	PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG	NO.01.01
		22 JUNI 2024

I. Unit Kerja Terkait

1. HRD
2. Departemen Keuangan

II. Tujuan

1. Menetapkan prosedur yang efektif untuk penagihan piutang guna memastikan pengembalian dana tepat waktu.
2. Meminimalkan piutang tak tertagih dengan meningkatkan respons pelanggan terhadap surat peringatan fisik dan non-fisik.

III. Pengertian dan Batasan

Pengertian:


1. Surat Peringatan Fisik adalah Surat yang dikirim melalui pos kepada pelanggan yang memiliki piutang jatuh tempo.
2. Surat Peringatan Non-Fisik adalah Surat yang dikirim melalui email dan pesan WhatsApp kepada pelanggan yang memiliki piutang jatuh tempo.
3. Data Pelanggan adalah Informasi terbaru dan lengkap tentang pelanggan, termasuk nama, alamat, nomor handphone, dan alamat email.

Batasan:

Proses Penagihan Piutang berlaku secara internal di lingkungan PT Hasil Laut Sejati

IV. Uraian Prosedur

1. Persiapan Data Penagihan:
 - Mengumpulkan dan memverifikasi data pelanggan secara berkala.
 - Memastikan data pelanggan selalu terbaru dan lengkap.

	PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG	NO.01.01
		22 JUNI 2024

2. Metode Penagihan:**Surat Peringatan Fisik:****1. Surat Peringatan Pertama**

- a. Kirim surat peringatan pertama melalui pos kepada pelanggan yang memiliki piutang jatuh tempo.
- b. Sertakan detail jumlah yang terutang, jatuh tempo pembayaran, dan instruksi pembayaran.

2. Surat Peringatan Kedua


- a. Kirim surat peringatan kedua jika tidak ada respons dalam waktu 14 hari setelah surat pertama.
- b. Tekankan konsekuensi lebih lanjut jika pembayaran tidak diterima, seperti pengenaan bunga atau biaya keterlambatan.

3. Surat Peringatan Non-Fisik:**a. Email Peningat Pertama**

- Kirim email peningat pertama kepada pelanggan yang memiliki piutang jatuh tempo.
- Sertakan detail jumlah yang terutang, jatuh tempo pembayaran, dan instruksi pembayaran.


b. WhatsApp Peningat

- Kirim pesan WhatsApp peningat kepada pelanggan jika tidak ada respons dalam waktu 7 hari setelah email pertama.
- Sertakan detail yang sama seperti pada email peningat.

	PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG	NO.01.01
		22 JUNI 2024

- c. Email Pengingat Kedua
 - Kirim email pengingat kedua jika tidak ada respons dalam waktu 7 hari setelah pesan WhatsApp.
 - Tekankan pentingnya segera melunasi pembayaran untuk menghindari tindakan lebih lanjut.
4. Prosedur Penagihan Lanjutan:
 - a. Panggilan Telepon:
 - Lakukan panggilan telepon kepada pelanggan yang belum merespons surat peringatan fisik dan non-fisik.
 - Catat hasil panggilan dan tindak lanjut yang diperlukan.
 - b. Kunjungan Langsung:
 - Jika tidak ada respons setelah panggilan telepon, pertimbangkan kunjungan langsung ke alamat pelanggan untuk membahas piutang yang terutang.
5. Penanganan Hambatan dalam Penagihan:
 - a. Jika surat peringatan fisik atau non-fisik tidak direspons, periksa kemungkinan perubahan data pelanggan.
 - b. Update data pelanggan dan kirim ulang surat peringatan jika diperlukan.
6. Dokumentasi dan Pelaporan:
 - a. Pencatatan:

Catat semua langkah penagihan yang telah dilakukan, termasuk tanggal pengiriman surat, email, pesan WhatsApp, panggilan telepon, dan hasilnya.
 - b. Pelaporan:

	PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG	NO.01.01
		22 JUNI 2024

- Buat laporan bulanan tentang status piutang, tindakan penagihan yang telah dilakukan, dan hasilnya.
- Laporkan piutang yang sulit ditagih kepada manajemen untuk langkah selanjutnya.

7. Pelatihan Karyawan:

a. Pelatihan Terstruktur:

Berikan pelatihan terstruktur kepada karyawan penagihan tentang prosedur penagihan yang efektif dan teknik komunikasi dengan pelanggan.

b. Evaluasi Kinerja:

Evaluasi kinerja karyawan secara berkala berdasarkan efektivitas penagihan dan kepatuhan terhadap SOP.

V. Indikator Keberhasilan

1. Tingkat piutang tertagih meningkat.
2. Respons pelanggan terhadap surat peringatan fisik dan non-fisik meningkat.
3. Pengurangan jumlah piutang tak tertagih.
4. Karyawan penagihan menunjukkan peningkatan keterampilan dan efektivitas dalam menjalankan tugas.
5. Lingkungan kerja yang lebih mendukung dengan dukungan yang memadai dari manajemen.