

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi makro memiliki dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk sektor layanan kesehatan. Dalam konteks ini, rumah sakit, khususnya rumah sakit swasta, telah mengalami pertumbuhan yang pesat sebagai respons terhadap perubahan kondisi ekonomi, kebijakan pemerintah, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan berkualitas. Pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan mendorong peningkatan daya beli masyarakat, sehingga kebutuhan terhadap layanan kesehatan yang berkualitas juga semakin meningkat. Rumah sakit swasta hadir untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan menyediakan layanan medis yang modern serta fasilitas yang lebih lengkap.

Peningkatan pendapatan masyarakat juga memungkinkan mereka untuk memilih layanan kesehatan premium yang ditawarkan oleh rumah sakit swasta. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi, banyak pemerintah meningkatkan alokasi anggaran untuk sektor kesehatan. Peningkatan anggaran kesehatan ini tidak hanya diarahkan pada rumah sakit publik tetapi juga mendukung pengembangan rumah sakit swasta melalui kemitraan publik-swasta dan insentif investasi. Investasi di sektor

kesehatan, baik dari pemerintah maupun swasta, berkontribusi pada modernisasi fasilitas rumah sakit, adopsi teknologi medis terkini, dan peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 47 tahun 2021, rumah sakit merupakan organisasi layanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna. Sebagai lembaga pelayanan publik, rumah sakit dituntut tidak hanya memberikan layanan berkualitas, tetapi juga mampu mengelola keuangan secara efektif. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan keuangan rumah sakit adalah menjaga likuiditas, yaitu kemampuan untuk memenuhi kewajiban jangka pendek. Likuiditas yang baik sangat diperlukan agar operasional rumah sakit dapat berjalan lancar tanpa mengalami kesulitan keuangan.

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi jasa yang memiliki karakteristik transaksi keuangan yang kompleks. Selain melayani pasien umum (cash), rumah sakit juga banyak melayani pasien yang pembayarannya dilakukan melalui pihak ketiga seperti perusahaan, asuransi komersial, maupun BPJS Ketenagakerjaan. Kondisi ini menyebabkan rumah sakit memiliki porsi piutang usaha (accounts receivable) yang relatif besar dalam struktur aset lancarnya. Piutang usaha (accounts receivable) ini timbul akibat adanya perbedaan waktu antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan penerimaan kas dari pihak penjamin.

Dalam perspektif manajemen keuangan, pengelolaan piutang merupakan bagian penting dari manajemen modal kerja (*working capital*

management). Menurut Eugene F. Brigham dan Joel F. Houston (2019), manajemen piutang yang efektif berperan dalam menjaga keseimbangan antara peningkatan penjualan dan risiko keterlambatan pembayaran, sehingga berdampak langsung pada likuiditas perusahaan. Selanjutnya, menurut Kasmir (2018), piutang usaha merupakan salah satu unsur aktiva lancar yang harus dikelola secara optimal karena berpengaruh terhadap perputaran kas dan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek.

Lebih lanjut, dalam konteks sistem penagihan, menurut Donald E. Kieso, Jerry J. Weygandt, dan Terry D. Warfield (2020), sistem penagihan piutang yang baik mencakup prosedur yang terstruktur mulai dari pencatatan piutang, penagihan, hingga pengendalian atas keterlambatan pembayaran. Sistem yang efektif akan membantu mempercepat perputaran piutang (*receivable turnover*) dan meminimalkan risiko piutang tak tertagih. Selain itu, menurut Hery (2017), sistem penagihan piutang yang terorganisir dan didukung dengan pengendalian internal yang baik akan meningkatkan efisiensi proses penagihan serta mempercepat penerimaan kas. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan piutang sangat ditentukan oleh kualitas sistem penagihan yang diterapkan oleh perusahaan. Berdasarkan teori-teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem penagihan piutang memiliki peran penting dalam menjaga likuiditas serta meningkatkan ketepatan waktu pembayaran piutang. Oleh karena itu, sistem penagihan piutang menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kinerja pengelolaan piutang, khususnya dalam organisasi

jasa seperti rumah sakit yang memiliki tingkat kompleksitas transaksi yang tinggi.

Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat, yang juga harus diimbangi dengan pengelolaan keuangan yang baik. Ditinjau dari sudut pandang industri jasa kesehatan, pengelolaan piutang menjadi semakin kompleks karena melibatkan berbagai pihak eksternal dengan sistem dan kebijakan pembayaran yang berbeda-beda. Industri rumah sakit di Indonesia saat ini menghadapi tantangan berupa lamanya proses klaim, perbedaan standar administrasi antar penjamin, serta tingginya tingkat dispute klaim. Hal ini berpotensi memperpanjang siklus penagihan piutang dan meningkatkan risiko keterlambatan pembayaran.

Selain berdampak pada likuiditas, keterlambatan pembayaran piutang juga menimbulkan konsekuensi akuntansi. Akuntansi merupakan proses pencatatan, pengklasifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan transaksi keuangan suatu entitas dengan tujuan menyediakan informasi yang relevan dan dapat digunakan oleh berbagai pihak untuk pengambilan keputusan ekonomi. Berdasarkan Pernyataan standar akuntansi Keuangan PSAK 71 (adopsi IFRS 9) tentang Instrumen Keuangan, piutang usaha wajib dievaluasi penurunan nilainya menggunakan model Expected Credit Loss (ECL). Model ini mengharuskan perusahaan untuk mengakui kerugian kredit ekspektasian berdasarkan informasi historis, kondisi saat ini, serta proyeksi ke depan. Artinya, semakin besar proporsi piutang yang menunggak (overdue), semakin tinggi risiko kredit yang melekat dan

semakin besar pula beban penurunan nilai piutang yang harus dicatat. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas laba (earnings quality) rumah sakit, karena beban impairment dapat meningkat apabila piutang tidak terkendali.

Rumah Sakit Royal Taruma Jakarta sebagai salah satu rumah sakit swasta yang melayani berbagai segmen pasien memiliki aktivitas piutang yang cukup signifikan. Dengan dukungan sumber daya manusia yang berkualitas dan fasilitas yang lengkap dan Modern diharapkan Rumah Sakit Royal Taruma dapat memenuhi harapan dan kebutuhan layanan kesehatan Jakarta Barat dan sekitarnya. Namun pada sisi keuangan Rumah Sakit Royal Taruma memiliki permasalahan terkait piutang Asuransi, permasalahan tersebut terjadi karena karakteristik operasional rumah sakit yang kompleks sehingga menimbulkan masalah di Pembayaran piutang yang tidak sesuai dengan jatuh tempo pembayarannya.

Piutang rumah sakit salah satunya berasal dari klaim asuransi (BPJS atau swasta). Permasalahan yang sering terjadi meliputi proses klaim yang lambat penyebabnya adalah proses administrasi klaim yang rumit, kurang lengkapnya dokumen pendukung, atau persyaratan tambahan dari pihak asuransi penjamin, dampaknya terhambat pencairan dana dan menyebabkan piutang bertambah dan likuiditas terganggu. Permasalahan ini sangat krusial karena dapat mempengaruhi keberlanjutan layanan rumah sakit, sehingga diperlukan solusi yang sistematis dan kolaboratif untuk mengatasinya.

Rumah Sakit Royal Taruma Jakarta sebagai salah satu rumah sakit swasta yang melayani berbagai segmen pasien tentunya memiliki aktivitas piutang yang cukup signifikan. Berdasarkan laporan umur piutang instansi (aging schedule) selama tahun 2025, terlihat bahwa total piutang rumah sakit mengalami fluktuasi. Pada periode awal tahun, total piutang berada pada tingkat yang tinggi, kemudian mengalami penurunan hingga pertengahan tahun, lalu kembali meningkat pada semester kedua. Selain itu, komposisi umur piutang menunjukkan bahwa terdapat bagian piutang yang masuk dalam kategori overdue >60 hari, yang secara manajerial menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas penagihan.

TABEL 1.1 LAPORAN PIUTANG ASURANSI RS ROYAL TARUMA

LAPORAN UMUR PIUTANG ASURANSI RS. ROYAL TARUMA		
Periode Januari sd Desember 2025		
No	Bulan	Total Piutang
1	Januari 2025	26.863.205.475
2	Februari 2025	23.568.519.272
3	Maret 2025	19.561.534.972
4	April 2025	17.089.956.991
5	Mei 2025	17.205.616.992
6	Juni 2025	15.165.778.673
7	Juli 2025	17.219.805.444
8	Agustus 2025	19.830.262.648
9	September 2025	18.867.807.991
10	Oktober 2025	23.425.145.035
11	November 2025	21.561.117.123
12	Desember 2025	17.793.162.608

TABEL 1.2 LAPORAN UMUR PIUTANG INSTANSI



RUMAH SAKIT ROYAL TARUMA

Jl. Daan Mogot No. 34

Jakarta Barat 11470

Phone/Fax : 021 56958338/021 56958589

Laporan Umur Piutang Instansi - Rekap

Tanggal Analisa : 31-Dec-2025

Kode	Nama Langganan	s/d 30 Hari	31 s/d 60 Hari	61 s/d 90 Hari	91 s/d 120 Hari	≥ 121 hari	Total
CI00036	TIDAK DIPAKAI CLIFE - ADMEDIKA	0.00	0.00	44,600.00	0.00	0.00	44,600.00
TI00009	TIRTA MEDICAL CENTRE	29,248,706.00	0.00	0.00	0.00	0.00	29,248,706.00
TO00018	TOKIO MARINE LIFE INSURANCE INDONESIA/TMLI - ADMEDIKA	24,870,660.00	0.00	0.00	0.00	0.00	24,870,660.00
TO00005	TOTAL BANGUN PERSADA TBK, PT	5,980,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5,980,000.00
TP00001	TPKKOJA - ADMEDIKA	1,172,400.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,172,400.00
TR00021	TRANS COFFEE, PT. (COFFEE BEAN)	30,611,755.53	0.00	0.00	0.00	0.00	30,611,755.53
TS00002	TSINDO - ADMEDIKA	1,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,000,000.00
TU00007	TUGU PRATAMA INDONESIA/TPI - ADMEDIKA	1,124,500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,124,500.00
UK00001	UKRIDA - ADMEDIKA	14,224,064.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14,224,064.00
UN00002	UNIVERSITAS TARUMANAGARA	64,197,332.00	0.00	0.00	0.00	0.00	64,197,332.00
YA00019	YAYASAN TARAKANITA	1,515,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,515,000.00
YA00007	YAYASAN TARUMANAGARA	78,967,808.00	5,000,000.00	0.00	0.00	0.00	83,967,808.00
ZU00012	ZURICH - MEDITAP	5,127,800.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5,127,800.00
ZU00010	ZURICH ASURANSI INDONESIA - MEDITAP	56,740,828.00	0.00	0.00	0.00	3,516,700.00	60,257,528.00
ZU00003	ZURICH ASURANSI INDONESIA (MEDICILLIN) - ADMEDIKA	136,528,568.00	0.00	27,176,736.00	0.00	0.00	163,705,304.00
ZU00007	ZURICH LIFE - ADMEDIKA	27,184,040.00	0.00	0.00	0.00	0.00	27,184,040.00
Grand Total		13,490,901,221.95	1,969,650,740.89	771,782,859.84	832,136,842.80	728,690,942.48	17,793,162,607.96
Presentase		76%	11%	4%	5%	4%	100%
		24%					

Berdasarkan Laporan Umur Piutang per 31 Desember 2026, sebesar 76% piutang berada pada kategori umur ≤ 30 hari, sedangkan 24% merupakan piutang yang belum dibayarkan dengan umur piutang di atas 30 hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat piutang yang tertahan sehingga dapat memengaruhi arus kas (cash flow) Rumah Sakit Royal Taruma. Oleh karena itu, diperlukan sistem penagihan piutang yang efektif agar pembayaran dapat diterima tepat waktu dan likuiditas rumah sakit tetap terjaga.

Dalam pengelolaan piutang, sistem penagihan piutang memegang peranan penting. Sistem ini tidak hanya mencakup aktivitas penagihan secara administratif tetapi juga meliputi keseluruhan prosedur mulai dari ketepatan penerbitan invoice, kelengkapan dokumen klaim, proses verifikasi, pengiriman tagihan, pemberian pengingat(reminder) secara berkala, mekanisme tindak lanjut apabila terjadi keterlambatan

pembayaran, hingga rekonsiliasi piutang secara berkala. Apabila salah satu bagian sistem tersebut tidak berjalan optimal, maka dapat menimbulkan penumpukan piutang terutama pada bucket usia piutang yang lebih tua (61–90 hari, 91–120 hari, dan ≥ 121 hari).

Dalam kondisi tersebut, pengawasan manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan ketepatan waktu pembayaran piutang asuransi. Pengawasan manajemen merupakan bagian dari sistem pengendalian internal yang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses penagihan piutang berjalan sesuai dengan kebijakan dan standar operasional yang telah ditetapkan. Pengawasan ini mencakup kegiatan monitoring terhadap proses klaim, evaluasi kelengkapan dokumen, pengendalian terhadap keterlambatan pembayaran, serta tindak lanjut atas piutang yang telah jatuh tempo.

Pengawasan manajemen yang efektif akan mampu mengidentifikasi hambatan dalam proses penagihan secara lebih dini, sehingga dapat segera dilakukan tindakan korektif. Selain itu, pengawasan yang baik juga dapat meningkatkan koordinasi antar unit kerja, mempercepat proses verifikasi klaim, serta meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi yang dapat menghambat pembayaran. Pengawasan manajemen merupakan bagian dari pengendalian internal yang berfungsi untuk memastikan bahwa prosedur penagihan berjalan sesuai kebijakan dan standar operasional (SOP). Pengawasan manajemen mencakup aktivitas monitoring terhadap indikator piutang seperti Days Sales Outstanding (DSO), aging, tingkat disput klaim, serta evaluasi kinerja unit penagihan. Pengawasan

manajemen juga berperan dalam memastikan adanya pemisahan tugas (segregation of duties) antara fungsi billing, pencatatan akuntansi, dan penerimaan kas sehingga risiko kecurangan maupun kesalahan pencatatan dapat diminimalkan. Dengan demikian, semakin baik pengawasan manajemen yang diterapkan, maka semakin tinggi pula tingkat ketepatan waktu pembayaran piutang asuransi, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap likuiditas dan kinerja keuangan rumah sakit.

Secara teoritis, hubungan antara sistem penagihan piutang dan pengawasan manajemen dapat dijelaskan melalui kerangka COSO (Committee of Sponsoring Organizations). Dalam kerangka COSO, pengawasan manajemen termasuk dalam komponen control activities dan monitoring activities yang berperan untuk memastikan efektivitas proses operasional bisnis serta pengendalian risiko. Apabila monitoring berjalan efektif, maka proses penagihan dapat dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan, sehingga ketepatan waktu pembayaran piutang dapat meningkat.

Ketepatan waktu pembayaran piutang dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya penerapan sistem penagihan piutang yang efektif dan pengawasan manajemen yang baik. Sistem penagihan piutang yang terstruktur memungkinkan proses penagihan dilakukan secara tepat waktu, mulai dari penyampaian tagihan, pemantauan piutang, hingga tindak lanjut terhadap piutang yang telah jatuh tempo. Di sisi lain, pengawasan manajemen berperan dalam memastikan bahwa seluruh proses penagihan berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga dapat

meminimalkan keterlambatan pembayaran dan mengurangi risiko piutang tertunggak. Menurut Bano, Firna, Gaffar, dan Mahmud (2025), sistem penagihan piutang yang efektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelancaran proses penagihan serta mampu menekan tingkat piutang yang menunggak. Selain itu, pengawasan manajemen yang efektif terbukti mampu meningkatkan kinerja proses penagihan, mempercepat penerimaan pembayaran, serta menjaga stabilitas arus kas perusahaan.

Menurut Pujiati (2021) juga menunjukkan bahwa pengendalian internal, termasuk pengawasan manajemen, berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penagihan piutang. Semakin baik pengawasan yang dilakukan, maka semakin tinggi Tingkat ketepatan waktu pembayaran piutang. Karena adanya monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap proses penagihan.

Berdasarkan penelitian tersebut, terlihat adanya interkonsistensi hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sistem penagihan piutang dan pengawasan manajemen memiliki peran penting dalam meningkatkan waktu pembayaran piutang. Oleh karena itu, berdasarkan uraian yang telah disampaikan diatas, maka penulis tertarik untuk menulis skripsi ini dengan judul “ **PENGARUH SISTEM PENAGIHAN PIUTANG DAN PENGAWASAN MANAJEMEN TERHADAP KETEPATAN WAKTU PEMBAYARAN PIUTANG ASURANSI (STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT ROYAL TARUMA JAKARTA)**”

B. Perumusan Masalah

1. Apakah sistem penagihan piutang berpengaruh terhadap ketepatan waktu pembayaran piutang Asuransi?
2. Apakah pengawasan manajemen berpengaruh terhadap ketepatan waktu pembayaran piutang Asuransi?
3. Apakah sistem penagihan piutang dan pengawasan manajemen secara simultan berpengaruh terhadap ketepatan waktu pembayaran piutang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem penagihan piutang terhadap ketepatan waktu pembayaran piutang asuransi pada Rumah Sakit Royal Taruma Jakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengawasan manajemen terhadap ketepatan waktu pembayaran piutang asuransi pada Rumah Sakit Royal Taruma Jakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem penagihan piutang dan pengawasan manajemen secara simultan terhadap ketepatan waktu pembayaran piutang asuransi pada Rumah Sakit Royal Taruma Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu akuntansi keuangan khususnya dalam bidang manajemen piutang dan pengendalian internal pada sektor jasa kesehatan.
- b. Memperkaya literatur empiris mengenai pengaruh sistem penagihan dan pengawasan manajemen terhadap ketepatan pembayaran piutang.
- c. Memberikan kajian aplikatif terhadap implementasi PSAK 71 (Expected Credit Loss) dalam pengelolaan piutang usaha.
- d. Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang membahas pengendalian piutang pada organisasi jasa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Royal Taruma Jakarta

- Memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi dan kualitas piutang berdasarkan analisis aging dan rasio overdue.
- Menjadi bahan evaluasi bagi manajemen dalam meningkatkan efektivitas sistem penagihan piutang.
- Memberikan masukan dalam memperkuat sistem pengawasan manajemen terhadap siklus pendapatan.
- Membantu manajemen dalam menekan risiko piutang macet serta mengurangi potensi peningkatan cadangan ECL.
- Mendukung peningkatan efisiensi modal kerja dan stabilitas arus kas rumah sakit.

b. Bagi Manajemen dan Praktisi Akuntansi

- Memberikan pemahaman tentang pentingnya integrasi sistem penagihan dengan pengawasan manajemen.
- Menjadi acuan dalam membangun provision matrix berbasis aging untuk keperluan perhitungan ECL.
- Memberikan gambaran implementasi pengendalian internal berbasis kerangka COSO dalam pengelolaan piutang.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

- Menjadi referensi empiris dalam penelitian sejenis pada sektor rumah sakit atau jasa lainnya.
- Memberikan dasar pengembangan variabel tambahan seperti kualitas sistem informasi, kompetensi SDM, atau kebijakan kredit berbasis risiko.

E. Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang mendasari penelitian, yaitu: tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi: tempat dan waktu penelitian, gambaran umum obyek penelitian, metode, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, operasional variabel, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian berupa: karakteristik responden, deskripsi hasil penelitian, uji persyaratan analisis, uji hipotesis, dan pembahsan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran atas hasil penelitian.