



**PENGARUH INTENSITAS PENAGIHAN LAPANGAN DAN KETEPATAN
DISTRIBUSI TERHADAP EFEKTIVITAS PENAGIHAN PIUTANG
MELALUI SISTEM MONITORING PIUTANG PADA
PT. FUBORU INDONESIA CABANG DENPASAR**

¹Ni Putu Intan Maha Putri, ²Muspa, ³Maryam Nurdin

^{1,2,3}. Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar

Email : intanmahaputri0605@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh intensitas penagihan lapangan dan ketepatan distribusi terhadap efektivitas penagihan piutang dengan sistem monitoring piutang sebagai variabel mediasi pada PT. Fuboru Indonesia Cabang Denpasar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik analisis data yang digunakan adalah Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) intensitas penagihan lapangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penagihan piutang pada PT. Fuboru Indonesia Cabang Denpasar. (2) Ketepatan distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penagihan piutang. (3) Intensitas penagihan lapangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penagihan piutang melalui system monitoring piutang. (4) Ketepatan distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penagihan piutang melalui system monitoring piutang. (5) Intensitas penagihan lapangan dan ketepatan distribusi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penagihan piutang. (6) Intensitas penagihan lapangan merupakan faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi efektivitas penagihan piutang melalui system monitoring piutang dibandingkan ketepatan distribusi. (7) Sistem monitoring piutang juga terbukti berpengaruh signifikan serta berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh intensitas penagihan lapangan dan ketepatan distribusi terhadap efektivitas penagihan piutang.

Kata Kunci: intensitas penagihan lapangan, ketepatan distribusi, sistem monitoring piutang, efektivitas penagihan piutang.

Abstract: This study aims to analyze the effect of field collection intensity and distribution accuracy on accounts receivable collection effectiveness, with the receivables monitoring system as a mediating variable at PT Fuboru Indonesia, Denpasar Branch. This research adopts a quantitative approach using a survey method. The data analysis technique employed was Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using SmartPLS 4. The results indicate that (1) field collection intensity has a positive and significant effect on accounts receivable collection effectiveness at PT Fuboru Indonesia, Denpasar Branch; (2) distribution accuracy has a positive and significant effect on accounts receivable collection effectiveness; (3) field collection intensity has a positive and significant effect on accounts receivable collection effectiveness through the receivables monitoring system; (4) distribution accuracy has a positive and significant effect on accounts receivable collection effectiveness through the receivables monitoring system; (5) field collection intensity and distribution accuracy simultaneously have a positive and significant effect on accounts receivable collection effectiveness; (6) field collection intensity is the more dominant factor influencing accounts receivable collection effectiveness through the receivables monitoring system compared to distribution accuracy; and (7) the receivables monitoring system is also proven to have a significant effect and acts as a mediating variable that strengthens the influence of field collection intensity and distribution accuracy on accounts receivable collection effectiveness.

Keywords : field collection intensity, distribution accuracy, accounts receivable monitoring system, accounts receivable collection effectiveness.

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis modern, pengelolaan keuangan yang efektif menjadi faktor penting bagi keberlangsungan perusahaan, khususnya dalam manajemen piutang. Penjualan secara kredit memang mampu meningkatkan volume penjualan dan memperluas pasar, namun juga menimbulkan risiko keterlambatan pembayaran hingga piutang tidak tertagih yang dapat mengganggu likuiditas dan stabilitas keuangan perusahaan. Oleh karena itu, efektivitas penagihan piutang menjadi aspek krusial yang harus dikelola secara optimal agar arus kas tetap terjaga dan kinerja keuangan perusahaan tidak menurun.

Efektivitas penagihan piutang dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya intensitas penagihan lapangan dan ketepatan distribusi barang. Intensitas penagihan lapangan mencerminkan konsistensi dan keaktifan perusahaan dalam melakukan penagihan secara langsung kepada pelanggan, yang dapat meningkatkan kedisiplinan pembayaran. Sementara itu, ketepatan distribusi barang berperan dalam membangun kepuasan dan kepercayaan pelanggan, yang pada akhirnya mendorong kelancaran pembayaran piutang. Distribusi yang tidak tepat waktu atau tidak sesuai kebutuhan pelanggan berpotensi menimbulkan keluhan dan berdampak pada keterlambatan pembayaran.

Tabel 1. Pencapaian Piutang Area Denpasar Periode 2023-2025

Tahun	Target	Pencapaian	%
2023	6.596.339.285	6.033.409.841	91%
2024	7.714.137.980	6.905.747.674	90%
2025	11.643.087.712	6.880.137.372	59%

Sumber: Data ERP PT. Fuboru Indonesia

PT. Fuboru Indonesia Cabang Denpasar sebagai perusahaan distribusi suku cadang kendaraan bermotor dengan dominasi transaksi kredit menghadapi tantangan dalam pengelolaan piutang. Data pencapaian piutang periode 2023–2025 menunjukkan tren penurunan kinerja penagihan, terutama pada tahun 2025 ketika realisasi piutang hanya mencapai 59% dari target yang ditetapkan. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam pengelolaan piutang, yang diduga berkaitan dengan rendahnya intensitas penagihan lapangan, permasalahan distribusi barang, serta keterbatasan sistem pengawasan piutang yang berdampak pada kepuasan dan kedisiplinan pelanggan.

Berbagai penelitian sebelumnya membuktikan bahwa intensitas penagihan dan ketepatan distribusi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penagihan piutang, serta dapat diperkuat melalui penerapan sistem monitoring piutang yang efektif. Sistem monitoring berperan sebagai alat kontrol dan pengambilan keputusan dalam mengawasi kolektibilitas piutang dan mendeteksi potensi piutang bermasalah secara dini. Berdasarkan kondisi empiris dan temuan penelitian terdahulu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh intensitas penagihan lapangan dan ketepatan distribusi terhadap efektivitas penagihan piutang melalui sistem monitoring piutang pada PT. Fuboru Indonesia Cabang Denpasar.

TINJAUAN TEORI

A. Kajian Teori Manajemen Keuangan

Manajemen keuangan merupakan fondasi utama dalam pengelolaan sumber daya keuangan perusahaan yang bertujuan untuk memaksimalkan nilai perusahaan dan menjaga keberlangsungan usaha. Weston dan Copeland (2010) menyatakan bahwa manajemen keuangan mencakup perencanaan, pengelolaan, serta pengendalian dana perusahaan agar dapat digunakan secara efektif dan efisien. Fokus utama manajemen keuangan meliputi keputusan investasi, pendanaan, dan pengelolaan aset perusahaan.

Dalam praktiknya, salah satu aspek penting dari manajemen keuangan adalah pengelolaan modal kerja yang meliputi kas, persediaan, utang usaha, dan piutang usaha. Pengelolaan modal kerja yang baik akan membantu perusahaan menjaga likuiditas, mengurangi risiko keuangan jangka pendek, serta mendukung kelancaran aktivitas operasional. Oleh karena itu, manajemen keuangan menjadi landasan teoritis dalam mengkaji pengelolaan piutang sebagai bagian dari aset lancar perusahaan.

B. Kajian Teori Manajemen Piutang

Manajemen piutang merupakan bagian dari manajemen keuangan yang berfokus pada pengendalian kredit dan penagihan piutang agar perusahaan mampu menjaga arus kas yang sehat. Kasmir (2016) menjelaskan bahwa manajemen piutang meliputi penetapan kebijakan kredit, analisis kelayakan pelanggan, penentuan jangka waktu pembayaran, serta pengawasan dan penagihan piutang. Gitman (2009) menegaskan bahwa efektivitas manajemen piutang berpengaruh langsung terhadap perputaran kas dan risiko piutang tak tertagih.

Pengelolaan piutang yang efektif bertujuan memastikan piutang dapat tertagih tepat waktu, menekan risiko kredit macet, serta meningkatkan stabilitas keuangan perusahaan. Keberhasilan manajemen piutang tercermin dari perilaku pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran, seperti tingkat kedisiplinan, respons terhadap penagihan, frekuensi keterlambatan, serta komitmen dalam menyelesaikan kewajiban kredit.

C. Kajian Teori Intensitas Penagihan Lapangan

Intensitas penagihan lapangan merupakan salah satu faktor penting dalam manajemen piutang yang berkaitan dengan seberapa sering dan konsisten perusahaan melakukan kegiatan penagihan secara langsung kepada pelanggan. Sutrisno (2017) menyatakan bahwa penagihan yang dilakukan secara terjadwal, sistematis, dan berkesinambungan dapat meningkatkan kesadaran serta kedisiplinan pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran.

Intensitas penagihan yang tinggi menunjukkan komitmen perusahaan dalam menegakkan kebijakan kredit dan mengurangi peluang terjadinya penundaan pembayaran. Sebaliknya, intensitas penagihan yang rendah dapat menurunkan tingkat kolektibilitas piutang dan meningkatkan risiko piutang bermasalah. Oleh karena itu, intensitas penagihan lapangan dipandang sebagai variabel yang berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penagihan piutang.

D. Kajian Teori Ketepatan Distribusi

Ketepatan distribusi berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam mengirimkan barang sesuai dengan waktu, jumlah, dan kondisi yang telah disepakati dengan pelanggan. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa distribusi yang tepat dan andal dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan distribusi cenderung memiliki komitmen yang lebih baik dalam memenuhi kewajiban pembayaran.

Sebaliknya, keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian jumlah, atau kondisi barang yang tidak baik dapat menimbulkan keluhan dan menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan. Kondisi tersebut berpotensi berdampak pada keterlambatan pembayaran piutang. Dengan demikian, ketepatan distribusi memiliki hubungan yang erat dengan efektivitas penagihan piutang melalui tingkat kepuasan pelanggan.

E. Kajian Teori Efektivitas Penagihan Piutang

Efektivitas penagihan piutang mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengelola dan menagih piutang agar dapat tertagih secara tepat waktu dan sesuai dengan target yang ditetapkan. Efektivitas penagihan dapat dilihat dari tingkat kolektibilitas, perputaran piutang, ketepatan waktu pembayaran, serta penurunan jumlah piutang macet.

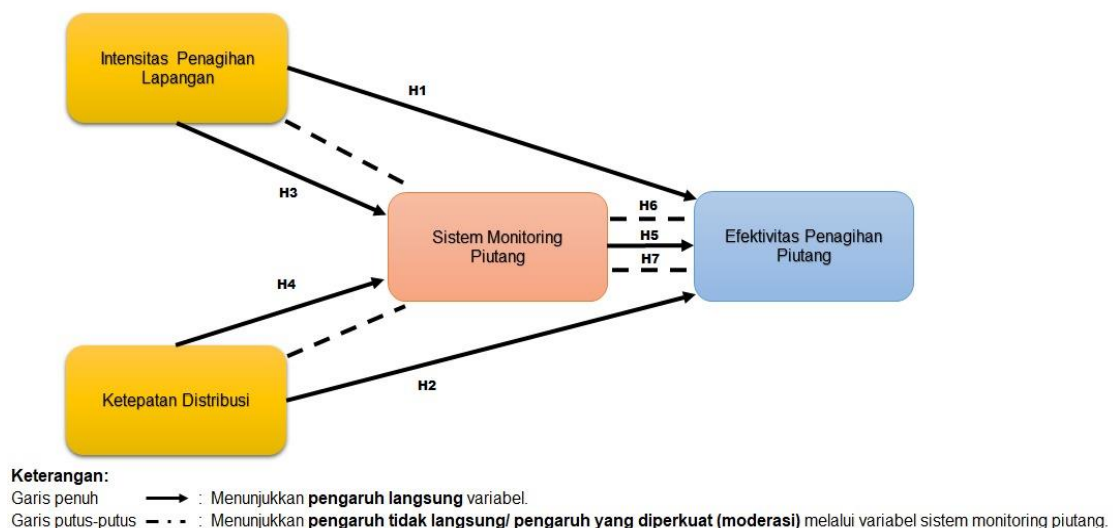
Penagihan piutang yang efektif menunjukkan bahwa kebijakan kredit dan strategi penagihan yang diterapkan perusahaan telah berjalan dengan baik. Sebaliknya, rendahnya efektivitas penagihan menjadi indikasi adanya permasalahan dalam manajemen piutang yang dapat berdampak pada likuiditas dan kinerja keuangan perusahaan.

F. Kajian Teori Sistem Monitoring Piutang

Sistem monitoring piutang merupakan alat pendukung manajemen piutang yang berfungsi sebagai sarana pengawasan dan pengendalian piutang secara berkelanjutan. Sistem ini menyediakan informasi yang akurat dan real-time mengenai posisi piutang, jatuh tempo, serta tingkat kolektibilitas pelanggan. Dengan adanya sistem monitoring piutang, perusahaan dapat lebih cepat mengidentifikasi potensi piutang bermasalah dan mengambil tindakan penagihan yang tepat.

Sistem monitoring piutang juga berperan dalam memperkuat pengaruh intensitas penagihan lapangan dan ketepatan distribusi terhadap efektivitas penagihan piutang. Informasi yang akurat, kemudahan akses data, pengingat jatuh tempo, serta kecepatan pelaporan menjadikan sistem monitoring sebagai variabel moderasi yang mendukung peningkatan kinerja penagihan piutang.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh intensitas penagihan lapangan dan ketepatan distribusi terhadap efektivitas penagihan piutang dengan sistem monitoring piutang sebagai variabel mediasi pada PT. Fuboru Indonesia Cabang Denpasar. Pendekatan kuantitatif dipilih karena

penelitian berfokus pada pengujian hubungan kausal antarvariabel yang diukur secara objektif melalui data numerik (Sugiyono, 2019). Populasi penelitian meliputi seluruh pelanggan aktif PT. Fuboru Indonesia Cabang Denpasar tahun 2025, dengan penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria pelanggan aktif, menggunakan sistem pembayaran kredit, serta memiliki riwayat piutang, dengan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup berskala Likert lima tingkat, yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0, meliputi analisis deskriptif, evaluasi model pengukuran (outer model), evaluasi model struktural (inner model), serta pengujian efek mediasi melalui pendekatan Variance Accounted For (VAF) dengan metode bootstrapping 5.000 resampling pada tingkat signifikansi 5%.

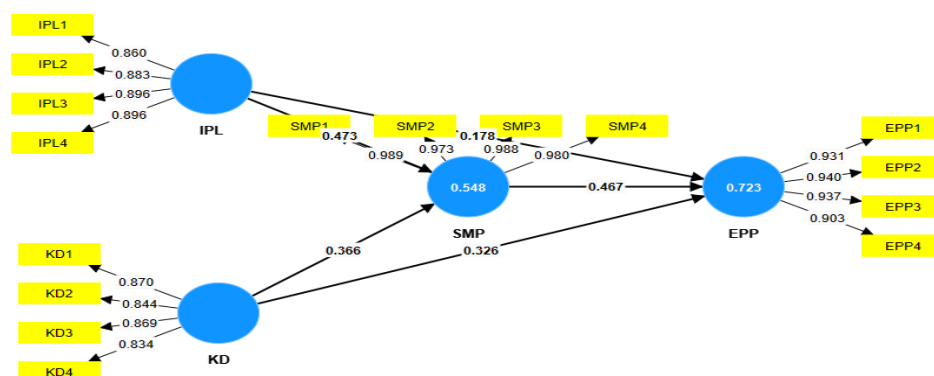
HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan secara terintegrasi dengan menekankan interpretasi temuan empiris berdasarkan teori yang relevan dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Hasil analisis data kuantitatif diperoleh melalui pendekatan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS 4, yang bertujuan untuk menguji hubungan antara intensitas penagihan lapangan, ketepatan distribusi, sistem monitoring piutang, dan efektivitas penagihan piutang pada PT. Fuboru Indonesia Cabang Denpasar. Penyajian hasil tidak didominasi oleh tabel atau gambar, melainkan difokuskan pada pemaknaan temuan penelitian secara logis dan komprehensif dengan mengaitkannya pada teori dan penelitian terdahulu.

1. Pengaruh Intensitas Penagihan Lapangan terhadap Efektivitas Penagihan Piutang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa intensitas penagihan lapangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penagihan piutang. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin sering dan konsisten perusahaan melakukan penagihan secara langsung kepada pelanggan, maka tingkat keberhasilan penagihan piutang akan semakin meningkat. Secara teoretis, hasil ini sejalan dengan konsep credit collection management yang menekankan pentingnya frekuensi interaksi dan pengawasan langsung dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran debitur (Brigham & Houston, 2019). Dari sudut pandang praktis, penulis menilai bahwa penagihan lapangan tidak hanya berfungsi sebagai alat penagihan, tetapi juga sebagai mekanisme kontrol perilaku pelanggan yang mampu menekan potensi keterlambatan pembayaran.

Gambar 2. Diagram jalur pengaruh Intensitas Penagihan Lapangan terhadap Efektivitas Penagihan Piutang (hasil PLS-SEM).



2. Pengaruh Ketepatan Distribusi terhadap Efektivitas Penagihan Piutang

Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketepatan distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penagihan piutang. Distribusi yang tepat waktu, sesuai jumlah, dan dalam kondisi baik terbukti meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada kelancaran pembayaran piutang. Hasil ini konsisten dengan teori logistics performance yang menyatakan bahwa kinerja distribusi yang baik berkontribusi pada stabilitas hubungan bisnis dan kepatuhan pembayaran pelanggan (Christopher, 2016). Menurut pandangan penulis, ketepatan distribusi merupakan faktor operasional yang sering diabaikan dalam pengelolaan piutang, padahal memiliki pengaruh tidak langsung yang kuat terhadap perilaku pembayaran pelanggan.

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Jalur *Direct Effect Analysis*.

Path coefficients-Mean, STDEV, T values. P values					
	Original sample (0)	Sample mean (M)	Standar deviation (STDEV)	T statistics (I0/STDEVI)	Pvalues
IPL-→EPP	0.178	0.178	0.086	2.060	0.000
IPL-→SMP	0.473	0.469	0.098	4.819	0.000
KD-→EPP	0.326	0.314	0.109	2.995	0.003
KD-→SMP	0.366	0.371	0.119	3.082	0.002
SMP →EPP	0.467	0.480	0.124	3.769	0.000

3. Pengaruh Simultan dan Dominansi Variabel Penelitian

Secara simultan, intensitas penagihan lapangan dan ketepatan distribusi terbukti berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penagihan piutang, baik secara langsung maupun melalui sistem monitoring piutang. Namun, hasil analisis pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa intensitas penagihan lapangan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan ketepatan distribusi dalam meningkatkan efektivitas penagihan piutang melalui sistem monitoring piutang. Temuan ini mendukung teori behavioral collection yang menyatakan bahwa interaksi langsung dengan pelanggan memiliki dampak psikologis yang lebih kuat dalam mendorong kepatuhan pembayaran dibandingkan faktor operasional lainnya (Gamage, 2018). Menurut pandangan penulis, meskipun sistem dan distribusi penting, faktor manusia dalam proses penagihan tetap menjadi elemen kunci keberhasilan pengelolaan piutang.

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Jalur *Indirect Effect Analysis*.

Specific inderect effects-Mean, STDEV, T values. P values					
	Original sample (0)	Sample mean (M)	Standar deviation (STDEV)	T statistics (I0/STDEVI)	Pvalues
IPL-→SMP →EPP	0.349	0.350	0.067	5.196	0.000
KD-→SMP →EPP	0.260	0.260	0.063	4.157	0.000

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh intensitas penagihan lapangan dan ketepatan distribusi terhadap efektivitas penagihan piutang dengan sistem monitoring piutang sebagai variabel mediasi pada PT. Fuboru Indonesia Cabang Denpasar, dapat disimpulkan bahwa intensitas penagihan

lapangan dan ketepatan distribusi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penagihan piutang, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem monitoring piutang. Intensitas penagihan lapangan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap sistem monitoring piutang, demikian pula ketepatan distribusi yang turut berperan dalam meningkatkan kualitas sistem monitoring piutang. Secara simultan, intensitas penagihan lapangan dan ketepatan distribusi memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas penagihan piutang. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa intensitas penagihan lapangan merupakan faktor yang lebih dominan dalam memengaruhi efektivitas penagihan piutang melalui sistem monitoring piutang dibandingkan dengan ketepatan distribusi. Dengan demikian, sistem monitoring piutang terbukti berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam memperkuat pengaruh intensitas penagihan lapangan dan ketepatan distribusi terhadap efektivitas penagihan piutang pada PT. Fuboru Indonesia Cabang Denpasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2020). *Management control systems* (16th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Dewi, N. P. R., & Putra, I. G. N. W. (2021). Pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap efektivitas pengendalian piutang pada PT. XYZ Bali. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 13(2), 85–97.
- Hasanah, U., & Pertiwi, D. A. (2023). Pengujian reliabilitas instrumen penelitian dengan Cronbach's Alpha. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 5(2), 112–120.
- Hidayat, R., & Lestari, S. (2023). Sistem monitoring dan kinerja keuangan perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 33–44.
- Nugroho, A. (2021). Analisis pengaruh sistem monitoring piutang terhadap efisiensi penagihan pada perusahaan distribusi nasional. *Jurnal Akuntansi Manajerial*, 6(2), 101–112.
- Pratama, R., & Suryani, L. (2022). Intensitas penagihan dan efektivitas kolektibilitas piutang perusahaan pembiayaan. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 26(1), 55–66.
- Putri, A. R., Wijaya, D., & Santoso, B. (2023). Pemanfaatan sistem monitoring piutang berbasis digital terhadap efektivitas penagihan. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 7(2), 89–100.
- Sari, N. P., & Nugroho, A. (2021). Distribusi dan kelancaran pembayaran piutang pelanggan. *Jurnal Manajemen Operasional*, 9(1), 41–52.
- Wahyuni, S., & Rahman, A. (2022). Kualitas sistem informasi piutang dan kinerja penagihan. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi*, 6(1), 22–34.
- Yusdasani, I. W., & Adiwijaya, I. N. (2025). Evaluasi model PLS-SEM dalam penelitian manajemen. *Jurnal Metodologi Riset Manajemen*, 10(1), 1–15.