutang Tak Tertagih	95
3	Aging Schedule	95
4	Berita Acara Implementasi	96
5	Evaluasi PIECES	99
6	Transkrip Wawancara	105
7	Lembar Observasi	114
8	Uji Coba Modul Panduan	119
9	Uji Coba Surat Penagihan	120
10	Uji Coba Surat Peringatan 1	121
11	Uji Coba Surat Peringatan 2	122
12	Uji Coba Surat Peringatan 3	123
13	Dokumentasi Wawancara	124



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University