



PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG TAK TERTAGIH PADA USAHA GROSIR SEMBAKO : STUDI KASUS WANMART

Alif Luthfia Nurrohmah¹⁾, Dian Ratu Ayu Uswatun Khasanah²⁾

¹⁾ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Terbuka, ²⁾ Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik Universitas Terbuka, Indonesia

¹⁾ alifluthfia9@gmail.com ²⁾ dian.khasanah@ecampus.ut.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received:

July 25, 2026

Revised

August 20, 2026

Accepted:

August 20, 2026

Online available:

August 24, 2026

Keywords:

Accounts Receivable, Bad Debt, Internal Control, Legal Protection, Wholesale MSMEs

*Correspondence:

Name: Alif Luthfia Nurrohmah

E-mail: alifluthfia9@gmail.com

Editorial Office

Ambon State Polytechnic

Center for Research and

Community Service

Ir. M. Putuhena Street, Wailela-

Rumahtiga, Ambon

Maluku, Indonesia

Postal Code: 97234

ABSTRACT

Introduction: Wanmart, a small grocery store in Banyuringin Village, faces critical sustainability challenges stemming from the practice of extending credit to customers without adequate recording and monitoring systems, resulting in accumulated uncollectible debts. This research investigates how the business owner manages these risks through internal control mechanisms and explores the underlying causes of uncollectible receivables and their impact on business continuity. The study aims to develop practical internal control strategies tailored for small-scale informal businesses. The unique contribution lies in examining rural grocery stores operating within high social trust contexts, a situation that remains largely understudied compared to existing research on formal micro, small, and medium enterprises.

Methods: This qualitative case study was conducted in Banyuringin Village using three primary data collection techniques: in-depth interviews with key informants, direct observations of daily store operations, and document analysis of accounts receivable records and sales reports. Data analysis employed an interactive model comprising data reduction, data display, and conclusion drawing, followed by verification. Data triangulation across multiple sources and complementary collection techniques ensured research reliability.

Results: The research identified four essential internal control elements currently lacking in the store's operations: systematic daily transaction recording, formalized credit limit establishment, scheduled billing procedures, and periodic monitoring activities. These mechanisms revealed how informal social trust-based systems, while facilitating customer relationships, created vulnerability to bad debts without structured oversight. The analysis demonstrated the practical feasibility of implementing these control elements within the informal operational context. Academically, this research expands understanding of financial management in small informal businesses. Practically, it provides rural micro-enterprise owners with simple, actionable strategies to reduce bad debt risk and enhance business sustainability through a framework specifically designed for implementation without formal accounting infrastructure.

PENDAHULUAN

Peran sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam perekonomian nasional sangatlah vital. Kontribusinya terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) mencapai 60,5%, dan sektor ini juga menjadi penyerap utama tenaga kerja hingga 97% dari total keseluruhan. Grosir sembako memegang peran penting dalam ekosistem UMKM karena menjadi penghubung utama distribusi kebutuhan pokok hingga ke pelosok desa dan kecamatan. Konsekuensi dari volume transaksi yang sangat besar adalah risiko finansial yang jauh lebih tinggi dibandingkan warung eceran tradisional, sehingga pengelolaan keuangan menjadi tantangan krusial. Grosir Wanmart di Desa Banyuringin menjadi representasi nyata dari kompleksitas pengelolaan piutang yang kerap dihadapi para pelaku usaha grosir sembako di pedesaan. Sepanjang periode Januari hingga Desember 2025, terdapat temuan empiris yang mengindikasikan adanya persoalan nyata dalam pengelolaan keuangan. Dari total penjualan kredit senilai Rp 450 juta, piutang yang belum berhasil dikumpulkan mencapai Rp 125 juta atau setara 27,8%, sementara piutang yang dipastikan tidak dapat ditagih mencapai Rp 32 juta atau 7,1%. Kondisi tersebut berdampak pada penurunan arus kas hingga 28% dan menurunkan modal kerja dari Rp 80 juta menjadi Rp 55 juta. Fondasi skema penjualan kredit informal pada grosir bertumpu pada hubungan personal dan kepercayaan, tetapi tanpa administrasi yang memadai. Ketidaktertiban pencatatan piutang, ketiadaan batas kredit eksplisit, dan tidak adanya struktur baku untuk jadwal penagihan menjadi penanda masalah ini. Kajian Hasna *et al.* (2023) dan Sitorus *et al.* (2026). memang pernah meneliti topik serupa, namun belum menyentuh aspek administratif secara mendalam. Kajian Simanjuntak *et al.* (2026) telah menyoroti kelemahan pengendalian internal piutang pada UMKM pedesaan. Literatur yang ada lebih banyak menelaah warung eceran dan UMKM formal, sementara hanya 12% dari 87 artikel yang ditinjau membahas grosir sembako informal di tingkat desa. Kesenjangan ilmiah ini mencakup tiga aspek utama. Pertama, eksplorasi terhadap sektor informal skala grosir masih sangat terbatas. Kedua, model kontrol internal yang dikembangkan untuk entitas formal kehilangan efektivitasnya ketika diterapkan pada grosir informal yang memiliki keterbatasan sumber daya dan tingkat formalitas rendah. Ketiga, penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada dimensi hukum dan etika, padahal aspek teknis pengendalian piutang dalam konteks informal belum banyak dikaji. Pengujian pada sektor usaha mikro informal berskala grosir menjadi langkah untuk memperluas konseptualisasi pengendalian internal dalam penelitian ini. Desain mekanisme kontrol yang sederhana dan tidak memerlukan investasi teknologi besar menjadi luaran yang dihasilkan. Fokus pada grosir sembako sebagai unit usaha informal di kawasan pedesaan memberikan kontribusi kebaruan dalam kajian ini. Penelitian ini dilandasi oleh kesenjangan empiris dan celah akademik yang teridentifikasi sebelumnya. Praktik pengelolaan piutang yang berjalan di Grosir Wanmart, mekanisme informal untuk menekan risiko gagal bayar, serta hambatan struktural yang menghalangi formalisasi sistem pengendalian internal menjadi fokus utama kajian ini. Desain kontrol internal piutang yang adaptif terhadap keterbatasan dan sifat informal operasional grosir sembako di pedesaan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai melalui penelusuran mendalam terhadap ketiga permasalahan tersebut. Penelitian ini difokuskan pada tiga sasaran utama. Pertama, praktik pengelolaan piutang dan identifikasi risiko finansial di Grosir Wanmart akan diuraikan secara komprehensif. Kedua, berbagai faktor yang menjadi penghambat penerapan sistem kontrol internal terstruktur akan dianalisis. Ketiga, sebuah model pengendalian internal piutang yang sederhana, relevan, dan aplikatif akan dirancang sebagai usulan untuk grosir sembako informal di tingkat desa.

KAJIAN PUSTAKA

COSO (2013) menegaskan bahwa pengendalian internal berfungsi sebagai mekanisme prosedural yang memberikan jaminan wajar bagi organisasi dalam mewujudkan sasarannya secara efisien dan efektif. Cakupan jaminan tersebut meliputi tiga dimensi utama, yakni operasional, pelaporan, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. COSO (2013) menetapkan lima komponen utama yang saling terkait sebagai kerangka teoretis yang menyeluruh, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Kelima elemen tersebut menjadi landasan konseptual dalam merancang sistem pengendalian internal di berbagai tipe organisasi dan fungsi bisnis, termasuk pengelolaan piutang. Penerapan lima komponen COSO pada konteks grosir sembako informal menuntut operasionalisasi yang lebih sederhana dan konkret. Empat mekanisme pengendalian piutang dapat diturunkan sebagai implementasi nyata dari kerangka COSO. Pencatatan transaksi harian merefleksikan komponen informasi dan komunikasi sekaligus aktivitas pengendalian. Penetapan batas kredit merupakan wujud aplikasi dari penilaian risiko serta aktivitas pengendalian. Penagihan berkala mengoperasionalkan komponen aktivitas pengendalian, sementara pemantauan piutang rutin menjalankan komponen pemantauan. Empat mekanisme tersebut dikembangkan secara spesifik bagi usaha menengah informal yang menghadapi keterbatasan sumber daya serta administrasi yang masih sederhana. Implementasinya tidak menuntut infrastruktur teknologi canggih ataupun kompetensi akuntansi yang tinggi karena desainnya memang disesuaikan dengan kondisi tersebut.

Warren (2017) menegaskan bahwa pengendalian piutang bertumpu pada tiga pilar utama, yaitu kebijakan kredit yang terstruktur, pencatatan yang rapi, serta penagihan yang berkelanjutan. Pandangan tersebut selaras dengan rancangan empat mekanisme yang diusulkan dalam studi ini. Kedua landasan konseptual itu menjadi alat penting untuk melindungi likuiditas dan menjaga keberlanjutan aktivitas bisnis perusahaan. Kieso (2017) mengidentifikasi piutang sebagai aset finansial yang menjadi representasi hak entitas untuk memperoleh kas dari pelanggan pada periode mendatang. Klaim terhadap pihak eksternal yang timbul dari transaksi penjualan secara kredit inilah yang kemudian dicatat dalam pembukuan sebagai piutang. Ketidakmampuan ataupun keengganan pelanggan dalam menunaikan kewajiban pembayarannya melahirkan fenomena piutang tak tertagih. Lemahnya seleksi pelanggan, tidak adanya batas kredit yang jelas, pencatatan yang buruk, dan prosedur penagihan yang tidak konsisten menjadi pemicu munculnya piutang bermasalah. Kompleksitas faktor sosial di pedesaan juga memperberat kendala penagihan. Tata kelola pemberian kredit, pencatatan piutang, dan prosedur penagihan yang tertib serta disiplin menuntut adanya sistem pengawasan yang ketat. Risiko piutang tak tertagih pun dapat ditekan melalui pengawasan tersebut tanpa merusak hubungan sosial yang menjadi landasan transaksi bisnis di komunitas pedesaan.

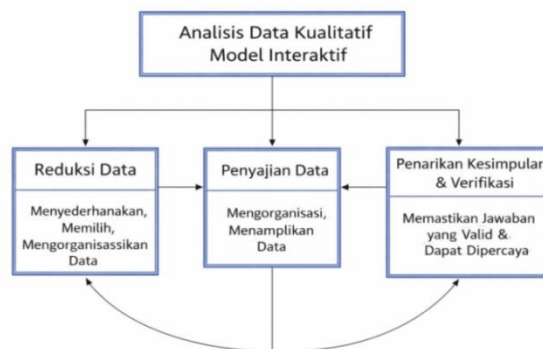
Grosir sembako termasuk dalam kategori usaha menengah yang beroperasi secara mandiri dengan sistem pembukuan sederhana dan transaksi yang mengandalkan kepercayaan sosial, sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2021. Karakteristik usaha ini ditandai oleh skala operasional yang terbatas, pengelolaan yang tidak kompleks, serta rendahnya adopsi administrasi modern. Akibatnya, potensi kerugian akibat piutang yang tidak dapat ditagih menjadi cukup besar apabila mekanisme pengawasan tidak berjalan secara efektif. Usaha menengah membutuhkan rancangan pengendalian internal yang sederhana, mudah diterapkan, dan sejalan dengan kemampuan manajerial yang dimilikinya. Piutang yang lahir dari transaksi penjualan kredit mengandung kemungkinan untuk tertagih penuh atau berisiko menjadi kredit macet. Ketika piutang berhasil ditagih, kelancaran arus kas perusahaan dapat dipertahankan; sebaliknya, piutang yang gagal ditagih akan menggerus modal kerja dan mengganggu stabilitas keuangan. Penetapan batas kredit untuk pelanggan, pencatatan piutang harian, jadwal penagihan yang terstruktur, serta pemantauan piutang secara periodik merupakan empat mekanisme kontrol internal yang dirancang untuk menekan risiko piutang tak tertagih. Operasionalisasi dari lima komponen COSO pada fungsi manajemen piutang di grosir informal menghasilkan keempat mekanisme tersebut, bukan sebagai bagian dari COSO itu sendiri melainkan sebagai turunan praktisnya. Tingkat ketertagihan piutang sangat dipengaruhi oleh kualitas kontrol internal yang diterapkan perusahaan. Semakin kuat pengendalian tersebut, maka semakin kecil pula risiko piutang berubah menjadi macet. Penerapan keempat mekanisme secara menyeluruh dan saling terhubung menjadi prasyarat penting dalam menjaga likuiditas arus kas serta memastikan keberlanjutan aktivitas operasional. Muharir (2019) mengkaji keterkaitan antara piutang dagang dan sistem pencatatan utang-piutang terhadap kecukupan modal untuk mendukung penjualan.

Kajian mendalam tentang mekanisme kontrol yang sederhana, praktis, dan mudah diadopsi oleh pelaku usaha mikro informal dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip COSO masih sangat jarang ditemukan. Padahal, celah penelitian mengenai pengendalian internal pada sektor grosir sembako di pedesaan masih menonjol, meskipun topik piutang dan kontrol telah banyak dibahas secara umum dalam konteks organisasi formal dan berskala besar. Penelitian tentang grosir Wanmart hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan merancang mekanisme kontrol yang selaras dengan realitas operasional di lapangan. Adaptasi lima komponen COSO menjadi empat mekanisme praktis menjadi bukti bahwa kerangka tersebut dapat diaplikasikan dalam konteks usaha informal pedesaan. Khanifa *et al.* (2022) menegaskan bahwa edukasi konsumen seharusnya tidak berfokus pada hak semata, melainkan juga menanamkan tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban pembayaran utang sesuai dengan kesepakatan awal. Rista *et al.* (2025) menegaskan bahwa evaluasi pengendalian internal berperan krusial dalam pengelolaan kas UMKM. Pengawasan dan pengelolaan dana yang lebih terarah bergantung pada penerapan evaluasi tersebut, sebagaimana ditekankan dalam kajiannya.

METODE

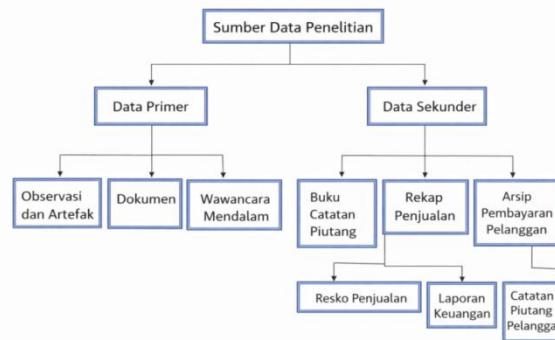
Penelitian ini menerapkan metode kualitatif yang melibatkan seorang informan kunci berstatus anak pemilik Grosir Sembako Wanmart. Dengan pengalaman lima tahun menangani operasional dan keuangan usaha, informan tersebut memiliki kapasitas yang mumpuni. Teknik key informant sampling digunakan untuk memilih informan karena pemahamannya yang komprehensif mengenai pengendalian internal piutang, tata cara kredit, sistem pencatatan, serta pendekatan mitigasi risiko. Sebagai informan yang berstatus anak pemilik sekaligus aktor kunci dalam perumusan kebijakan strategis, ia memiliki pandangan menyeluruh serta akses terhadap data internal yang bersifat rahasia mengenai tata kelola piutang. Proses penggalan data berlangsung melalui wawancara semi-terstruktur yang dilaksanakan pada 20 Juli 2026 dengan durasi sekitar satu jam. Pemilihan pendekatan semi-terstruktur didasarkan pada kemampuannya menyeimbangkan kedalaman eksplorasi informasi dengan kerangka yang tetap terarah. Fleksibilitas metode ini memungkinkan peneliti menindaklanjuti respons informan secara lebih mendalam tanpa kehilangan fokus pada tiga ranah utama kajian. Ranah pertama menyangkut pengendalian internal atas piutang yang meliputi prosedur pemberian kredit, penetapan kelayakan konsumen, tata kelola pencatatan, pembagian fungsi, serta

sistem supervisi. Ranah kedua berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam proses transaksi, penagihan, dan penguatan aspek legalitas. Ranah ketiga berfokus pada upaya pencegahan kebangkrutan usaha akibat piutang tak tertagih yang mencakup pengelolaan arus kas, penetapan batas maksimal piutang, strategi penagihan, dan penyisihan dana cadangan kerugian. Cresswell & Poth (2018) menegaskan bahwa fokus utama penelitian dengan pendekatan studi kasus tunggal adalah isu spesifik yang telah diidentifikasi sejak awal. Untuk memperjelas permasalahan tersebut, dipilih satu kasus terbatas yang berfungsi sebagai ilustrasi. Cresswell & Poth (2018) mengemukakan bahwa studi kasus tunggal memfokuskan kajian pada permasalahan tertentu yang telah dirumuskan sebelumnya. Sebuah kasus dengan batasan jelas kemudian dijadikan representasi untuk mengilustrasikan isu tersebut. Ketepatan pendekatan ini menjadi pertimbangan utama dalam merancang penelitian agar sasaran yang ditetapkan dapat tercapai secara optimal. Cresswell dan Poth (2018) mengemukakan bahwa pengumpulan data primer dalam studi kasus mengandalkan berbagai sumber seperti observasi, wawancara mendalam, dokumen, serta artefak. Triangulasi dari beragam sumber tersebut menjadi instrumen penting dalam memperkuat kredibilitas temuan penelitian. Wawancara dan percakapan langsung dengan pemilik usaha, karyawan, serta pihak yang menangani penjualan piutang menjadi sumber utama data penelitian ini untuk mengkaji praktik kontrol internal seperti pencatatan, penagihan, dan pemberian piutang. Creswell & Creswell (2018) menegaskan bahwa pengembangan deskripsi dan tema dari data yang terkumpul merupakan prosedur fundamental dalam analisis serta pelaporan penelitian kualitatif. Data primer didefinisikan sebagai informasi yang bersumber langsung dari pihak pertama, sedangkan data sekunder berfungsi sebagai penunjang yang memperjelas dan memperkuat analisis melalui dokumen serta referensi. Berbagai bentuk data sekunder meliputi buku piutang, rekap penjualan, arsip pembayaran, dan literatur akademik seperti jurnal atau skripsi. Penelitian kualitatif dapat menggunakan model analisis interaktif untuk mengubah segmen data yang bermakna menjadi tema-tema yang terstruktur. Pengkodean sistematis menjadi instrumen kunci dalam merangkai tema-tema tersebut menjadi narasi yang padu. Pemahaman yang mendalam mengenai proses dan praktik di lapangan merupakan hasil yang diperoleh dari pendekatan ini, sehingga menjadikannya tepat untuk studi kasus seperti mekanisme pengendalian internal pada grosir sembako.



Gambar 1 bagan analisis data kualitatif model interaktif

Kompetensi dan kesiapan individu dalam memberikan informasi yang mendalam menjadi dasar pemilihan informan kunci, bukan keterwakilan statistik suatu populasi sebagaimana dikemukakan Tremblay (1957). Mekanisme kontrol internal di grosir Wanmart menjadi fokus kajian ini, meliputi pemberian piutang, pencatatan, penagihan, dan langkah-langkah untuk menekan risiko piutang tak tertagih. Marshall (1996) menegaskan bahwa informan kunci sebaiknya berada pada posisi yang memungkinkan akses langsung ke data, menguasai secara mendalam fenomena yang dikaji, dan mampu menjelaskannya dengan gamblang. Untuk mengurangi potensi bias, pemilik Grosir Wanmart diposisikan sebagai informan utama sementara para karyawan berperan sebagai informan tambahan. Langkah ini selaras dengan konsep triangulasi informan yang direkomendasikan oleh Marshall (1996). Arianto (2024) memaknai triangulasi sumber sebagai upaya memanfaatkan minimal dua sumber informasi guna menguji keabsahan sekaligus memperkaya temuan penelitian. Dalam studi ini, pendekatan triangulasi yang diterapkan menggabungkan dimensi sumber dan teknik melalui perbandingan data yang berasal dari wawancara, observasi, serta dokumentasi. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa jaminan validitas data dalam penelitian kualitatif diperoleh melalui penghimpunan informasi dari beragam instrumen seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Temuan yang telah terverifikasi melalui triangulasi dapat menjadi rujukan untuk mengembangkan praktik pengelolaan keuangan usaha yang lebih baik. Tingkat keyakinan yang lebih tinggi terhadap kebenaran informasi dihasilkan oleh proses ini sebab data saling menguatkan serta terbebas dari bias.



Gambar 2 bagan sumber data penelitian

Pemahaman mendalam mengenai sistem pengendalian internal piutang pada grosir skala kecil diperoleh melalui kemampuan metode ini dalam mengekstrak serta mengorganisir tema-tema yang relevan. Thematic Analysis dipilih karena pendekatan kualitatif yang sistematis ini mampu mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola-pola bermakna dalam data secara efektif untuk menjawab tujuan penelitian tersebut. Analisis tematik dilaksanakan melalui enam langkah berurutan yang dimulai dari pendalaman data melalui pembacaan transkrip wawancara secara berulang. Setiap segmen informasi yang memiliki makna kemudian diberikan kode awal yang mencerminkan substansinya, lalu kode-kode tersebut dikelompokkan menjadi calon tema. Tahap berikutnya memastikan setiap tema memiliki kohesi internal dan selaras dengan keseluruhan dataset sebelum didefinisikan serta diberi nama secara deskriptif. Pada akhirnya, laporan disusun dengan analisis komprehensif yang diperkuat kutipan data yang relevan.

Kejenuhan data terjamin lewat kombinasi wawancara mendalam yang berdurasi satu jam, penerapan pertanyaan terstruktur yang menyeluruh, triangulasi internal dengan dokumen penunjang seperti catatan piutang manual, nota transaksi, dan bukti komunikasi, serta analisis tematik yang dilakukan berulang. Informan yang berstatus key informant dengan pemahaman menyeluruh tentang bisnis turut memperkuat validitas data tersebut. Akurasi interpretasi peneliti dipastikan melalui proses member checking yang berlangsung dalam beberapa tahap. Transkrip dan ringkasan data disusun terlebih dahulu, kemudian hasil awal tersebut dibagikan kepada informan untuk diverifikasi. Setelah itu dilakukan diskusi dan klarifikasi secara mendalam, lalu revisi disusun berdasarkan masukan yang diberikan informan. Sebelum penelitian dinyatakan selesai, validasi final menjadi langkah penutup yang wajib dijalankan.

Penjelasan menyeluruh tentang tujuan studi, cakupan topik beserta dimensinya, durasi wawancara, pemanfaatan data, serta kepastian kerahasiaan identitas menjadi dasar pemenuhan informed consent. Para informan menerima keterangan bahwa keikutsertaan mereka murni atas kemauan sendiri tanpa tekanan, dengan hak untuk menolak atau mengakhiri keterlibatan sewaktu-waktu, serta diakhiri dengan pembubuhan tanda tangan pada lembar persetujuan resmi. Kerahasiaan identitas informan dijamin melalui penggunaan kode atau pseudonim dalam setiap publikasi, seperti "Informan 1" atau deskripsi generik yang tidak merujuk pada individu spesifik, misalnya "grosir sembako di area pedesaan". Manfaat potensial dari penelitian serta risiko minimal yang mungkin dihadapi partisipan telah dipaparkan oleh peneliti dengan jelas, dan langkah perlindungan yang diperlukan pun telah disiapkan. Anonimitas nama individu dan nama usaha menjadi prioritas utama untuk menjaga privasi seluruh pihak yang terlibat. Semua informasi sensitif terkait piutang pelanggan, termasuk rekaman audio, transkrip, dan data wawancara, hanya dapat diakses oleh peneliti yang berwenang. Media penyimpanan digital dilindungi dengan sistem password dan enkripsi berlapis, sementara arsip fisik ditempatkan dalam lemari terkunci. Sesuai dengan protokol etika penelitian, seluruh data tersebut akan dimusnahkan secara permanen setelah proses penelitian berakhir. Komitmen penuh terhadap etika penelitian dipegang teguh oleh peneliti melalui serangkaian langkah yang ketat. Data eksklusif hanya dimanfaatkan untuk tujuan yang telah memperoleh persetujuan, sementara proses analisis dijalankan dengan menjunjung tinggi kejujuran dan objektivitas. Otonomi setiap informan dihormati sepenuhnya tanpa adanya intervensi dari pihak mana pun. Sebagai wujud transparansi, ringkasan temuan disampaikan kembali kepada para informan. Selain itu, pelatihan etika penelitian turut diterapkan untuk memperkuat integritas seluruh proses. Mengingat kerentanan reputasi bisnis dan kerahasiaan transaksi keuangan, identitas pelanggan yang memiliki tunggakan tidak akan diungkapkan. Data disajikan secara agregat atau melalui ilustrasi umum sehingga tidak menunjuk pada kasus individual. Fokus analisis diarahkan pada kerangka sistem dan prosedur yang berlaku, bukan pada transaksi bermasalah yang spesifik. Sebelum naskah dipublikasikan, informan diberi kesempatan meninjau draf akhir untuk memastikan tidak ada informasi yang

menyingkap identitas pelanggan atau membocorkan praktik bisnis yang sensitif. Langkah ini diambil agar publikasi tidak menimbulkan kerugian bagi para pihak yang terlibat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Reduksi dan penyajian data dalam penelitian ini bertumpu pada wawancara mendalam yang melibatkan dua kategori informan. Pengelola harian yang mewakili pemilik Grosir Sembako Wanmart menjadi informan kunci utama, sementara responden pendukungnya adalah mereka yang menangani langsung pelayanan transaksi. Setelah melalui prosedur penyederhanaan dan penataan yang sistematis, data mentah yang terkumpul kemudian diidentifikasi menjadi lima tema utama melalui proses pengodean dan pengelompokan. Praktik pengendalian piutang yang berlangsung di lapangan tercermin melalui beragam tema tersebut. Cakupannya meliputi tata cara pemberian piutang, prosedur pencatatan beserta dokumentasi, pemisahan fungsi yang disertai pengawasan, dimensi legalitas dan mekanisme penyelesaian piutang bermasalah, serta upaya preventif terhadap kredit macet yang bertumpu pada manajemen arus kas.

BULAN	NOMINAL PIUTANG
JANUARI	19.000.000
FEBRUARI	21.000.000
MARET	23.000.000
APRIL	34.000.000
MEI	25.000.000
JUNI	23.000.000
JULI	26.000.000
AGUSTUS	42.000.000
SEPTEMBER	39.000.000
OKTOBER	33.000.000
NOVEMBER	36.000.000
DESEMBER	55.000.000

Tabel 1 Piutang pelanggan Grosir Sembako Wanmart tahun 2025

Akumulasi piutang sepanjang tahun tercatat mencapai Rp376.000.000, dengan rata-rata bulanan Rp31.333.333. Pola fluktuasi yang cukup beragam terlihat dari standar deviasi Rp10.577.277, menandakan lonjakan signifikan pada bulan-bulan tertentu di luar kebiasaan normal. Kenaikan paling menonjol terjadi pada Agustus dan Desember. Nominal piutang pada Agustus tercatat melonjak Rp16.000.000 atau 61,5% dari Rp26.000.000 di bulan Juli menjadi Rp42.000.000. Rekor tertinggi sepanjang tahun justru terjadi di Desember ketika nilai piutang menembus Rp55.000.000, naik Rp19.000.000 atau 52,8% dibandingkan November. Lonjakan signifikan di kedua periode tersebut merefleksikan kondisi sosial-ekonomi masyarakat sekitar dan tidak bisa dianggap sekadar anomali finansial belaka. Peningkatan volume transaksi pada bulan Agustus dan Desember, yang secara tradisional menjadi puncak musim hajatan seperti pernikahan, khitanan, dan syukuran, berdampak langsung pada membengkaknya posisi piutang usaha grosir. Fenomena ini terjadi karena lonjakan permintaan sembako dalam jumlah besar berjalan seiring dengan kebiasaan pelanggan yang memanfaatkan fasilitas kredit.

Model bisnis Grosir Sembako Wanmart bertumpu pada kepercayaan sebagai pilar utamanya dengan mengutamakan interaksi personal. Skema pembayaran untuk acara hajatan memberi kelonggaran berupa pelunasan setelah perayaan usai, sementara pelanggan cukup menyerahkan uang muka di awal. Aktivitas transaksi rutin hanya didokumentasikan melalui nota tertulis sederhana tanpa prosedur yang berbelit. Praktik kesepakatan lisan dan pemberian pinjaman yang dilandasi rasa saling percaya menjadi ciri dominan dalam sebagian besar kegiatan jual beli di usaha tersebut. Penentuan plafon kredit dan keputusan pemberian pinjaman bertumpu pada rekam jejak interaksi serta kepercayaan yang telah menumpuk. Fleksibilitas operasional dan loyalitas pelanggan yang terbentuk melalui mekanisme ini memang patut diakui keberhasilannya. Namun, ketika debitur gagal memenuhi kewajiban, pembuktian menjadi sangat kompleks sehingga risiko serius mengintai di balik keunggulan tersebut. Pendaftaran singkat, pencatatan identitas dan kontak, serta pernyataan plafon kredit tertulis yang difokuskan pada pelanggan baru menjadi tahapan prosedur pra-kredit yang sederhana namun tetap terstruktur. Keseimbangan antara nilai sosial hubungan kekeluargaan dan perlindungan bisnis dapat dijaga melalui langkah strategis penerapan prosedur tersebut.

Wanmart membagi piutang menjadi dua kelompok berdasarkan besaran nominalnya, yakni kategori besar dan kecil, yang diterapkan dalam rutinitas operasionalnya. Pencatatan seluruh transaksi dilakukan secara manual ke dalam buku khusus yang disediakan khusus untuk para pelanggan. Proses penagihan mengandalkan nota tertulis

sederhana dan riwayat percakapan melalui aplikasi WhatsApp sebagai bukti transaksi. Meskipun pendekatan ini terbilang sederhana, efektivitasnya dinilai memadai untuk skala usaha yang dijalankan. Kekhawatiran akan potensi kecurangan menjadi alasan utama di balik kebijakan pemilik yang menolak layanan pesanan lewat telepon. Keputusan yang diambil secara bijaksana oleh pengelola tersebut mencerminkan pemahaman yang mendalam bahwa setiap transaksi wajib didokumentasikan sebagai langkah antisipasi terhadap berbagai risiko yang mungkin timbul. Perencanaan yang terarah dalam menghadapi tantangan praktis tetap patut diapresiasi meskipun sistem pencatatannya belum sepenuhnya berbasis komputer. Langkah ini menjadi indikator positif bagi pengelolaan yang lebih baik ke depannya.

Koordinasi antar-generasi dalam keluarga menjadi fondasi utama untuk memastikan pengelolaan piutang tetap konsisten. Meskipun usianya telah lanjut, pemilik Wanmart masih mengemban tanggung jawab langsung atas pengawasan arus kas melalui komunikasi rutin dengan pengelola harian. Kewenangan penuh terhadap kebijakan kredit, pencatatan, dan penagihan pun tidak pernah berpindah dari tangan pemilik. Kesalahan dan gangguan operasional berpotensi meningkat ketika wewenang terpusat pada satu titik. Solusi yang direkomendasikan adalah pemisahan tugas sederhana yang efektif, misalnya pengelola harian mencatat dan pemilik melakukan verifikasi mingguan. Strategi kuat tanpa membebani struktur organisasi dapat diwujudkan melalui penerapan checklist verifikasi dan rotasi tugas ringan jika memungkinkan. Efisiensi operasional tetap terjaga penuh ketika potensi kesalahan manusia ditekan melalui pendekatan tersebut. Dengan begitu, risiko human error dapat diminimalkan tanpa mengurangi kelancaran proses kerja yang berjalan.

Sosialisasi yang terstruktur namun tetap ramah menjadi prasyarat utama dalam mengubah ekspektasi sosial masyarakat terhadap kewajiban pembayaran. Dengan tetap mempertahankan karakter lokal yang sederhana, masyarakat akan lebih mudah menerima proses penagihan yang diterapkan. Kemampuan penagihan dapat diperkuat secara signifikan melalui penggunaan instrumen seperti tanda terima, pencatatan riwayat komunikasi, dan surat pernyataan utang untuk piutang di atas nilai tertentu. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mewajibkan setiap pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan bisnisnya secara terbuka dan didasari niat baik. Ketentuan ini sejalan dengan praktik-praktik yang telah berjalan. Dalam transaksi utang-piutang di sektor grosir, posisi hukum kreditur dan debitur menjadi semakin kuat apabila bukti transaksi dicatat secara rapi. Dokumentasi yang tertib tersebut juga menjadi sarana untuk mencegah potensi perselisihan di masa mendatang. Keberlangsungan usaha grosir sembako ditentukan oleh tiga fondasi utama yang terbukti melalui perjalanan panjang operasional Wanmart. Disiplin finansial yang ketat, komunikasi yang konsisten dengan konsumen, dan kegigihan pemilik menjadi tuntutan mayoritas pelanggan yang berpenghasilan tidak menentu. Ketiga elemen tersebut merupakan kunci bertahanannya bisnis di tengah gejolak ekonomi yang tidak stabil. Likuiditas usaha ditopang oleh pinjaman bank dan tabungan usaha sebagai pilar utamanya. Pembelian stok yang terukur untuk produk berperputaran cepat menjadi prioritas dalam pengelolaan arus kas yang cermat. Penagihan dilakukan secara berkala melalui berbagai kanal komunikasi. Dari penjelasan tersebut, terdapat beberapa prinsip penting yang dapat diambil. Penguatan ketahanan keuangan dapat diwujudkan dengan mengalokasikan dana secara berkala ke pos risiko piutang. Adapun empat langkah utama yang tercakup di dalamnya meliputi pembatasan jumlah piutang yang disesuaikan dengan kapasitas finansial kedua pihak, peningkatan kewaspadaan terhadap komitmen lisan yang tidak didukung dokumentasi tertulis, penetapan batas waktu pelunasan yang jelas, serta penguatan sistem pencatatan konvensional. Kebijakan pembatasan jumlah kredit yang disesuaikan dengan kebutuhan modal kerja menjadi instrumen untuk menjaga stabilitas antara pemenuhan persediaan barang dan potensi gagal bayar. Dengan demikian, risiko kredit bermasalah dapat ditekan tanpa mengorbankan kelancaran operasional perusahaan.

Praktik kontrol internal di Grosir Sembako Wanmart berjalan secara substansial meskipun belum sepenuhnya terstandarisasi. Hal ini terungkap melalui pendekatan triangulasi yang menggabungkan wawancara, observasi langsung, dan analisis dokumentasi. Mekanisme yang diterapkan mencakup pencatatan manual berbasis besaran piutang, penerbitan nota tertulis, dan strategi penagihan persuasif melalui WhatsApp, telepon, serta kunjungan langsung. Formalisasi dan dokumentasi yang lebih sistematis menjadi kebutuhan utama dalam pendekatan ini, meskipun terbukti efektif mempertahankan relasi debitur. Efektivitas penagihan dapat ditingkatkan melalui rekomendasi strategi bertahap yang dimulai dengan pengingat tujuh hari sebelum jatuh tempo dan diakhiri dengan surat pernyataan resmi pada hari ke-30 hingga ke-60. Jejak komunikasi yang akuntabel pun terbangun secara bersamaan. Pemantauan keuangan secara personal telah diterapkan melalui evaluasi arus kas periodik dan pengawasan transaksi harian. Meskipun demikian, dukungan dari indikator terukur, seperti rasio piutang tak tertagih, belum tersedia dalam sistem tersebut.

Simanjuntak *et al.* (2026) menunjukkan bahwa persetujuan kredit informal dan pencatatan yang tidak menyeluruh menjadi ciri lemahnya sistem informasi akuntansi penjualan kredit pada UMKM. Kepercayaan

antarpribadi menjadi tumpuan distribusi kredit bagi pelaku usaha kecil di pedesaan, tanpa diimbangi tata kelola administrasi yang rapi, sebagaimana disimpulkan Faridatul Hasna *et al.* (2023). Praktik Grosir Sembako Wanmart menguatkan temuan Sitorus *et al.* (2026) tentang kerentanan arus kas yang bersumber dari ketiadaan perencanaan anggaran piutang formal. Perusahaan ini justru menunjukkan diferensiasi dengan mengandalkan dokumentasi minimal berupa nota tertulis dan bukti percakapan digital. Strategi mitigasi otonom dikembangkan melalui pengaturan stok terukur serta pemanfaatan pinjaman bank untuk menopang likuiditas. Ketahanan pelaku usaha dalam menciptakan solusi mandiri terbukti melalui mekanisme adaptif yang bersumber dari pengalaman empiris. Sayangnya, kajian formal UMKM masih jarang mengangkat praktik semacam ini sebagai fokus utama.

Studi ini berangkat dari kesenjangan antara kerangka kontrol internal yang terdokumentasi dan praktik aktual pada usaha grosir informal di wilayah pedesaan. Ketidadaan keselarasan tersebut menjadi pendorong utama untuk mengembangkan pendekatan yang lebih aplikatif sesuai realitas lapangan. Dengan merujuk pada kerangka COSO (2013), penelitian ini merancang model pengendalian internal yang efektif namun tetap sederhana. Model tersebut mengintegrasikan empat komponen utama yang saling terhubung, yaitu pencatatan harian yang konsisten dengan menyertakan identitas pelanggan dan tanggal jatuh tempo, penetapan batas kredit yang jelas dan disepakati di awal transaksi, penagihan yang dilakukan secara terjadwal dengan dokumentasi rutin, serta pemantauan berkala terhadap saldo piutang untuk mendeteksi pelanggan yang memiliki masalah. Penyesuaian terhadap kapasitas UMKM informal menjadi dasar pengembangan model ini, sehingga prosedur birokrasi yang rumit tidak membebani mereka. Risiko piutang tak tertagih dapat ditekan sambil menjaga relasi sosial dengan pelanggan, dan stabilitas arus kas tetap terpelihara.

KESIMPULAN

Kebijakan penjualan kredit yang disertai pengendalian internal yang lebih ketat terbukti mampu menekan risiko piutang tak tertagih secara signifikan. Di Grosir Sembako Wanmart, penerapan kelima komponen COSO (2013) telah berjalan, tetapi pelaksanaannya masih bersifat informal dan belum didukung dokumentasi resmi. Kelima elemen tersebut mencakup lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Piutang tak tertagih tidak hanya bersumber dari ketidakmampuan pelanggan dalam melunasi kewajibannya. Persoalan utamanya justru berakar pada absennya sistem pengawasan internal yang terdokumentasi, terutama ketika menentukan batas maksimum kredit. Kondisi ini semakin rumit karena pemahaman pengelola terhadap prosedur tersebut juga sangat terbatas. Empat temuan utama terungkap dalam studi ini. Pertama, kepercayaan sosial ternyata mampu berperan sebagai mekanisme kontrol pengganti. Kedua, penerapan elemen COSO (2013) berlangsung tidak seimbang. Ketiga, strategi mitigasi yang dijalankan bersifat adaptif dan bertumpu pada pengalaman. Keempat, usaha informal membutuhkan model pengendalian internal yang sederhana dan praktis, meliputi pencatatan harian, plafon kredit, penagihan terjadwal, serta pemantauan berkala.

Keberlanjutan solusi yang diharapkan bergantung pada perpaduan antara pemanfaatan teknologi sederhana seperti spreadsheet dan aplikasi gratis dengan penguatan modal sosial yang berasal dari jaminan komunitas serta referensi tokoh desa. Dukungan dari program pendampingan UMKM yang berorientasi praktis, ketersediaan template perjanjian yang mudah dipahami, dan kemudahan akses terhadap layanan keuangan mikro menjadi faktor krusial dalam menjaga stabilitas likuiditas usaha. Ketiga elemen tersebut saling melengkapi dan menjadi fondasi bagi ketahanan finansial jangka panjang. Lima langkah praktis dapat segera diterapkan oleh Wanmart dan usaha sejenis tanpa memerlukan sistem rumit atau investasi tambahan. Penetapan plafon kredit per pelanggan perlu dituliskan dan disepakati dalam buku catatan sebagai langkah pertama. Jadwal penagihan tetap dengan pengingat rutin menjadi langkah kedua untuk memastikan arus kas terjaga. Bukti transaksi digital seperti WhatsApp dan nota diarsipkan secara terstruktur pada langkah ketiga sehingga memudahkan pelacakan. Evaluasi piutang bulanan dengan segmentasi pelanggan berdasarkan riwayat pembayaran dilakukan pada langkah keempat. Kebiasaan pencatatan tertib dipertahankan sebagai fondasi pengelolaan keuangan berkelanjutan sekaligus strategi arus kas yang baik pada langkah kelima.

DAFTAR PUSTAKA

Ariawan, D. D., Ardhyana, S. N., & Adnyani, N. ketut sari. (2025). Impelemntasi Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Akibat Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dalam Pembayaran Hutang (Studi Kasus di UD. Rudi Grosir dan Eceran, Desa Puhu). *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis*, 4(1).

<https://doi.org/10.23887/jih.v4i1.5019>

BPK JDIH. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu->

- Br Sitorus Apanie Alwy, Risya Neng, & Vientiany Dini. (2026). Peranan Anggaran Piutang Dalam Meningkatkan Efektifitas Pengelolaan Piutang Usaha Bagi UMKM Tinjauan Literatur. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*. <https://doi.org/10.61722/jrme.v3i1.8407>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal Control Integrated Framework*. New York: AICPA.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Gery, M. H., Oktaviani, N., Wati, H., & Sudirman. (2024). Pengaruh Perputaran Kas dan Perputaran Piutang terhadap Profitabilitas Pada UMKM di Kota Pariaman. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 113–117. <https://doi.org/10.37034/infec.v6i1.822>
- Juliarizka Yefi. (2022). *Praktek Hutang Piutang Sembako Hajatan Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Warung Kelontong Di Kecamatan Seginim Kabupaten Bengkulu Selatan)*. <http://repository.uinfabengkulu.ac.id/id/eprint/205>
- Khanifa, N. K., & Khasanah, D. R. A. U. (2022). Budaya Sadar Berkonstitusi: Impelemntasi Pendidikan Hak-Hak Konsumen. *CREPIDO*, 4(2), 127–136. <https://doi.org/10.14710/crepido.4.2.127-136>
- Kieso, Donald E., Weygandt, Jerry J., & Warfield, Terry D. (2017). *Intermediate Accounting* (Edisi ke-16). John Wiley & Sons.
- Laksono setio demak. (2023). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menangani Sengketa Wanprestasi Antara Konsumen dengan Pelaku Usaha. *UNES Law Review*, 6(1). <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>
- Marshall, M. (1996). The key informant technique. *Family Practice*, 13(1), 92– 97. <https://doi.org/10.1093/fampra/13.1.92>
- Muharrir, M. (2019). Pengaruh Piutang Dagang dan Metode Pencatatan Hutang Piutang Terhadap Ketersediaan Modal Penjualan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Toko Bahan Pokok Di Desa Nusamakmur Kecamatan Air Kumbang. *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 4(2), 1–20. <https://doi.org/10.36908/isbank.v4i2.56>
- Purwanto, E., & Permatasari, H. (2020). Sistem Informasi Hutang Piutang (Studi Kasus:Perusahaan XYZ). *Jurnal Informa : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 10–14. <https://doi.org/10.46808/informa.v6i1.166>
- Reinamah, C. M., Siahaan, M. Y., & Samadara, S. (2021). Design of Accounting Information Systems of Cash Receiving and Expenditure in Improving Internal Control of Income of Weaving Tie MSME in the District South Central Timor. *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science (ICAST-SS 2020)*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210424.103>
- Rista, R. P., & Azmiyanti, R. (2025). Analisis Implementasi Pengendalian Internal terhadap Pengelolaan Kas Pada UMKM Teko Teh. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 13(1), 1–16. <https://doi.org/10.29103/jak.v13i1.17816>
- Saputra, T. A. (2018). Pengaruh Piutang Dagang dan Metode Pencatatan Hutang Piutang Terhadap Ketersediaan Modal Penjualan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Toko Bahan Pokok di Desa Tanjung Durian Kec. Buay Pemaca. Kab. Okus). *El-Hekam*, 2(1), 93. <https://doi.org/10.31958/jeh.v2i1.828>
- Simanjuntak, F. A., & Manalu, P. D. (2026). Analisis sistem informasi akuntansi penjualan kredit dan penerimaan kas dari piutang usaha pada UMKM Medan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 6(1), 334–343. <https://doi.org/10.60036/jbm.1047>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati Anisa. (2023). *Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Praktik Hutang Piutang Dalam Jual Beli Sayur Matang Di Desa Mlarak Kecamatan Mlarak Kabupaten Ponorogo*. <https://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/24305>

Tremblay, M. (1957). The Key Informant Technique: A Nonethnographic Application. *American Anthropologist*, 59(4), 688–701. <https://doi.org/10.1525/aa.1957.59.4.02a00100>

Warren, C. S., Reeve, J. M., & Duchac, J. (2017). *Accounting*. 27th Edition. Cengage Learning.