*Seminar & Call for Economic* (SCPE) UKMC 2026
31 Agustus 2026
No. ISSN: 2963-153X

# Analisis *Invoice* Pending dan Efisiensi Proses Pembayaran Vendor pada *Account Payable* Instansi X

Michell Valensia, Desy Lesmana[2]
[1]Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Akuntansi, Universitas Katolik Musi Charitas, Indonesia
[2]Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Akuntansi, Universitas Katolik Musi Charitas, Indonesia

085266530275

**Abstrak**
Pengelolaan *invoice* yang tidak efisien dapat menyebabkan keterlambatan pembayaran kepada vendor dan menghambat kelancaran operasional instansi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab *invoice* pending, dampaknya terhadap proses administrasi pembayaran, serta upaya peningkatan efisiensi pengelolaan invoice pada bagian *Account Payable* Instansi X. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan dokumentasi terhadap proses penerimaan, pemeriksaan, pencatatan, dan pemrosesan *invoice* vendor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa invoice pending terutama disebabkan oleh ketidaksesuaian informasi antara *Purchase Order*, *Goods Received Note*, dan *invoice*, serta koordinasi yang belum optimal antara *Account Payable*, *Procurement*, Gudang, dan vendor. Ketidaksesuaian yang paling sering terjadi adalah perbedaan jumlah barang antara *Purchase Order* dan *Goods Received Note*, seperti pemesanan 10 unit tetapi hanya diterima 8 unit. Ketidaksesuaian tersebut menyebabkan proses posting tertunda, menambah beban kerja pemeriksaan ulang, dan memperlambat proses penyelesaian pembayaran. Penggunaan *Microsoft Dynamics* AX membantu mendeteksi perbedaan data, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada kualitas input dan kelengkapan dokumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan efisiensi dapat dilakukan melalui pemeriksaan awal yang terstruktur, penerapan *three-way matching*, pembagian tanggung jawab yang jelas, penetapan batas waktu penyelesaian *invoice pending*, dan evaluasi berkala terhadap dokumen bermasalah.
**Kata Kunci**: *Account Payable*, *Invoice Pending*, Vendor, Efisiensi Proses, Pengendalian Internal

***Abstract***
*Inefficient invoice management may delay vendor payments and disrupt the operational activities of an organization. This study aims to analyze the causes of pending invoices, their impact on the payment administration process, and efforts to improve invoice management efficiency in the Account Payable division of Institution X. This study employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation and documentation of the processes of receiving, reviewing, recording, and processing vendor invoices. The findings indicate that pending invoices are primarily caused by inconsistencies among the Purchase Order, Goods Received Note, and invoice, as well as insufficient coordination among Account Payable, Procurement, Warehouse, and vendors. The most frequent inconsistency is a discrepancy in quantity between the Purchase Order and the Goods Received Note, such as ordering 10 units but only receiving 8 units. These inconsistencies delay the posting process, add to the workload of repeated verification, and slow down the payment settlement process. Microsoft Dynamics AX assists in detecting data discrepancies; however, its effectiveness remains dependent on the quality of input data and the completeness of supporting documents. This study concludes that invoice management efficiency can be improved through structured preliminary checks, the implementation of three-way matching, clear allocation of responsibilities, deadlines for resolving pending invoices, and periodic evaluation of problematic documents.*
***Keywords***: *Account Payable, Pending Invoice, Vendor, Process Efficiency, Internal Control*

## PENDAHULUAN

Pengelolaan utang di instansi kesehatan memegang peran strategis dalam menjamin keberlangsungan operasional layanan. Ketepatan waktu pembayaran kepada vendor menentukan ketersediaan logistik medis, terutama obat-obatan yang memiliki ketentuan pembayaran tegas.

Keterlambatan administrasi tidak hanya dapat memengaruhi hubungan bisnis dengan vendor, tetapi juga berpotensi menghambat kelancaran pasokan yang pada akhirnya dapat mempengaruhi keberlangsungan operasional pelayanan kesehatan. Dengan demikian, efisiensi proses verifikasi dan pemrosesan *invoice* menjadi faktor kritis dalam menjaga stabilitas arus kas dan kelangsungan pelayanan.

Studi-studi terdahulu telah mengidentifikasi berbagai kendala dalam siklus pembayaran vendor. Rahmawati & Handayani (2025) mengungkap bahwa keterlambatan pembayaran masih terjadi akibat faktor internal maupun eksternal meskipun prosedur telah tersedia. Nurogo & Nirawati (2024) menyoroti ketidaksesuaian antara pesanan dan barang yang diterima sebagai salah satu hambatan dalam proses verifikasi dokumen. Huda & Sundari (2025) menekankan lemahnya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis dan kendala dokumen sebagai penyebab utama keterlambatan, sementara Fitrantinah & Anggraita (2026) menekankan pentingnya mekanisme *three-way matching* (pencocokan *Purchase Order* (PO), *Goods Received Note* (GRN), dan *invoice*) untuk menekan waktu siklus pada siklus pengeluaran.

Meskipun kajian di sektor manufaktur dan perhotelan telah berkembang, eksplorasi mengenai efektivitas pengelolaan *invoice* di sektor kesehatan khususnya yang berkaitan dengan kesenjangan data antara PO, GRN, dan *invoice* pada bagian *Account Payable* instansi swasta masih relatif terbatas. Hal ini terutama terjadi pada implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) seperti *Microsoft Dynamics* AX, yang menuntut integrasi data lintas departemen secara *real-time*. Celah penelitian ini menjadi titik pijak penting mengingat karakteristik operasional instansi kesehatan yang khas, yaitu tingginya volume transaksi, keragaman jenis vendor, dan adanya ketentuan pembayaran yang ketat untuk berbagai kategori kebutuhan operasional.

Studi kasus di bagian *Account Payable* Instansi X mengungkapkan bahwa fenomena *pending invoice* yang disebabkan oleh diskrepansi data PO, GRN, dan *invoice* teridentifikasi sebagai isu sentral. Dalam praktiknya, ketika jumlah barang yang tercatat di PO tidak sama dengan GRN (misalnya, pemesanan 10 unit tetapi hanya diterima 8 unit), diperlukan klasifikasi dan penyesuaian dokumen sebelum proses posting dapat dilanjutkan. Akibatnya, proses administrasi tertahan, beban kerja staf meningkat akibat koordinasi berulang, dan berpotensi meningkatkan risiko keterlambatan pembayaran kepada vendor. Penelitian ini bertujuan untuk mendiagnosis akar penyebab ketidaksesuaian data antara PO, GRN, dan *invoice* vendor, mengevaluasi dampak *pending invoice* terhadap efisiensi proses pembayaran, serta merumuskan strategi optimalisasi pengelolaan *invoice* guna menjaga kelancaran administrasi keuangan instansi.

Urgensi penelitian ini tidak hanya terletak pada aspek teknis operasional, tetapi juga pada dampak strategisnya terhadap reputasi instansi di mata mitra bisnis. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis mendalam atas hambatan teknis dan koordinasi dalam proses *three-way matching* di konteks instansi kesehatan, yang masih memiliki ruang untuk dikembangkan dalam literatur akuntansi di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi panduan bagi manajemen keuangan instansi dalam memperkuat pengendalian internal dan tata kelola vendor. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur Sistem Informasi Akuntansi dan Manajemen Proses Bisnis (BPM) dengan studi kasus empiris di sektor layanan kesehatan berbasis teknologi ERP.

## KAJIAN PUSTAKA

### Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi didefinisikan sebagai suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan (Romney & Steinbart, 2018). Sistem ini terdiri dari enam komponen utama yaitu pengguna, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, serta pengendalian internal dan ukuran keamanan. Dalam konteks organisasi besar seperti instansi kesehatan, sistem informasi akuntansi berfungsi untuk memastikan bahwa transaksi keuangan tercatat dengan benar dan prosedur administrasi berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

Keandalan sistem informasi akuntansi menjadi faktor penting dalam menjaga ketepatan waktu proses keuangan serta efektivitas pengelolaan anggaran. Fungsi utama sistem informasi akuntansi meliputi peningkatan ketepatan data, percepatan proses pencatatan dan pelaporan, minimisasi risiko kesalahan manusia, serta penguatan koordinasi antar unit kerja. Di Instansi X, sistem *Microsoft Dynamics* AX digunakan sebagai platform utama dalam pengelolaan transaksi keuangan, termasuk proses posting *invoice* dan pembayaran vendor.

Widyasari & Arvitrida (2025) menemukan bahwa tingkat penolakan *invoice* akibat ketidaksesuaian dokumen mencapai 22%, yang mengindikasikan bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan belum sepenuhnya efektif dalam mencegah kesalahan input data. Penelitian tersebut menyoroti pentingnya desain mitigasi kegagalan dalam proses pembayaran *invoice* untuk mengurangi risiko keterlambatan pembayaran.

### Pengendalian Internal

Keandalan pelaporan keuangan dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku sangat bergantung pada pengendalian internal yang memadai. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) menguraikan bahwa pengendalian internal mencakup lima komponen utama yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Kelima elemen ini bekerja secara terintegrasi untuk memberikan keyakinan memadai bagi pencapaian tujuan organisasi, baik dari sisi efektivitas operasional maupun kepatuhan terhadap regulasi.

Pada sistem berbasis teknologi seperti *Microsoft Dynamics* AX, pengendalian internal berfungsi untuk menjaga ketepatan data dan memudahkan identifikasi ketidaksesuaian antar dokumen. Apabila jumlah barang yang tercatat di PO tidak sama dengan GRN, diperlukan klasifikasi dan penyesuaian dokumen sebelum proses posting dapat dilanjutkan. Meskipun mekanisme ini efektif dalam menjaga validasi data, proses administrasi justru terhambat sementara hingga dilakukan perbaikan data.

Setyawati *et al*., (2024) dalam penelitiannya menemukan bahwa kelemahan dalam aktivitas pengendalian, seperti kurangnya dokumentasi yang memadai dan pemisahan fungsi yang tidak tegas, dapat memicu keterlambatan pembayaran. Penelitian tersebut merekomendasikan penguatan prosedur verifikasi dokumen sebelum pembayaran diproses.

### Manajemen Proses Bisnis

Efisiensi proses kerja menjadi salah satu faktor penentu dalam mencapai tujuan organisasi. Dumas *et al*., (2018) mengemukakan bahwa manajemen proses bisnis atau *Business Process Management* (BPM) merupakan pendekatan sistematis untuk menganalisis, meningkatkan, dan mengendalikan proses kerja. Terdapat lima tahapan inti dalam BPM yaitu identifikasi proses, pemodelan proses, analisis proses, perbaikan proses, serta pelaksanaan dan

pemantauan. Sementara itu, Harmon (2019) menambahkan bahwa BPM tidak hanya mencakup alur kerja, tetapi juga melibatkan sumber daya manusia, teknologi, dokumen, dan kebijakan organisasi dalam suatu proses bisnis. Penerapan BPM menjadi semakin penting dalam organisasi yang menggunakan sistem informasi seperti *Microsoft Dynamics* AX. Setiap alur kerja, mulai dari pemesanan barang, penerimaan barang, hingga pengelolaan dokumen transaksi, memerlukan koordinasi yang baik agar data yang tercatat dalam sistem tetap konsisten dan akurat.

Rinreswara & Kuntari (2025) mengevaluasi prosedur pembayaran utang oleh *Account Payable* dan menemukan bahwa koordinasi antar departemen yang kurang efektif menjadi hambatan utama dalam penyelesaian dokumen bermasalah. Penelitian tersebut menyoroti pentingnya pemetaan alur kerja yang jelas agar setiap unit memahami peran dan tanggung jawabnya masing-masing dalam proses pembayaran. Penelitian serupa oleh Rukmini & Astari (2024) tentang prosedur pembayaran barang dan jasa pada supplier mengungkap bahwa alur penerimaan barang, penyusunan *receiving receipt*, dan pengecekan dokumen oleh *Account Payable* harus berjalan secara terintegrasi. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa kesalahan *invoice* dari *supplier* dan keterlambatan persetujuan menjadi kendala utama yang menghambat kelancaran proses pembayaran.

**Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis (3E)**

Penilaian kinerja organisasi dapat mengacu pada prinsip Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis (3E). Efektivitas berkaitan dengan tingkat pencapaian hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, efisiensi mengacu pada kemampuan suatu proses untuk menghasilkan output optimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin, sedangkan ekonomis menggambarkan kemampuan organisasi dalam memperoleh input dengan kualitas yang sesuai namun dengan biaya yang serendah-rendahnya (Mahmudi, 2019).

Penerapan prinsip 3E dalam pengelolaan keuangan instansi kesehatan memiliki implikasi yang signifikan. Proses administrasi pembayaran, pengolahan dokumen, dan verifikasi harus dilakukan secara efektif agar tidak mengganggu operasional layanan, efisien agar terhindar dari penumpukan pekerjaan, serta ekonomis untuk mencegah kesalahan yang dapat menimbulkan biaya tambahan.

Pengelolaan *invoice* merupakan proses lintas bagian yang tidak hanya melibatkan Account Payable, tetapi juga Procurement, Gudang, vendor, dan pihak yang memberikan persetujuan pembayaran. Proses ini dimulai dari pemesanan barang melalui *Purchase Order* (PO), penerimaan barang yang dicatat dalam *Goods Received Note* (GRN), hingga verifikasi dan pembayaran *invoice*. Ketidaksesuaian data yang terjadi pada satu tahapan misalnya perbedaan jumlah barang antara PO dan GRN dapat menimbulkan hambatan pada tahapan berikutnya, seperti tertundanya proses posting dan pembayaran. Dengan demikian, teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini saling terkait yaitu: Sistem Informasi Akuntansi berfungsi sebagai alat pendeteksi, Pengendalian Internal berperan sebagai mekanisme pencegahan, dan Manajemen Proses Bisnis membantu mengidentifikasi titik-titik rawan (*bottleneck*) dalam alur kerja yang melibatkan banyak pihak.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal (*single case study*) pada bagian *Account Payable* Instansi X. Pendekatan kualitatif dipilih karena

penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena pengelolaan *invoice* vendor, termasuk faktor-faktor penyebab ketidaksesuaian dokumen serta dampaknya terhadap efisiensi pembayaran. Desain studi kasus memungkinkan peneliti untuk memahami suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata secara holistik dan kontekstual (Yin, 2018). Pemilihan studi kasus tunggal didasarkan pada pertimbangan bahwa Instansi X merupakan representasi dari instansi kesehatan di Indonesia yang menerapkan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) berbasis *Microsoft Dynamics* AX dalam pengelolaan keuangannya. Karakteristik ini menjadikan Instansi X sebagai unit analisis yang relevan untuk mengkaji praktik pengelolaan *invoice*.

**Jenis dan Sumber Data**

Data primer diperoleh melalui observasi terhadap proses pengelolaan *invoice* di bagian *Account Payable* Instansi X, serta kajian terhadap prosedur dan catatan transaksi yang berlaku. Observasi dilakukan untuk menggali informasi mengenai alur pemrosesan *invoice*, kendala yang sering dihadapi, serta langkah-langkah yang ditempuh dalam menyelesaikan dokumen yang bermasalah. Selain data primer, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder berupa dokumen-dokumen yang terkait dengan proses pengelolaan *invoice*, seperti catatan transaksi dan informasi yang tersedia dalam sistem *Microsoft Dynamics* AX. Dokumen-dokumen tersebut memberikan gambaran mengenai mekanisme *three-way matching* yang diterapkan di Instansi X.

**Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengacu pada model interaktif. Model ini mencakup tiga alur kegiatan yang dilakukan secara simultan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles & Huberman, 2014). Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengabstraksikan data yang diperoleh dari wawancara dan telaah dokumen. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian disisihkan, sementara data yang berkaitan dengan ketidaksesuaian PO, GRN, dan *invoice* dipilih untuk dianalisis lebih lanjut.

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan alur pengelolaan *invoice*, jenis-jenis ketidaksesuaian yang terjadi, serta dampaknya terhadap proses pembayaran. Penyajian data dilakukan untuk memudahkan penarikan kesimpulan dan identifikasi pola permasalahan. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana kesimpulan awal ditarik berdasarkan temuan kemudian diverifikasi dengan memeriksa kembali konsistensi data. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan benar-benar didukung oleh data yang valid.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil observasi terhadap pengelolaan *invoice* pada bagian *Account Payable* Instansi X menunjukkan bahwa hambatan utama dalam proses administrasi pembayaran terjadi pada tahap pemeriksaan dan posting *invoice*. Hambatan tersebut terutama disebabkan oleh ketidaksesuaian informasi antara *Purchase Order* (PO), *Goods Received Note* (GRN), dan *invoice* yang diterima dari vendor. Ketiga dokumen tersebut perlu memiliki informasi yang konsisten agar *invoice* dapat diproses lebih lanjut sesuai dengan prosedur pembayaran yang berlaku.

Penggunaan *Microsoft Dynamics* AX membantu bagian *Account Payable* dalam mencatat dan memproses transaksi keuangan. Namun, proses *posting* tidak dapat dilanjutkan apabila informasi dalam dokumen pendukung belum sesuai. Dalam kondisi tersebut, *invoice* perlu

diklarifikasi dan diperbaiki terlebih dahulu sebelum dapat diproses ke tahap pembayaran. Dengan demikian, sistem berfungsi sebagai alat untuk memeriksa konsistensi data sekaligus mencegah pembayaran atas transaksi yang belum memiliki dokumen yang memadai.

Ketidaksesuaian biasanya terjadi ketika jumlah barang yang tercatat dalam PO berbeda dengan jumlah barang yang diterima oleh Gudang. Sebagai ilustrasi, PO mencatat pemesanan sebanyak 10 unit, sedangkan dokumen penerimaan barang mencatat jumlah penerimaan sebanyak 8 unit. Perbedaan tersebut menyebabkan informasi pada *invoice* perlu diperiksa kembali. *Account Payable* kemudian melakukan koordinasi dengan *Procurement*, Gudang, dan vendor untuk memastikan jumlah barang yang benar serta memperoleh dokumen pendukung yang sesuai.

*Invoice* yang belum dapat diposting menyebabkan proses administrasi pembayaran mengalami penundaan. *Account Payable* perlu melakukan pemeriksaan ulang, meminta klarifikasi, dan menunggu penyelesaian dokumen dari pihak terkait. Aktivitas tersebut menambah waktu pemrosesan dan meningkatkan beban kerja administratif karena staf harus menangani pekerjaan berulang di luar proses normal.

Apabila jumlah *invoice* bermasalah dalam satu periode cukup banyak, *invoice pending* dapat memupuk dan menghambat keseluruhan siklus pembayaran. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi ketepatan waktu pembayaran kepada vendor, khususnya apabila proses klarifikasi dan perbaikan dokumen membutuhkan waktu yang panjang. Dengan demikian, *invoice pending* tidak hanya menjadi permasalahan dokumentasi, tetapi juga dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi proses pembayaran.

Keterlambatan pembayaran juga berpotensi mempengaruhi hubungan kerjasama antara Instansi X dan vendor. Dalam kondisi tertentu, vendor dapat menunda pemenuhan pesanan atau menerapkan pembatasan pasokan sesuai dengan kebijakan dan perjanjian yang berlaku. Bagi instansi kesehatan, risiko tersebut perlu diperhatikan karena keterlambatan pasokan obat-obatan, perlengkapan medis, atau kebutuhan operasional lainnya dapat mengganggu kelancaran aktivitas pelayanan.

Ditinjau dari perspektif Sistem Informasi Akuntansi, *Microsoft Dynamics* AX berfungsi untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data transaksi keuangan. Romney & Steinbart (2018) menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi harus mampu menghasilkan informasi yang relevan, akurat, dan dapat diandalkan untuk mendukung kegiatan operasional serta pengambilan keputusan.

Temuan observasi menunjukkan bahwa efektivitas sistem sangat bergantung pada kualitas data yang dimasukkan oleh setiap bagian. Sistem dapat membantu mendeteksi ketidaksesuaian antara PO, GRN, dan *invoice*, tetapi sistem tidak dapat memperbaiki kesalahan data yang berasal dari proses sebelumnya. Dengan kata lain, sistem berperan sebagai alat deteksi dan pengendalian, sedangkan ketepatan data tetap bergantung pada ketelitian *Procurement*, Gudang, *Account Payable*, dan pihak vendor.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem ERP belum cukup apabila tidak didukung oleh prosedur input yang jelas dan koordinasi antarbagian yang baik. Kesalahan data pada tahap awal akan terbawa ke tahap verifikasi dan menyebabkan proses *posting* tertunda. Oleh karena itu, penguatan pengendalian perlu dilakukan sejak tahap penerimaan barang dan penyusunan dokumen, bukan hanya pada saat *invoice* akan dibayar.

Berdasarkan kerangka pengendalian internal Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), proses pembayaran vendor perlu didukung oleh aktivitas pengendalian yang memadai, dokumentasi yang lengkap, otorisasi yang jelas, serta pemisahan

fungsi antar bagian. Pencocokan PO, GRN, dan *invoice* merupakan salah satu bentuk aktivitas pengendalian yang dapat membantu mencegah pembayaran atas transaksi yang tidak sesuai. Pada Instansi X, mekanisme pencocokan dokumen telah membantu mendeteksi adanya perbedaan informasi sebelum pembayaran dilakukan. Namun, mekanisme tersebut lebih banyak berfungsi pada tahap pemeriksaan ketika kesalahan sudah terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian preventif pada tahap awal masih perlu diperkuat. Pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian dokumen sebaiknya dilakukan sebelum *invoice* diserahkan kepada *Account Payable* untuk diposting.

Selain itu, penyelesaian *invoice* bermasalah masih membutuhkan koordinasi dengan beberapa pihak. Apabila tidak terdapat penanggung jawab dan batas waktu yang jelas, penyelesaian dokumen dapat berlangsung lebih lama. Sejalan dengan hal tersebut, prosedur pengendalian internal perlu mengatur pihak yang bertanggung jawab, jenis dokumen yang harus diperbaiki, batas waktu penyelesaian, serta mekanisme pemantauan *invoice pending*.

Dalam perspektif Manajemen Proses Bisnis, proses pembayaran *invoice* merupakan rangkaian aktivitas yang melibatkan *Procurement*, Gudang, vendor, *Account Payable*, dan bagian yang memberikan persetujuan pembayaran. Dumas *et al*., (2018) serta Harmon (2019) menjelaskan bahwa proses bisnis yang baik perlu memiliki alur kerja yang jelas, pembagian tanggung jawab, informasi yang tersedia tepat waktu, dan mekanisme evaluasi yang berkelanjutan. Hasil observasi menunjukkan bahwa koordinasi penyelesaian *invoice* bermasalah masih cenderung reaktif. Koordinasi dilakukan setelah ditemukan perbedaan antara PO, GRN, dan *invoice*, bukan melalui pemeriksaan terstruktur sejak awal. Pola tersebut menyebabkan proses pembayaran berhenti sementara dan menimbulkan aktivitas tambahan berupa pemeriksaan ulang, komunikasi, serta perbaikan dokumen.

Kondisi ini menunjukkan adanya titik hambatan atau *bottleneck* pada proses verifikasi *invoice*. Untuk mengurangi hambatan tersebut, alur kerja perlu dilengkapi dengan pemeriksaan awal, penanggung jawab pada setiap tahap, serta mekanisme eskalasi apabila dokumen belum diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Dengan demikian, penyelesaian *invoice* tidak hanya bergantung pada komunikasi informal, tetapi menjadi bagian dari proses yang terencana.

Ditinjau dari aspek efektivitas, proses pengelolaan *invoice* belum sepenuhnya mencapai tujuan pembayaran tepat waktu karena masih terdapat *invoice* yang tertahan pada tahap pemeriksaan dan posting. Tujuan proses pembayaran bukan hanya menghasilkan pencatatan transaksi yang benar, tetapi juga memastikan kewajiban kepada vendor diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari aspek efisiensi, *invoice* pending menyebabkan penggunaan waktu dan tenaga yang lebih besar. Staff *Account Payable* harus melakukan pekerjaan berulang, seperti memeriksa kembali dokumen, menghubungi pihak terkait, memantau revisi, dan memperbarui informasi *invoice*. Aktivitas tersebut merupakan penggunaan sumber daya tambahan yang dapat dikurangi apabila kesalahan dokumen diketahui dan diperbaiki sejak tahap awal. Dari aspek ekonomis, keterlambatan pembayaran dapat menimbulkan biaya atau risiko tambahan, misalnya denda keterlambatan, terganggunya hubungan dengan vendor, atau tertundanya pemenuhan pesanan. Oleh karena itu, pengelolaan *invoice* yang tepat waktu guna membantu Instansi X mengurangi biaya yang tidak perlu dan menjaga kesinambungan hubungan kerja sama dengan vendor.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fajriah & Ikhsan (2023), yang mengidentifikasi bahwa hambatan administrasi seperti dokumen yang tidak lengkap dan kurangnya koordinasi internal menjadi penyebab utama ketidakefisienan proses pembayaran di rumah sakit. Penelitian tersebut merekomendasikan perbaikan prosedur dan peningkatan

komunikasi antar unit untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang lebih baik. Temuan ini memperkuat hasil penelitian bahwa koordinasi yang bersifat reaktif berkontribusi signifikan terhadap lambatnya penyelesaian *invoice*.

Dhone & Artaningrum, (2025) juga menemukan bahwa keterlambatan dokumen serta kesalahan entri data mempengaruhi efisiensi dan akurasi pencatatan utang pada pengelolaan *Account Payable*. Penelitian tersebut menyoroti pentingnya pemilahan dokumen berdasarkan tanggal jatuh tempo dan vendor untuk menghindari penumpukan pekerjaan yang dapat menurunkan tingkat efisiensi. Hal ini sejalan dengan kondisi di Instansi X, di mana pekerjaan berulang akibat *invoice pending* menyebabkan beban kerja administratif semakin berat.

Berdasarkan keseluruhan temuan, beberapa langkah strategis dapat direkomendasikan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan *invoice*. Pertama, penerapan kebijakan batas waktu yang jelas bagi vendor dalam mengirimkan revisi dokumen dapat mencegah penumpukan *invoice pending* dan memastikan alur administrasi tetap berjalan. Kedua, penguatan koordinasi antar unit melalui komunikasi yang terstruktur dan terjadwal secara rutin dapat mempercepat penyelesaian dokumen bermasalah. Ketiga, pelaksanaan evaluasi berkala terhadap proses pengelolaan *invoice* perlu dilakukan untuk mengidentifikasi hambatan yang berulang dan merumuskan langkah perbaikan yang lebih terarah. Melalui implementasi langkah-langkah tersebut, pengelolaan *invoice* di bagian *Account Payable* dapat berjalan lebih efisien, pembayaran kepada vendor dapat dilakukan tepat waktu, dan risiko gangguan operasional akibat keterlambatan pasokan dapat diminimalkan. Dengan demikian, stabilitas arus kas dan kelangsungan pelayanan instansi kesehatan dapat terjaga secara berkelanjutan.

## SIMPULAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil observasi dan pembahasan, pengelolaan *invoice* pada bagian *Account Payable* Instansi X masih menghadapi kendala pada tahap pemeriksaan dan *posting invoice*. Kendala utama disebabkan oleh ketidaksesuaian informasi antara *Purchase Order* (PO), *Goods Received Note* (GRN), dan *invoice* vendor, serta belum optimalnya koordinasi antara *Account Payable*, *Procurement*, Gudang, dan vendor.

*Invoice* yang mengalami ketidaksesuaian harus diklarifikasi dan diperbaiki sebelum dapat diproses lebih lanjut. Kondisi tersebut menyebabkan tertundanya proses *posting* dan pembayaran, meningkatkan pekerjaan pemeriksaan ulang, serta menambah beban kerja administratif bagian *Account Payable*. Jika terjadi secara berulang, *invoice pending* dapat meningkatkan risiko keterlambatan pembayaran dan mempengaruhi hubungan kerja sama dengan vendor.

Penggunaan *Microsoft Dynamics* AX membantu mendeteksi ketidaksesuaian data dan mencegah pemrosesan transaksi yang belum memenuhi persyaratan. Namun, sistem belum dapat mengatasi kesalahan yang berasal dari tahap input dan penerimaan dokumen. Oleh karena itu, efektivitas sistem sangat bergantung pada ketepatan informasi, kelengkapan dokumen, dan koordinasi antarbagian.

Temuan penelitian ini mengonfirmasi bahwa efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dan pengendalian internal tidak hanya ditentukan oleh penggunaan sistem, tetapi juga oleh kualitas input data, kejelasan prosedur, dan koordinasi antarbagian. Temuan ini memperkaya kajian Manajemen Proses Bisnis dengan menunjukkan bahwa *invoice pending* dapat muncul ketika proses pencocokan dokumen masih bersifat reaktif dan belum didukung mekanisme pencegahan yang memadai.

Peningkatan efisiensi pengelolaan *invoice* dapat dilakukan melalui pemeriksaan awal yang lebih terstruktur, penerapan *three-way matching*, penetapan batas waktu penyelesaian *invoice pending*, pembagian tanggung jawab yang jelas, serta evaluasi berkala terhadap dokumen yang bermasalah. Upaya tersebut diharapkan dapat mengurangi pekerjaan berulang, mempercepat proses pembayaran, dan meminimalkan risiko terganggunya pemenuhan kebutuhan operasional Instansi X.

**Keterbatasan**

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan hasil observasi pada satu instansi. Penelitian ini belum mengukur secara kuantitatif jumlah *invoice pending*, rata-rata waktu penyelesaian, nilai transaksi yang tertunda, maupun perubahan kinerja sebelum dan sesudah rekomendasi diterapkan.

Selain itu, penelitian ini belum menggunakan wawancara mendalam dengan seluruh pihak yang terlibat dalam proses pengelolaan *invoice*. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan data dari beberapa periode pembayaran, melibatkan *Account Payable*, *Procurement*, Gudang, dan vendor, serta membandingkan waktu penyelesaian *invoice* sebelum dan sesudah penerapan rekomendasi.

**Implikasi Penelitian**

Hasil penelitian ini, memberikan beberapa implikasi yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Implikasi praktis: Memberikan implikasi bagi Instansi X untuk memperkuat pengendalian internal dalam proses pengelolaan *invoice*. Instansi perlu menetapkan prosedur pemeriksaan dokumen yang seragam, memperjelas penanggung jawab pada setiap tahapan, membuat daftar pemantauan *invoice pending*, serta menetapkan batas waktu penyelesaian dokumen yang memerlukan klarifikasi.
2. Implikasi teoritis: Penelitian ini memperkaya kajian Sistem Informasi Akuntansi dan Manajemen Proses Bisnis mengenai pengelolaan *invoice* berbasis ERP. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi perlu didukung oleh kualitas input data, prosedur yang jelas, pengendalian preventif, dan koordinasi lintas unit agar dapat meningkatan efisiensi proses pembayaran vendor.

**DAFTAR PUSTAKA**


Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). Internal control - Integrated framework. COSO. https://www.coso.org/guidance-on-ic

Dhone, K. Y., & Artaningrum, R. G. (2025). Analisis Proses Akuntansi pada Pengelolaan Account Payable pada Harris Hotel Seminyak. SINTESA, 7, 471–478. https://doi.org/10.36002/snts.v7i.3609

Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). Fundamentals of business process management (2nd ed.). Springer.

Fajriah, W., & Ikhsan, M. (2023). Prosedur Pembayaran Utang Usaha kepada Vendor di Rumah Sakit Universitas Indonesia (RSUI). Prosiding Seminar Nasional Politeknik Negeri Jakarta, 12(1).

Fitrantinah, Y., & Anggraita, V. (2026). Lean Accounting to Reduce Lead Time in the Expenditure Cycle. Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics, 9(1).

Harmon, P. (2019). Business process change: A business process management guide for managers and process professionals (4th ed.). Morgan Kaufmann.

Huda, F. M., & Sundari, S. (2025). Analisis Keterlambatan Pembayaran Kepada Vendor PT. X di Surabaya. Jurnal Ilmiah Manajemen.

Mahmudi. (2019). Manajemen kinerja sektor publik. UPP STIM YKPN.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed). SAGE Publications.

Nurogo, R. A., & Nirawati, L. (2024). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Account Payable dalam Pembayaran Hutang Vendor di Hotel Swiss-Belinn Airport Surabaya. Religion Education Social Laa Roiba Journal, 6(6), 2794–2812. https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i6.1734

Rahmawati, N. A., & Handayani, A. (2025). Analisis Sistem Pembayaran Hutang Usaha pada Unit Purchasing PT ABC. Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan, 15(8). https://doi.org/10.59188/covalue.v15i8.4995

Rinreswara, F. R., & Kuntari, E. D. (2025). Evaluasi Prosedur Pembayaran Hutang Kepada Vendor Oleh Account Payable di Departemen Accounting Grand Kangen Hotel. EBBANK, 15(2), 103–112.

Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). Accounting Information Systems (14th ed). Pearson.

Rukmini, N. K. A. D., & Astari, N. P. E. (2024). Analisis Prosedur Pembayaran Barang dan Jasa pada Supplier di Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve. Prosiding SINTESA, 7, 409–418.

Setyawati, A. N. M., Damayanti, T., & Mareni, N. K. (2024). Analisis efektivitas pengendalian internal pembayaran utang supplier di Hotel XYZ. Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi, 2(2), 1–10.

Widyasari, R., & Arvitrida, N. I. (2025). Designing Mitigation of Failure for Invoice Payment Process at Electric Energy Provider. Jurnal Impresi Indonesia, 4(2).

Yin, R. K. (2018). Case Study Research and Applications: Design and Methods (6th ed). SAGE Publications.