

# Analisis Rekonsiliasi Piutang dan Pengakuan Pendapatan Pada Penjualan E-Commerce: Studi Kasus

Lofani Filaruddin<sup>1</sup>, Dwi Suhartini<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia

---

## ARTICLE INFO

### Article History:

Received: 18 November 2025

Revised: 12 Desember 2025

Accepted: 25 Desember 2025

---

### Keywords:

Rekonsiliasi;

Piutang;

Pengakuan Pendapatan;

E-Commerce;

PSAK 115;

Studi Kasus.

---

## ABSTRACT

*The development of digital technology demands accurate accounting, especially in the process of receivables reconciliation and e-commerce revenue recognition. The complexity of digital transactions such as discounts, returns, and various payment methods requires accurate accounting in accordance with standards. This study aims to evaluate the implementation of PSAK 115 at PT Agrinesia Raya in managing revenue recognition and the receivables reconciliation process systematically. Using a qualitative case study approach, data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The findings indicate significant challenges in real-time data synchronization and automated return recording. The contribution of this study lies in mapping a specific reconciliation flow for omnichannel transactions that aligns with the five steps of revenue recognition under PSAK 115.*

Perkembangan teknologi digital menuntut akuntansi yang akurat, khususnya dalam proses rekonsiliasi piutang dan pengakuan pendapatan e-commerce. Kompleksitas transaksi digital seperti diskon, retur, serta metode pembayaran variatif menuntut akuntansi yang akurat sesuai standar. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi penerapan PSAK 115 di PT Agrinesia Raya dalam mengelola pengakuan pendapatan dan proses rekonsiliasi piutang secara sistematis. Dengan pendekatan studi kasus kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Temuan menunjukkan adanya tantangan signifikan pada sinkronisasi data real-time dan pencatatan retur otomatis. Kontribusi penelitian ini terletak pada pemetaan alur rekonsiliasi spesifik untuk transaksi omnichannel yang selaras dengan lima langkah pengakuan pendapatan PSAK 115.



© 2025 The Author(s). Published by Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, Indonesia. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

---

### Corresponding Author:

Dwi Suhartini

Email: [dwisuhartini.ak@upnjatim.ac.id](mailto:dwisuhartini.ak@upnjatim.ac.id)

---

**How to Cite:** Filaruddin, L., & Suhartini, D. (2025). Analisis Rekonsiliasi Piutang dan Pengakuan Pendapatan Pada Penjualan E-Commerce: Studi Kasus. *Sosio e-Kons*, 17 (3), 285-291

---

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah membawa transformasi besar dalam sektor perdagangan global, yang secara radikal mengubah cara entitas bisnis berinteraksi dengan konsumen melalui platform elektronik atau *e-commerce*. Fenomena ini tidak hanya sekadar perpindahan media transaksi dari luring ke daring, tetapi juga menciptakan ekosistem bisnis yang sangat dinamis dengan volume data transaksi yang masif. Di tingkat global maupun nasional, digitalisasi ekonomi menuntut perusahaan untuk tidak hanya unggul dalam strategi pemasaran digital, tetapi juga harus memiliki ketahanan dan akurasi dalam sistem pelaporan keuangan internalnya agar informasi yang dihasilkan tetap relevan dan andal.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan pertumbuhan ekonomi digital tercepat di Asia Tenggara, didorong oleh perubahan perilaku konsumen yang semakin mengandalkan platform marketplace seperti Shopee, Tokopedia, dan TikTok Shop sebagai saluran utama pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Bagi pelaku industri retail dan distribusi, kondisi ini memaksa mereka untuk mengadopsi strategi *omnichannel* agar tetap relevan di pasar yang sangat kompetitif. Namun, di balik kemudahan akses pasar tersebut, muncul kompleksitas baru dalam pengelolaan administrasi keuangan yang jauh berbeda dibandingkan dengan model bisnis konvensional, terutama dalam hal pencatatan aset lancar dan pendapatan. Hal ini selaras dengan kebutuhan pemilihan platform yang tepat guna menunjang performa bisnis digital (Novita et al., 2022)

PT Agrinesia Raya, sebagai salah satu pemimpin pasar di industri makanan khas daerah dengan produk unggulan seperti Lapis Bogor Sangkuriang, turut merasakan dampak langsung dari ekspansi digital ini. Perusahaan tidak hanya mengandalkan toko fisik, tetapi juga mengintegrasikan seluruh saluran penjualannya ke berbagai platform marketplace untuk menjangkau konsumen yang lebih luas. Pengelolaan ribuan transaksi setiap harinya dari berbagai saluran yang berbeda menuntut perusahaan untuk memiliki sistem manajemen piutang yang mampu mengintegrasikan data eksternar platform dengan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) internal secara presisi agar tidak terjadi selisih kas.

Masalah utama yang sering muncul dalam transaksi *e-commerce* adalah tingginya variabel transaksi yang memengaruhi nilai piutang yang harus ditagihkan kepada platform. Variabel ini mencakup diskon yang diberikan platform, komisi administrasi marketplace yang sering berubah tanpa pemberitahuan, biaya pengiriman yang disubsidi, hingga promosi *cashback* yang melibatkan potongan harga gabungan. Ketidakmampuan perusahaan dalam melakukan sinkronisasi data antara laporan penyelesaian (*settlement*) marketplace dengan catatan internal seringkali mengakibatkan selisih saldo piutang yang menggantung pada akhir periode pelaporan, yang jika dibiarkan akan mencederai integritas laporan posisi keuangan.

Selain masalah teknis rekonsiliasi, tantangan fundamental bagi akuntan di era digital ini adalah penerapan standar akuntansi yang sesuai dengan perkembangan model bisnis. Dewan Standar Akuntansi Keuangan (DSAK) telah menetapkan PSAK 115 tentang Pendapatan dari Kontrak dengan Pelanggan sebagai panduan utama. Standar ini memperkenalkan kerangka kerja model lima langkah (*five-step model*) yang sangat menekankan pada konsep "pengalihan kendali" sebagai dasar pengakuan pendapatan. Bagi entitas yang bergerak di *e-commerce*, menentukan titik waktu yang tepat saat kendali berpindah menjadi sangat kompleks karena melibatkan pihak ketiga seperti jasa kurir logistik dan sistem pembayaran antara (Kasus & Xyz, 2022).

Implementasi PSAK 115 menuntut ketelitian dalam membedakan metode pengiriman barang yang dipilih oleh pelanggan. Misalnya, dalam pengiriman reguler, kendali mungkin dianggap berpindah saat barang diterima pelanggan, namun dalam sistem *Cash on Delivery* (COD), terdapat risiko retur yang sangat tinggi dan ketidakpastian arus kas hingga uang benar-benar diterima oleh kurir. Ketidakkonsistenan dalam menentukan titik pengakuan ini dapat memicu terjadinya kesalahan material, seperti pengakuan pendapatan yang terlalu dini atau justru terlambat diakui, yang keduanya dapat menyesatkan para pemangku kepentingan dalam menilai kinerja profitabilitas perusahaan (Rachman, 2024).

Penelitian terdahulu mengenai implementasi standar pengakuan pendapatan cenderung berfokus pada sektor manufaktur skala besar atau industri jasa dengan kontrak jangka panjang. Studi

yang dilakukan oleh (Sari et al., 2025) berfokus pada industri semen, sementara (Prihartini & Mita, 2024) mengevaluasi sektor jasa energi. Masih terdapat celah penelitian (*research gap*) yang signifikan mengenai mekanisme teknis rekonsiliasi harian dan pengakuan pendapatan pada model bisnis makanan distribusi massal yang memiliki perputaran barang sangat cepat dan melibatkan banyak variabel promosi marketplace yang dinamis setiap harinya.

Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan melakukan analisis mendalam terhadap prosedur rekonsiliasi piutang dan pengakuan pendapatan pada PT Agrinesia Raya. Kontribusi baru dari penelitian ini adalah menyajikan pemetaan alur kerja akuntansi yang spesifik untuk transaksi *omnichannel* yang mampu memitigasi risiko selisih data akibat keterlambatan (*delay*) informasi sistem marketplace. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan sejenis dalam menjaga akurasi laporan keuangan di bawah kerangka PSAK 115, sekaligus memberikan wawasan akademis mengenai tantangan nyata akuntansi di tengah gelombang digitalisasi ekonomi.

## METODE

Penelitian kualitatif ini menggunakan desain studi kasus sesuai kerangka (Creswell, 2018). Fokus utama adalah mengeksplorasi fenomena teknis akuntansi pada unit tunggal PT Agrinesia Raya untuk memahami makna di balik proses administratif yang kompleks. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengeksplorasi masalah penelitian melalui pengumpulan data yang rinci melibatkan berbagai sumber informasi (Creswell, 2018).

### Alur Studi Kasus dan Analisis

Proses pengumpulan data dilakukan dari Januari hingga Juni 2025 dengan tahapan sistematis yang mengadaptasi teknik analisis interaktif (Miles & Huberman, 1994) :

1. **Prapengumpulan:** Observasi awal terhadap sistem ERP internal dan interaksinya dengan berbagai *dashboard* marketplace seperti Shopee Seller Centre dan Tokopedia Seller.
2. **Eksekusi:** Melakukan wawancara mendalam serta penarikan dokumen pendukung seperti faktur penjualan, *settlement reports*, dan bukti potong biaya layanan.
3. **Analisis:** Melalui tiga jalur bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan/verifikasi (Miles & Huberman, 1994).

### Informan Penelitian

Peneliti melibatkan lima informan kunci: **JAP** (AR Staff), **LAP** (AR Staff), **RA** (AR Staff), **HT** (Staff Pajak), dan **IL** (IT)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Deskripsi Implementasi PSAK 115 di PT Agrinesia Raya

Berdasarkan data lapangan, PT Agrinesia Raya telah mengadopsi struktur pelaporan pendapatan sesuai dengan panduan PSAK 115 secara bertahap sejak standar tersebut diwajibkan. Temuan menunjukkan bahwa perusahaan menggunakan integrasi data otomatis untuk menangani ribuan pesanan harian. Data pesanan ditarik melalui *middleware* yang menghubungkan marketplace ke sistem ERP internal untuk membentuk basis pencatatan piutang.

Informan **LAP** menjelaskan bahwa pengakuan pendapatan didasarkan pada prinsip pengalihan kendali substantif. Perusahaan mengidentifikasi kontrak pada saat pesanan mendapatkan status "Siap Dikirim". Namun, secara teknis akuntansi, pencatatan pendapatan belum dilakukan pada titik ini. Harga

transaksi dihitung secara neto, di mana nilai jual bruto dikurangi dengan komponen biaya variabel seperti biaya layanan (admin fee) sebesar 4-6%, biaya asuransi pengiriman, dan biaya penanganan marketplace.

### **Mekanisme Teknis Rekonsiliasi Piutang Marketplace**

Proses rekonsiliasi piutang di PT Agrinesia Raya dilakukan setiap hari kerja untuk memastikan *cash flow* tetap terjaga. Staf AR (**AR**) menyandingkan laporan piutang di ERP dengan *settlement report* marketplace. Temuan penelitian menunjukkan adanya detail selisih yang sangat spesifik:

1. **Selisih Biaya Admin (Marketplace Fee):** Sering ditemukan perbedaan tarif antara yang dipotong platform dengan data master ERP. Misalnya, saat kampanye "Tanggal Kembar", platform seringkali menerapkan biaya layanan tambahan secara otomatis yang belum diperbarui di sistem ERP perusahaan.
2. **Selisih Penanganan Logistik:** Terdapat ketidaksesuaian antara estimasi berat produk yang diinput perusahaan dengan hasil timbang kurir di lapangan. Selisih ini didebit langsung dari saldo piutang perusahaan di marketplace.
3. **Diskon Gabungan:** Transaksi yang melibatkan kupon toko dan kupon marketplace memerlukan pemilahan teliti karena hanya subsidi toko yang diakui sebagai pengurang pendapatan, sementara subsidi marketplace diperlakukan sebagai imbalan non-tunai.

### **Penanganan Transaksi COD dan Retur Barang**

Temuan data menunjukkan tingginya angka retur pada transaksi COD, yang berkontribusi pada 75% total retur e-commerce. Informan **LAP** menyatakan bahwa untuk pesanan COD, kendali dianggap belum berpindah hingga kurir menyetorkan dana ke platform. Data retur diproses melalui sistem gudang terintegrasi. Namun, kendala ditemukan pada jeda waktu (*lag*) antara fisik barang sampai di gudang dengan status pesanan di marketplace yang berubah menjadi "Retur Selesai", sehingga piutang seringkali masih menggantung di buku besar meskipun barang sudah tersedia untuk dijual kembali.

## **Pembahasan**

### **Analisis Kritis Implementasi Model Lima Langkah PSAK 115**

Analisis terhadap hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Agrinesia Raya telah melakukan adaptasi yang signifikan terhadap PSAK 115. Pada Langkah 1 dan 2, perusahaan cukup efektif dalam mengidentifikasi kewajiban pelaksanaan, yaitu penyerahan produk makanan yang layak konsumsi.

Namun, diskusi mendalam mengenai Langkah 3 (Penentuan Harga Transaksi) menunjukkan kerumitan yang luar biasa. Peneliti berpendapat bahwa komponen imbalan variabel di PT Agrinesia Raya jauh lebih kompleks daripada industri konvensional. Adanya biaya promosi yang "dititipkan" dalam transaksi e-commerce menuntut akuntan untuk tidak hanya mencatat nominal kas, tetapi juga melakukan audit terhadap biaya-biaya terselubung platform. Hal ini sejalan dengan argumen (Kasus & Xyz, 2022) yang menekankan pentingnya akurasi harga transaksi pada kontrak pelanggan digital.

Pada Langkah 5 (Pengakuan Pendapatan), peneliti menemukan pergeseran titik pengakuan pendapatan dari *Shipping-point* (saat barang keluar gudang) menjadi *Destination-point* (saat status pesanan selesai). Peneliti menilai kebijakan ini sangat tepat bagi industri makanan yang memiliki risiko kerusakan tinggi selama perjalanan. Jika pendapatan diakui terlalu dini, perusahaan berisiko melakukan *overstatement* laba karena belum memperhitungkan potensi kegagalan serah di tangan kurir.

### **Evaluasi Dampak "Settlement Gap" pada Reliabilitas Laporan Keuangan**

Pembahasan mengenai *Settlement Gap* di PT Agrinesia Raya menyingkap fenomena bahwa piutang marketplace memiliki karakteristik yang berbeda dengan piutang usaha tradisional. Piutang ini bersifat sangat cair namun memiliki kepastian nilai yang rendah hingga dana benar-benar dicarikan. Peneliti menemukan bahwa jeda waktu pencairan (3-5 hari kerja) seringkali menyebabkan perbedaan saldo antara piutang di neraca dengan saldo kas di akun marketplace.

Analisis kritis peneliti menyimpulkan bahwa rekonsiliasi harian yang dilakukan oleh informan **AR** bukan hanya sekadar tugas administratif, melainkan fungsi kontrol internal yang krusial. Tanpa rekonsiliasi harian, perusahaan akan kehilangan kemampuan untuk mendeteksi pemotongan biaya platform yang tidak sah atau kesalahan sistemik logistik. Hal ini mendukung penelitian (Mustika et al., 2024) mengenai efektivitas sistem omnichannel dalam menjaga keandalan informasi akuntansi.

### **Analisis Risiko dan Mitigasi pada Transaksi Berbasis COD**

Diskusi mengenai COD menunjukkan bahwa model bisnis ini secara fundamental menantang prinsip pengalihan kendali PSAK 115. Peneliti berargumen bahwa pada transaksi COD, pelanggan memiliki "hak pembatalan tanpa syarat" hingga titik pembayaran dilakukan. Oleh karena itu, kebijakan PT Agronesia Raya untuk menunda pengakuan pendapatan hingga dana terkonfirmasi masuk ke saldo penjual adalah praktik akuntansi paling konservatif dan andal.

Peneliti mengkritisi bahwa tingginya angka retur COD (5-8%) menuntut perusahaan untuk mulai memikirkan pembentukan cadangan estimasi retur di awal bulan, bukan hanya melakukan penyesuaian saat retur terjadi. Hal ini akan memberikan gambaran pendapatan yang lebih jujur bagi manajemen dalam mengambil keputusan strategis terkait promosi penjualan digital.

### **Integrasi Sistem dan Dinamika Organisasi**

Pembahasan akhir menyoroti bahwa kendala sinkronisasi data bukan hanya masalah teknis, tetapi juga masalah dinamika organisasi. Kecepatan tim pemasaran dalam mengikuti program promo marketplace seringkali tidak dibarengi dengan pembaruan data master di departemen keuangan. Peneliti melihat perlunya sinkronisasi lintas departemen agar harga transaksi di Langkah 3 PSAK 115 dapat dihitung secara otomatis oleh sistem tanpa memerlukan intervensi manual yang besar. Analisis ini memperkuat temuan (Novita et al., 2022) bahwa pemilihan platform harus diikuti dengan kesiapan infrastruktur data internal yang mumpuni.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan rangkaian analisis data dan diskusi kritis mengenai praktik akuntansi di PT Agronesia Raya, penelitian ini menyimpulkan beberapa poin fundamental sebagai berikut:

1. Kepatuhan Terhadap PSAK 115: PT Agronesia Raya secara substansial telah mengimplementasikan kerangka model lima langkah PSAK 115. Penentuan harga transaksi yang dilakukan secara neto (dikurangi imbalan variabel) telah berhasil menyajikan nilai pendapatan yang lebih realistis dan mencerminkan hak perusahaan yang sebenarnya.
2. Efektivitas Strategi Konservatisme pada COD: Penerapan kebijakan "pengakuan pendapatan saat dana terverifikasi sistem" pada transaksi COD adalah bentuk resiliensi akuntansi yang tepat. Hal ini berhasil mengeliminasi potensi pengakuan pendapatan fiktif akibat tingginya angka gagal serah pada model pembayaran tunai di tempat.
3. Peran Krusial Rekonsiliasi Harian: Rekonsiliasi piutang bukan lagi sekadar fungsi administratif pendukung, melainkan menjadi benteng utama dalam menjaga integritas laporan keuangan. Prosedur rekonsiliasi harian terbukti mampu meminimalkan *settlement gap* dan mencegah akumulasi selisih piutang yang tidak tertagih akibat kesalahan sistemik marketplace.
4. Benturan Agilitas Sistem: Terdapat kesenjangan (*gap*) teknologi antara kecepatan perubahan platform marketplace dengan kemampuan adaptasi sistem ERP internal. Hal ini menuntut adanya intervensi manual yang ketat melalui proses *cleansing* data guna memastikan angka yang disajikan dalam buku besar piutang adalah benar-benar andal.

Secara keseluruhan, integrasi antara pemahaman standar akuntansi yang kuat dan adopsi sistem informasi yang responsif menjadi kunci utama bagi perusahaan retail makanan dalam menghadapi turbulensi transaksi digital di era ekonomi *omnichannel*.

### Saran

Guna menyempurnakan manajemen keuangan dan pelaporan akuntansi di masa depan, penelitian ini memberikan rekomendasi strategis sebagai berikut:

1. Otomatisasi Penuh Melalui Integrasi API: Manajemen disarankan untuk mempercepat transformasi digital dengan membangun koneksi API (*Application Programming Interface*) langsung antara ERP perusahaan dan sistem marketplace. Langkah ini krusial untuk mengeliminasi keterlambatan data (*time lag*) dan meminimalkan kesalahan input manual yang sering memicu selisih piutang.
2. Pembentukan Unit Audit Data E-Commerce: Mengingat masifnya data transaksi, perusahaan perlu membentuk unit khusus di bawah departemen keuangan yang fokus pada *data analytics* untuk memantau perilaku biaya platform secara berkala, sehingga estimasi harga transaksi pada Langkah 3 PSAK 115 dapat dilakukan dengan lebih presisi.
3. Implementasi Modul Logistik-Akuntansi Real-Time: Perusahaan perlu mengintegrasikan status pengiriman dari pihak logistik pihak ketiga secara langsung ke dalam sistem akuntansi. Dengan demikian, pengakuan pendapatan pada Langkah 5 dapat terjadi secara otomatis tepat saat kendali berpindah, tanpa harus menunggu status pembaruan manual dari platform.
4. Penyusunan Cadangan Estimasi Retur: Berdasarkan data historis retur COD yang mencapai 5-8%, perusahaan sebaiknya mulai menyusun kebijakan estimasi cadangan retur (liabilitas pengembalian dana) pada setiap akhir bulan. Hal ini akan meningkatkan kualitas penyajian laporan laba rugi yang lebih akurat sesuai dengan semangat PSAK 115.
5. Rekomendasi Peneliti Selanjutnya: Studi mendatang diharapkan dapat mengeksplorasi aspek audit sistem informasi terhadap kepatuhan standar akuntansi e-commerce atau melakukan studi komparatif antar marketplace untuk melihat sejauh mana perbedaan kebijakan platform memengaruhi kompleksitas rekonsiliasi piutang perusahaan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi signifikan dalam pelaksanaan dan penyelesaian studi kasus ini. Secara khusus, penulis menyampaikan apresiasi kepada:

1. PT Agrinesia Raya atas izin dan fasilitas yang diberikan selama proses pengumpulan data.
2. Seluruh Staf Divisi *Finance* (khususnya bagian *Account Receivable*) dan Divisi Akuntansi PT Agrinesia Raya yang telah memberikan data, wawasan praktis, serta meluangkan waktu sebagai informan kunci, sehingga memungkinkan penulis memahami secara mendalam implementasi PSAK 115 dalam rekonsiliasi piutang e-commerce.
3. Dwi Suhartini selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kritis yang tak ternilai dari tahap perancangan hingga penulisan akhir naskah.

### REFERENCES/DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Sage Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-inquiry-and-research-design/book246896>
- Kasus, S., & Xyz, P. T. (2022). *Apakah Pengakuan Pendapatan Perusahaan E-Commerce Sudah Sesuai dengan Standar Akuntansi yang Berlaku ?*

- Mustika, M., Lovita, E., & Rianto, A. (2024). *Efektifitas Sistem Informasi Akuntansi dengan Penerapan Omnichannel dalam Penjualan Marketplace*. 7(1), 44–54.
- Novita, R., Rahmadayan, A., & Vamilina, V. (2022). *Implementasi Analytical Hierarchy Process-Topsis Dalam Penentuan Marketplace Terbaik Di Indonesia*. 4(2), 1035–1041. <https://doi.org/10.47065/bits.v4i2.2232>
- Prihartini, A., & Mita, A. F. (2024). *Analisis Kritis atas Pengakuan Pendapatan Biaya Penyambungan Listrik ( Studi Kasus : Perusahaan Listrik Indonesia )*. 8, 289–299.
- Rachman, D. S. (2024). *Analisis Pengakuan Pendapatan Kontrak Berdasarkan PSAK 115 Pada PT Syma Berkah Indonesia*. 1(2), 817–824.
- Sari, D. M., Vendy, V., Pembangunan, U., Veteran, N., & Timur, J. (2025). *Penerapan PSAK 115 Terkait Pengakuan Pendapatan dari Kontrak dengan Pelanggan pada PT Semen Indonesia ( Persero ) Tbk*. 8(1), 1–12.