

# SOP Penagihan Piutang Pelanggan

**Kategori:** Keuangan

**No. Dokumen:** SOP-0035

**Tanggal Terbit:** 20/04/2026

**Sumber:** GajiHub SOP — [sop.gajihub.com](http://sop.gajihub.com)

*Panduan terstruktur untuk proses penagihan piutang pelanggan secara efektif, tepat waktu, dan sesuai regulasi guna menjaga arus kas perusahaan.*

## Tujuan

SOP ini bertujuan untuk memastikan proses penagihan piutang pelanggan dilakukan secara sistematis, konsisten, dan efektif guna menjaga kesehatan arus kas perusahaan. Dengan adanya SOP ini, perusahaan dapat meminimalkan risiko piutang macet, meningkatkan tingkat penagihan tepat waktu, serta memastikan seluruh proses berjalan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia dan ketentuan hukum yang relevan.

## Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh aktivitas penagihan piutang pelanggan yang timbul dari transaksi penjualan barang atau jasa perusahaan, baik secara kredit maupun termin. Prosedur ini mencakup proses mulai dari pencatatan piutang, pemantauan jatuh tempo, pengiriman pengingat, pelaksanaan penagihan aktif, hingga penanganan piutang bermasalah. SOP ini berlaku bagi seluruh unit yang terkait, termasuk bagian keuangan, penjualan, dan manajemen.

## Definisi

Istilah	Definisi
Piutang Usaha	Tagihan perusahaan kepada pelanggan yang timbul akibat penjualan barang atau jasa secara kredit.
Jatuh Tempo	Tanggal batas akhir pembayaran yang telah disepakati antara perusahaan dan pelanggan.
Penagihan	Proses meminta pembayaran atas piutang yang telah jatuh tempo kepada pelanggan.
Aging Piutang	Pengelompokan piutang berdasarkan umur atau lamanya keterlambatan pembayaran.

Istilah	Definisi
Piutang Macet	Piutang yang tidak dapat ditagih dalam jangka waktu tertentu dan berpotensi tidak tertagih.

## Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Staff Keuangan	Melakukan pencatatan piutang, memantau jatuh tempo, mengirimkan pengingat pembayaran, dan melakukan penagihan awal kepada pelanggan.
Supervisor Keuangan	Mengawasi proses penagihan, mengevaluasi aging piutang, serta mengambil tindakan lanjutan terhadap piutang bermasalah.
Tim Penjualan	Berkoordinasi dengan pelanggan terkait pembayaran dan membantu proses penagihan jika diperlukan.
Manajemen	Menentukan kebijakan penagihan, persetujuan penghapusan piutang, dan langkah hukum jika diperlukan.

## Prosedur

### Tahap 1: Pencatatan dan Verifikasi Piutang

Tahap awal dalam proses penagihan dimulai dari pencatatan piutang yang akurat dan valid berdasarkan dokumen transaksi yang sah.

1. Mencatat seluruh transaksi penjualan kredit ke dalam sistem akuntansi perusahaan segera setelah transaksi terjadi.
2. Melakukan verifikasi kesesuaian antara invoice, surat jalan, dan kontrak penjualan.
3. Menentukan tanggal jatuh tempo sesuai dengan syarat pembayaran yang telah disepakati dengan pelanggan.

**Penanggung Jawab:** Staff Keuangan

### Tahap 2: Pemantauan Jatuh Tempo Piutang

Melakukan pemantauan secara berkala terhadap piutang untuk memastikan pembayaran dilakukan tepat waktu.

1. Menyusun laporan aging piutang secara mingguan atau bulanan.
2. Mengidentifikasi piutang yang mendekati jatuh tempo dan yang telah melewati jatuh tempo.
3. Melaporkan kondisi piutang kepada supervisor keuangan untuk evaluasi lebih lanjut.

**Penanggung Jawab:** Staff Keuangan

### **Tahap 3: Pengiriman Pengingat Pembayaran**

Melakukan komunikasi awal kepada pelanggan untuk mengingatkan kewajiban pembayaran sebelum dan sesudah jatuh tempo.

1. Mengirimkan pengingat pembayaran (reminder) kepada pelanggan 7 hari sebelum jatuh tempo.
2. Mengirimkan notifikasi kedua pada hari jatuh tempo jika pembayaran belum diterima.
3. Melakukan follow-up melalui telepon atau email dalam waktu 3 hari setelah jatuh tempo.

**Penanggung Jawab:** Staff Keuangan

### **Tahap 4: Penagihan Aktif**

Melakukan tindakan penagihan secara aktif terhadap pelanggan yang belum melakukan pembayaran setelah jatuh tempo.

1. Menghubungi pelanggan secara langsung melalui telepon atau kunjungan untuk menagih pembayaran.
2. Mengirimkan surat penagihan resmi (collection letter) kepada pelanggan.
3. Berkoordinasi dengan tim penjualan untuk membantu percepatan pembayaran.

**Penanggung Jawab:** Staff Keuangan dan Tim Penjualan

### **Tahap 5: Penanganan Piutang Bermasalah**

Mengelola piutang yang mengalami keterlambatan signifikan atau berpotensi menjadi piutang macet.

1. Mengklasifikasikan piutang berdasarkan tingkat keterlambatan (30, 60, 90 hari).
2. Melakukan negosiasi ulang terkait skema pembayaran dengan pelanggan jika diperlukan.
3. Mengusulkan tindakan hukum atau penghapusan piutang kepada manajemen sesuai kebijakan perusahaan.

**Penanggung Jawab:** Supervisor Keuangan

### **Tahap 6: Pelaporan dan Evaluasi**

Melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas proses penagihan dan menyusun laporan kepada manajemen.

1. Menyusun laporan kinerja penagihan secara bulanan.
2. Menganalisis tren keterlambatan pembayaran dan penyebabnya.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan proses penagihan kepada manajemen.

**Penanggung Jawab:** Supervisor Keuangan

- Invoice Penjualan
- Laporan Aging Piutang
- Surat Penagihan Resmi
- Kontrak Penjualan
- Form Penghapusan Piutang

## Referensi

- PSAK 71 tentang Instrumen Keuangan
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkait pengelolaan kredit dan piutang (jika relevan)