

MAGANG INDUSTRI

di

PT. HASIL LAUT SEJATI

Disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Mata Kuliah Magang Industri

Oleh:

SRI REZEKI

3112101089



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI BATAM

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa:





NAMA : SRI REZEKI

NIM : 3112101089

telah melaksanakan Magang Industri di PT Hasil Laut Sejati

mulai tanggal 15 Juli 2023 sampai dengan 16 Maret 2024

Batam, 16 Maret 2024

<p>Pembimbing Perusahaan,</p>   <p>Susanti</p> <hr/>	<p>Dosen Pembimbing,</p>   <p>Mega Mayasari, SE., M.Sc</p> <hr/> <p>198612052019032018</p>
--	--

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat Nya sehingga Laporan Magang di PT Hasil Laut Sejati dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan matakuliah magang industri D3 Akuntansi Politeknik Negeri Batam.

Selama mengerjakan laporan magang ini telah melibatkan beberapa pihak untuk membantu dalam menyelesaikan laporan magang ini. Penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan atau pun pembuatan laporan magang. Penulis berharap laporan magang ini dapat bermanfaat untuk penulis dan pembaca di kemudian hari.

1. Bersyukur atas nikmat dan karunia Allah yang diberikan, maka penulis selalu di berikan kesehatan dan kelancaran dalam menyelesaikan magang industri.
2. Orang tua yang selalu memberikan semangat, mendukung, dan memberi nasehat kepada penulis.
3. Bapak Uuf Brajawidagda, S.T., M.T., Ph.D Selaku Direktur Politeknik Negeri Batam Terima Kasih Telah Memberikan Izin dan Fasilitas Untuk Penyusunan Laporan Studi Ini.
4. Ibu Arniati, S.E., M.Si., Ph.D., Ak., CA., CPA Selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam Terima Kasih Telah Memberikan Izin Dalam Penyusunan Laporan Studi Ini.
5. Bapak Dedi Kurniawan, S.Tr.Akun., M.Acc Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Terima Kasih Telah Memberikan Izin Dan Kemudahan Dalam Penyusunan Laporan Studi Ini.
6. Ibu Mega Mayasari, SE., M.Sc Selaku Dosen Pembimbing Terima Kasih Banyak Atas Waktu, Diskusi Dan Arahannya Untuk Membimbing Penulis Dalam Menyelesaikan Laporan Studi Ini.



7. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Staff Jurusan Manajemen Bisnis Terima Kasih Telah Memberikan Ilmu Pengetahuannya Yang Tak Ternilai Selama Penulis Menempuh Pendidikan di Program Studi Akuntansi Politeknik Negeri Batam.
8. Ibu Susanti Selaku HR PT Hasil Laut Sejatu Batam Terima Kasih Karena Telah Memberikan Izin Penelitian.
9. Rekan-Rekan Seperjuangan Akuntansi Angkatan 2021 Terima Kasih Atas Keramahan, Kebaikan, Serta Semua Bentuk Bantuan Yang Telah Rekan-Rekan Berikan.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu selama proses magang industri berlangsung.

Laporan magang industri ini ditulis sebaik-baiknya, namun kekurangan pasti ada didalamnya. Oleh karena itu kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan.

Batam, 03 Mei 2024

Penulis,

Sri Rezeki

NIM. 3112101089

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	5
DAFTAR GAMBAR.....	7
1. Gambaran Umum Perusahaan/Instansi	8
1.1 Sejarah Singkat Perusahaan/Instansi.....	8
1.2 Visi dan Misi Perusahaan/Instansi	8
1.3 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi.....	9
1.4 Ruang Lingkup Usaha Perusahaan/Instansi	11
2. Deskripsi Kegiatan Magang Industri.....	12
2.1 Deskripsi Kerja.....	12
2.1.1 Lokasi Unit Kerja.....	12
2.1.2 Rincian Tugas.....	12
2.1.3 Tanggung Jawab.....	13
2.1.4 Target yang Diharapkan	13
2.1.5 Kendala yang Dihadapi Dalam Menyelesaikan Tugas.....	14
2.2 Deskripsi Alat dan Produk	15
2.2.1 Perangkat Lunak/Perangkat Keras yang Digunakan	15
2.2.2 Data dan Dokumen yang Diolah/Dihasilkan.....	15
2.3 Hal-Hal Lain.....	16

2.3.1 Latar Belakang	16
2.3.2 Landasan Teori	18
2.3.2.1 Piutang Usaha	18
2.3.2.2 Piutang tak tertagih	18
2.3.2.3 Penyebab piutang tak tertagih	19
2.3.2.4 Estimasi piutang tak tertagih	20
2.3.2.5 Penagihan Piutang	20
2.3.2.6 Fishbone Diagram	21
2.3.3 Pembahasan dan Solusi	23
2.3.3.1 Hasil dan Pembahasan	23
2.3.3.2 Solusi	28
3. Kesimpulan dan Saran	34
3.1 Kesimpulan	34
3.2 Saran	35
4. Lampiran	37
4.1 Lampiran A Log Book	37
4.2 Lampiran B Deskripsi Produk yang Dihasilkan	38
DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Profil Perusahaan	8
Gambar 2 Struktur Organisasi Perusahaan	9
Gambar 3 <i>Fishbone Diagram</i>	23
Gambar 4 <i>Fishbone diagram</i>	27

1. Gambaran Umum Perusahaan/Instansi

1.1 Sejarah Singkat Perusahaan/Instansi

PT Hasil Laut Sejati merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri penampungan dan pemasaran hasil laut. Kapasitas penyimpanan ikan laut yang dimiliki perusahaan kurang lebih 1000 ton. Beberapa produknya adalah ikan benggol, ikan tongkol, cumi, dan sejenisnya. Perusahaan ini didirikan di wilayah Pulau Nipah, Kelurahan Desa Setokok, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau tepatnya pada tanggal 21 Desember 2004.

Kapal yang dimiliki Perusahaan untuk menangkap ikan berjumlah 11 kapal yang diklasifikasikan menjadi 2 kelompok, yaitu 1 kapal digunakan sebagai kapal ikan segar yang menempuh jarak perjalanan dalam kurun waktu 1 pekan dan 10 kapal digunakan untuk memuat ikan beku yang menempuh jarak perjalanan dalam kurun waktu 1 bulan.



Gambar 1 Profil Perusahaan

1.2 Visi dan Misi Perusahaan/Instansi

Visi dan misi perusahaan adalah pernyataan penting yang digunakan untuk memberikan arah bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Berikut adalah visi dan misi PT Hasil Laut Sejati:

Visi perusahaan yakni memberikan Jaminan Mutu dan Keamanan Produk Perikanan yang dihasilkan.

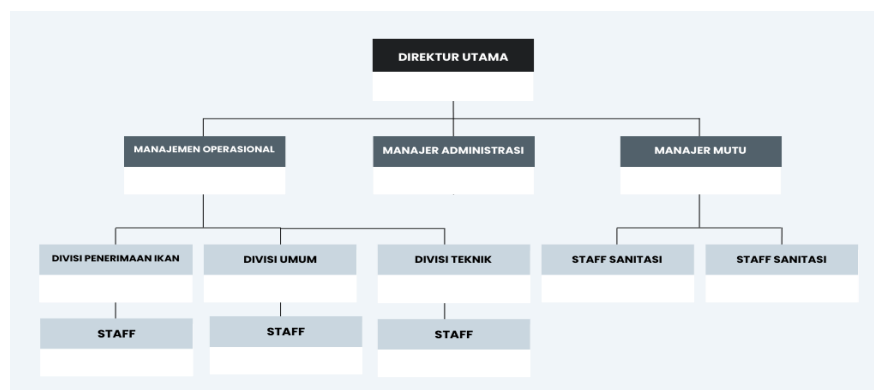
Misi perusahaan

1. Menggunakan bahan baku yang aman dan bermutu sesuai dengan standar Nasional
2. Menerapkan Cara Pengolahan Ikan yang Baik dan memenuhi persyaratan Prosedur Operasi Standar Sanitasi, serta HACCP secara konsisten
3. Memperkerjakan tenaga kerja yang terlatih
4. Melengkapi dan memelihara fasilitas, serta sarana dan peralatan yang baik dan sesuai dengan standar

Visi dan misi perusahaan mencerminkan nilai-nilai perusahaan, fokus pada Pelanggan, dan memberikan arah yang jelas bagi perusahaan dalam mencapai tujuan jangka panjang serta memperkuat identitas diri perusahaan. Penggunaan visi dan misi yang jelas dapat membantu perusahaan mengarahkan cara bisnis dan menjalin hubungan baik dengan karyawan, Pelanggan, dan mitra bisnis.

1.3 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi

Struktur organisasi perusahaan mengacu pada pengaturan dan pembagian tugas, tanggung jawab, dan wewenang di dalam organisasi tersebut. Struktur organisasi memengaruhi bagaimana informasi mengalir, keputusan dibuat, dan hubungan kerja terbentuk.



Gambar 2 Struktur Organisasi Perusahaan

Adapun fungsi dan tugas dari masing-masing jabatan pada PT Hasil Laut Sejati tersebut adalah sebagai berikut:

1. Direktur

Mengendalikan kegiatan teknis operasional, administrasi, dan keuangan IKI

2. Manajer Administrasi

Mengendalikan kegiatan administrasi dan kompetensi

3. Manajer Mutu

Bertanggung jawab terhadap kualitas produk yang masuk ke IKI

4. Manajer Operasional

Bertanggung jawab dalam koordinasi dan kebijakan seluruh kebijakan operasional perusahaan

5. Divisi Perikanan Ikan

Bertanggung jawab terhadap jenis media pembawa yang diperbolehkan masuk ke IKI

6. Divisi Umum

Bertanggung jawab terhadap semua kegiatan dan kondisi keamanan IKI

7. Divisi Teknik

Menjamin kelancaran kerja mesin selama proses kegiatan IKI

8. Staff

Melakukan kerjaan sesuai prosedur kerja/intruksi kerja

1.4 Ruang Lingkup Usaha Perusahaan/Instansi

Ruang lingkup perusahaan meliputi segala kegiatan yang terkait dengan produksi, pengolahan, distribusi, dan pemasaran ikan. Perusahaan tersebut juga bertanggung jawab untuk mendistribusikan produk ikan ke pasar. Ini melibatkan pengiriman, penyimpanan, dan penjualan produk ikan ke berbagai Pelanggan seperti pasar tradisional, supermarket, restoran, dan pabrik pengolahan makanan.

2. Deskripsi Kegiatan Magang Industri

2.1 Deskripsi Kerja

2.1.1 Lokasi Unit Kerja

Kegiatan magang dilaksanakan di PT XYZ. Perusahaan tersebut umumnya menganut system rolling, akan tetapi selama penulis menjadi mahasiswi magang penulis ditempatkan pada bagian *accounting* untuk membantu karyawan lain dalam pekerjaannya karena dalam bidang ini banyak tugas yang *overload* sehingga dibutuhkan mahasiswa magang untuk menyelesaikan tugas tersebut.

2.1.2 Rincian Tugas

Kegiatan magang yang penulis laksanakan lebih banyak di bagian *accounting* yang meliputi berbagai aspek dalam pengelolaan keuangan dan akuntansi perusahaan. Berikut adalah beberapa rincian tugas yang dilakukan selama magang:

1. Memantau dan merekap absensi harian dan bulanan karyawan

Dalam menjalankan tugas memantau dan merekap absensi harian karyawan penulis secara berkala melaporkan rekap absensi ini ke HRD untuk mendukung kebijakan dan manajemen karyawan dan bagian keuangan sebagai dasar untuk pemrosesan gaji yang akurat. Penulis bertanggung jawab untuk mencatat kehadiran dan ketidakhadiran setiap karyawan di Perusahaan setiap harinya dengan teliti mengenai waktu masuk dan keluar karyawan, mencakup izin atau cuti yang diambil. langkah selanjutnya adalah menyusun rekapitulasi bulanan yang rinci untuk setiap karyawan.

2. Mencatat setiap transaksi penjualan dalam buku nota penjualan manual dan menginput kedalam *Microsoft Excel* rekap penjualan perusahaan

Mencatat mencakup rincian transaksi penjualan seperti tanggal penjualan, nama produk atau layanan, jumlah, harga, dan total pembayaran dalam buku nota penjualan manual. Setelah pencatatan manual selesai, langkah berikutnya adalah mentransfer data tersebut ke dalam sistem khususnya menggunakan *Microsoft Excel* untuk pembuatan rekapitulasi penjualan perusahaan dan dilaporkan ke grup *WhatsApp* inti perusahaan.

3. Menginput stok ke dalam *Microsoft Excel* rekap pembelian & penjualan perusahaan

Mengumpulkan informasi terkait pembelian stok dari pemasok, mencatat jumlah barang yang diterima, dan memastikan kecocokan dengan pesanan. Setelah mendapatkan data pembelian stok, langkah selanjutnya adalah menginput informasi tersebut ke dalam *Microsoft Excel* rekap pembelian & penjualan Perusahaan sebagai arsipan Perusahaan.

Tugas magang yang penulis laksanakan dapat bervariasi tergantung pada perusahaan. Namun, tugas-tugas tersebut adalah tugas yang umum dilakukan oleh penulis selama kegiatan magang berlangsung.

2.1.3 Tanggung Jawab

Adapun beberapa pekerjaan yang penulis lakukan yaitu:

1. Memastikan kembali bahwa rekap absensi mencakup informasi tentang keterlambatan, perizinan, cuti, dan alasan ketidakhadiran lainnya
2. Memastikan bahwa semua data penjualan tercatat dengan benar dan akurat dalam system dan nota manual
3. Memastikan kembali bahwa stok data yang telah di input telah akurat

Pelaksanaan praktik kerja yang penulis lakukan ini dikoordinir oleh HRD perusahaan selaku pembimbing lapangan. Dalam penyelesaian tanggung jawab, pembimbing lapangan mengkoordinir setiap tugas yang harus dikerjakan dan tentunya dengan kerja sama yang terjalin oleh sesama karyawan.

2.1.4 Target yang Diharapkan

Didalam target yang diharapkan perusahaan terhadap penulis yaitu tentunya tidak jauh dari tanggung jawab yang dikerjakan. Akan tetapi, terdapat beberapa target yang penting untuk dilaksanakan agar mencapai tujuan yang diharapkan di antaranya yaitu:

1. Menyelesaikan rekap absen setiap akhir bulan

Pelaksanaan yang penulis kerjakan dalam target ini yaitu dengan cara menginput rekap absen seluruh karyawan setiap hari.

2. Menyelesaikan laporan penjualan setiap hari

Pelaksanaan yang penulis kerjakan dalam target ini yaitu dengan cara mencatat setiap transaksi penjualan kemudian diinput ke dalam *Microsoft Excel* rekap penjualan perusahaan. Kemudian laporan penjualan setiap hari ini dilaporkan melalui grup *WhatsApp* inti perusahaan.

3. Menyelesaikan laporan stok ke dalam *Microsoft Excel* rekap pembelian

Pelaksanaan yang penulis kerjakan dalam target ini yaitu dengan cara mencatat setiap stok masuk pembelian kemudian diinput ke dalam spreadsheet rekap pembelian perusahaan. Kemudian laporan pembelian dilaporkan melalui grup *WhatsApp* inti perusahaan.

2.1.5 Kendala yang Dihadapi Dalam Menyelesaikan Tugas

Terdapat kendala yang dihadapi penulis dalam menyelesaikan tugas, antara lain:

1. Kesulitan dalam membuat tagihan dalam jumlah banyak

Membuat tagihan mungkin terlihat sederhana. Akan tetapi, saat jumlah tagihan yang harus dibuat membengkak, tugas tersebut menjadi lebih sulit dari sebelumnya. Tenaga, pikiran, dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya akan semakin banyak.

Ini merupakan salah satu kendala yang sering dialami dalam kegiatan *accounting*. Kendala seperti ini akan berdampak pada pekerjaan lain yang menjadi tugas utama sebagai *accounting*.

2. Aplikasi absen yang kurang stabil

Kendala ini sering kali menyebabkan keterlambatan dalam membuat laporan rekap absen. Sehingga dampak yang terjadi yaitu pelaporan rekap absen kepada atasan menjadi tidak tepat waktu.

2.2 Deskripsi Alat dan Produk

2.2.1 Perangkat Lunak/Perangkat Keras yang Digunakan

Perangkat Keras yang digunakan selama magang terdiri dari komputer, printer, *keyboard*, dan monitor yang berfungsi untuk memonitoring sistem.

Perangkat Lunak yang digunakan adalah *software* dalam bentuk *microsoft excel*, perangkat ini berfungsi untuk mengelola kegiatan operasional sesuai dengan kebutuhan.

2.2.2 Data dan Dokumen yang Diolah/Dihasilkan

Data dan Dokumen yang dihasilkan antara lain:

1. Rekap Penjualan

Rekapan penjualan menyediakan data yang memberikan gambaran menyeluruh tentang kinerja penjualan Perusahaan yang mencakup nomor faktur, tanggal dan waktu penjualan, serta detail produk atau layanan yang terjual, termasuk jumlah, harga satuan, dan total pendapatan. data ini berperan penting dalam laporan keuangan dan pengambilan keputusan strategis perusahaan.

2. Rekap Pembelian

Rekapan pembelian menyediakan informasi rinci mengenai setiap transaksi pembelian Perusahaan dan data ini berguna untuk mengelola persediaan dan menilai efisiensi pemasok.

3. Rekap Absen

Rekap absen menyediakan data yang mencakup informasi terkait kehadiran dan ketidakhadiran karyawan dalam suatu periode waktu tertentu. Setiap entri mencatat nama

karyawan, tanggal dan waktu absen, serta alasan absen seperti cuti, sakit, atau izin. Data ini membantu manajemen dalam memonitor dan mengelola ketersediaan tenaga kerja, merencanakan jadwal kerja, dan mengevaluasi tingkat kehadiran karyawan. Selain itu, rekapan absen juga berfungsi sebagai dasar informasi untuk perhitungan gaji dan manajemen kebijakan cuti dan izin.

Data dan dokumen tersebut berupa laporan dalam bentuk *soft file* maupun *hard file* sebagai arsip perusahaan.

2.3 Hal-Hal Lain

2.3.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha dan perdagangan di Indonesia sekarang ini semakin pesat dalam era globalisasi yang menuntut perusahaan harus bekerja lebih keras untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja, mengembangkan inovasi dan melakukan perluasan usaha untuk dapat terus bertahan dan bersaing dalam mencapai tujuan yang diinginkan suatu perusahaan. Tujuan perusahaan dapat ditinjau dari sudut pandang ekonomi yaitu mencapai laba yang maksimal sehingga perusahaan dapat menjalankan kegiatan operasionalnya dengan baik dan lancar. Dengan demikian untuk meningkatkan kinerja, perusahaan harus dapat bersaing dengan pesaingnya.

Untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan mencapai laba yang maksimal, perusahaan harus memiliki tingkat penjualan yang tinggi. Penjualan merupakan kunci untuk meningkatkan laba. Penjualan sendiri dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu penjualan tunai dan penjualan kredit. Penjualan tunai biasanya tidak mengalami masalah karena Pelanggan langsung membayar kas ketika transaksi terjadi, sedangkan penjualan kredit biasanya akan mendapatkan masalah karena penjualan kredit perlu menunggu beberapa waktu untuk kas yang diterimanya. Penjualan secara kredit ini yang dapat menimbulkan piutang bagi pihak perusahaan, sehingga diperlukan manajemen yang efektif dalam pengelolaan piutang agar tidak menumpuk dan tetap terkendali.

Piutang merupakan sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan dalam bentuk kas dari pihak lain, baik sebagai akibat penyerahan barang dan jasa secara kredit yang memberikan pinjaman maupun sebagai akibat kelebihan pembayaran kas kepada

pihak lain. Sebagian besar piutang timbul dari penyerahan barang dan jasa secara kredit kepada pelanggan. Peningkatan piutang dapat menimbulkan piutang tak tertagih (Hery 2015:202).

Piutang tak tertagih adalah sejumlah piutang yang tidak dapat ditagih oleh perusahaan karena adanya kemungkinan Pelanggan mengalami kebangkrutan atau Pelanggan tersebut menolak untuk membayar piutang. Piutang tak tertagih dapat memengaruhi laba operasional, karena biaya yang disisihkan berkorelasi positif dengan laba yang diperoleh. Piutang tak tertagih menjadi sangat penting karena berpengaruh besar terhadap kondisi keuangan perusahaan. Jika kondisi keuangan perusahaan mengalami kesulitan maka kegiatan operasional perusahaan akan terhenti. Hal tersebut dapat memberikan dampak yang tidak baik karena membuat perputaran modal di perusahaan menjadi tidak efektif dan efisien (Efendi 2019).

PT. XYZ merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang industri penampungan dan pemasaran hasil laut. Kegiatan operasional yang dilakukan oleh PT. XYZ adalah melaksanakan penjualan hasil laut baik penjualan tunai maupun penjualan secara kredit. Dalam melakukan penjualan kredit PT XYZ mengalami kendala untuk menangani proses penagihan piutang, terutama terkait dengan keterbatasan sistem pengendalian piutang dalam menangani proses penagihan terhadap Pelanggan. Salah satu contoh kasus yang terjadi adalah pada tahun 2022, PT. XYZ menghadapi masalah dengan seorang debitur yang tidak membayar tagihan, lalu PT. XYZ melakukan berbagai upaya untuk memberi peringatan kepada pihak debitur tersebut dengan cara mengirim surat melalui JNT dan mengirimkan pesan teks melalui email dan WhatsApp. Namun, dari pihak debitur tidak merespon adanya peringatan tersebut. Berbagai kendala tersebut mengakibatkan tidak efektifnya penagihan piutang, sehingga menimbulkan piutang tak tertagih dari tahun ke tahun yang makin bertambah. Situasi ini menimbulkan kendala keuangan bagi perusahaan dan mengharuskan perusahaan untuk mengambil tindakan yang tepat guna menjaga stabilitas keuangan.

Dari penjelasan terkait permasalahan dalam penagihan piutang pada PT XYZ tersebut. Langkah selanjutnya adalah penulis membantu PT. XYZ membuat solusi untuk mengatasi kendala-kendala tersebut sebagai suatu upaya analisis dan perencanaan solusi. Penulis bermaksud merancang solusi yang terstruktur melalui penerapan *Fishbone*

Diagram. Dengan menggunakan *Fishbone Diagram* diharapkan dapat teridentifikasi penyebab utama dari permasalahan yang di alami oleh PT. XYZ serta merumuskan langkah-langkah solusi yang konkret. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis *fishbone* kendala Penagihan Piutang pada PT XYZ”.

2.3.2 Landasan Teori

2.3.2.1 Piutang Usaha

Piutang Usaha adalah jumlah uang yang harus diterima oleh perusahaan dari Pelanggan atau pihak lain yang telah membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan, namun belum membayarnya secara penuh. Piutang Usaha (*account receivables*), merupakan janji lisan dari pembeli untuk membayar barang atau jasa yang dijual. Piutang usaha biasanya dapat ditagih dalam waktu tiga puluh sampai enam puluh hari.

Sedangkan menurut (Hery. 2017), piutang mengacu pada sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan (umumnya dalam bentuk kas dari pihak lain), baik sebagai akibat dari penyerahan barang dan jasa secara kredit (untuk piutang Pelanggan yang terdiri atas piutang usaha, dan memungkinkan piutang wesel), memberikan pinjaman (untuk piutang karyawan, piutang debitur yang biasanya langsung dalam bentuk piutang wesel dan piutang bunga), maupun sebagai akibat kelebihan pembayaran kas kepada pihak lain (piutang pajak).

Piutang juga memiliki kendala yaitu kendala menghadapi debitur selama proses penagihan dan penyelesaian. Saat proses penagihan dilakukan, perusahaan seringkali menghadapi berbagai masalah yang muncul akibat sejumlah faktor, mulai dari pihak debitur hingga kemampuan sistem kurang memadai yang membuat piutang tidak diproses, terhambat, dan menjadi piutang tak tertagih.

2.3.2.2 Piutang tak tertagih

Piutang tak tertagih (*bad debt*) adalah jenis piutang di mana debitur tidak mau atau tidak mampu untuk melunasi kewajibannya pada jangka waktu yang telah ditetapkan (*jatuh tempo*). Piutang tak tertagih adalah hak untuk menagih sejumlah uang dari penjual kepada

pembeli karena adanya transaksi penjualan secara kredit yang belum atau tidak bisa dibayarkan tepat pada waktunya (Effendi, S. 2015)

sedangkan Menurut (Ariyati 2019) piutang tak tertagih adalah kerugian pada perusahaan karena beberapa konsumen yang tak bisa membayar kewajibannya yang disebabkan karena tidak diketahui keberadaan Pelanggan tersebut, tak berkeinginan membayar piutangnya, tak bisa membayar, serta dikatakan bangkrut.

2.3.2.3 Penyebab piutang tak tertagih

Menurut (Rivai 2013) faktor penyebab adanya piutang tak tertagih ada faktor, yaitu:

1. Faktor Internal

Faktor internal ini disebabkan oleh pihak kreditur yakni pihak perusahaan itu sendiri. Faktor tersebut diantaranya:

- 1) Pihak kreditur kurang teliti dalam mematuhi persetujuan dalam pemberian piutang yang telah di tentukan
- 2) Tidak adanya tolak ukur yang jelas tentang standar kekayaan dalam pemberian piutang
- 3) Kurangnya jumlah staf pada bagian piutang
- 4) Rendahnya pengawasan dalam sistem prosedur piutang

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal ini disebabkan oleh pihak debitur yakni pihak diluar perusahaan atau pihak vendor. Faktor tersebut diantaranya:

- 1) Melemahnya kondisi perekonomian pada perusahaan debitur
- 2) Adanya permasalahan dalam lingkungan internal perusahaan yang menyebabkan turunnya nilai dalam operasional perusahaan
- 3) Munculnya penyebab di luar dugaan Perusahaan

2.3.2.4 Estimasi piutang tak tertagih

Estimasi piutang tak tertagih dengan menggunakan Metode Umur Piutang Demak (2018) menjelaskan bahwa metode umur piutang ini dibuat dengan mengkategorikan atas tanggal jatuh tempo piutang.

Menunjukkan lamanya umur piutang yang telah jatuh tempo sejak laporan umur piutang tersebut dibuat. Menurut (Widiasmara 2014) hal ini sesuai dengan teori metode umur piutang. Kategori umur piutang yang berumur 1 – 4 bulan dikategorikan sebagai piutang yang lancar. Piutang kurang lancar yaitu piutang yang berumur 5 – 8 bulan, piutang tidak lancar yaitu piutang dengan umur piutang 9 bulan hingga 12 bulan. Sedangkan piutang dikatakan sebagai piutang macet atau tidak tertagih yaitu, piutang yang berumur lebih dari 365 hari atau 1 tahun.

2.3.2.5 Penagihan Piutang

Penagihan piutang merupakan hal penting didalam suatu usaha, setiap perusahaan maupun individu yang memiliki piutang memiliki cara masing-masing untuk melakukan penagihan, tentu disesuaikan dengan tingkat kompleksitas penagihan piutang kepada pelanggan. Menurut (Agustin. 2019) ada beberapa cara yang dilakukan untuk melakukan penagihan piutang yaitu:

1. Melalui Surat

Surat adalah salah satu sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tertulis kepada pihak penerima dengan tujuan untuk memberitahukan maksud pesan dari pihak pengirim. Apabila pembayaran piutang pelanggan telah melewati tanggal jatuh tempo, maka perusahaan dapat mengirimkan surat untuk mengingatkan atau menegur pelanggan yang belum membayar. Apabila setelah dikirimkan surat, namun pelanggan belum juga membayar tagihan maka perusahaan dapat mengirimkan surat teguran yang lebih keras. Namun pada era modern ini, keberadaan surat kertas mulai tergantikan dengan adanya surat elektronik (email) dan aplikasi pesan instan seperti whatsapp, karena penggunaanya yang lebih praktis dan mudah bagi kebanyakan orang. Oleh karena itu surat elektronik dan aplikasi pesan instan juga sering juga digunakan dalam melakukan penagihan piutang dan terbilang cukup efektif.

2. Melalui Telepon

Telepon merupakan alat komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan suara. Kegiatan penagihan juga dapat dilakukan menggunakan telepon, kegiatan ini cukup efektif karena pihak penjual dapat langsung berkomunikasi dengan pihak pelanggan yang belum membayar kewajibannya, tanpa menunggu balasan pesan yang membutuhkan waktu lama.

3. Kunjungan Personal

Kunjungan personal merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pihak penjual dimana pihak penjual mengunjungi pihak pelanggan baik dengan perjanjian ataupun tidak. Kegiatan ini dilakukan apabila pelanggan tidak atau belum membayar hutangnya dalam waktu yang cukup lama. Sehingga diperlukan kunjungan secara langsung yang diharapkan dengan adanya kunjungan tersebut akan membuat pelanggan membayar hutangnya.

4. Tindakan-tindakan hukum

Merupakan tindakan lanjutan yang dilakukan pihak penjual apabila pelanggan belum juga melunasi hutangnya dalam waktu yang lama dan apabila pelanggan tidak merespon penagihan piutang yang dilakukan penjual. Contoh dari kegiatan ini seperti melaporkan pihak pelanggan kepada kepolisian dan menggugat ke pengadilan.

Penagihan piutang yang tidak berhasil dapat mengakibatkan piutang tetap tidak tertagih, menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Oleh karena itu, salah satu langkah untuk mengatasi piutang yang tidak tertagih adalah dengan melakukan analisis menggunakan *Fishbone diagram*.

2.3.2.6 Fishbone Diagram

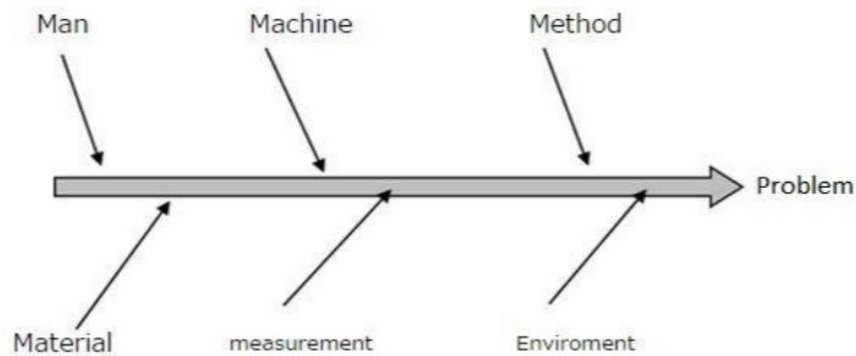
Fishbone diagram adalah framework atau kerangka berpikir yang digunakan untuk membantu mengidentifikasi dan mencari solusi permasalahan bisnis (Utami 2019). *Fishbone diagram* dapat membantu dalam menemukan suatu akar atau penyebab permasalahan dari suatu kegagalan/failure baik pada suatu system kerja mesin ataupun manajemen kerja, yang dilaksanakan dalam *fishbone diagram* mengetahui berbagai penyebab yang potensial dari suatu efek atau permasalahan dan menganalisis permasalahan

tersebut pada fase brainstorming (Nugroho 2018). *Fishbone diagram* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui penyebab dan akibat masalah yang terjadi. Diagram ini menggambarkan hubungan antara masalah dengan semua faktor – faktor penyebab yang mempengaruhi masalah tersebut.

Pada dasarnya *fishbone diagram* dapat digunakan untuk kebutuhan seperti membantu mengidentifikasi akar penyebab dari suatu masalah, membantu dalam pencarian fakta lebih lanjut, menciptakan usulan untuk solusi suatu masalah, dan menghasilkan pengetahuan dan pemikiran baru. Berikut langkah – langkah yang digunakan dalam metode *fishbone diagram*:

1. Membuat gambar analisa tulang ikan
2. Mengidentifikasi masalah
3. Mengumpulkan faktor penyebab masalah
4. Mengidentifikasi penyebab utama masalah
5. Melakukan analisis pada *fishbone*
6. Memberikan usulan berupa solusi dari masalah

Penyebab utama yang mempengaruhi kualitas pada *fishbone diagram* terdiri dari 5M + 1E yaitu machine (mesin), man (manusia), method (metode), material (bahan produksi), measurement (pengukuran), dan environment (lingkungan). Faktor-faktor tersebut berguna untuk mengelompokkan jenis akar permasalahan ke dalam sebuah kategori. (Nugroho 2018)



Gambar 3 Fishbone Diagram

Sumber : (Nugroho, 2018)

Fishbone diagram pada gambar tersebut menunjukkan faktor-faktor yang mengakibatkan sebuah masalah. Enam buah faktor yakni 5M + 1E dituliskan pada bagian tulang dari pada diagram tulang ikan dan permasalahan yang ingin diketahui penyebabnya terletak pada bagian kepala ikan. Setiap faktor pada tulang memiliki akar permasalahannya masing-masing, melalui *Fishbone diagram* maka akar-akar permasalahan dengan mudah untuk diketahui.

2.3.3 Pembahasan dan Solusi

2.3.3.1 Hasil dan Pembahasan

Hasil

Permasalahan yang terjadi dapat dijabarkan dan setiap individu dapat mengeluarkan pendapat penyebab masalah tersebut. Sebelum melakukan pembahasan, terdapat hasil wawancara yang telah dilakukan untuk mengetahui kendala dalam proses penagihan piutang dari Pelanggan pada PT XYZ.

Hasil wawancara penulis dengan pihak HRD dan karyawan PT XYZ terkait kendala dalam proses penagihan piutang adalah sebagai berikut:

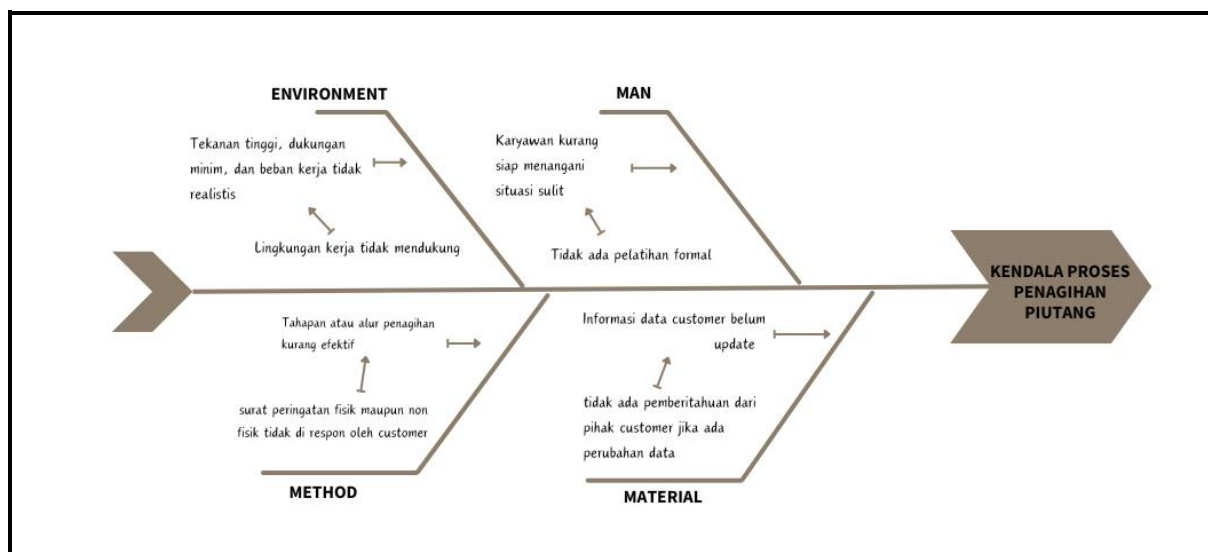
No	Terkait	Pertanyaan	Pihak	Jawaban
1	MAN (Pelanggan)	Apakah karyawan mengikuti prosedur kebijakan perusahaan dalam penagihan piutang?	Karyawan	“Tidak ada prosedur yang jelas. Kami hanya menerima perintah dari atasan secara langsung. Ini membuat proses penagihan menjadi tidak konsisten dan seringkali membingungkan. Kami tidak memiliki panduan yang pasti untuk diikuti, jadi setiap petugas mungkin melakukan penagihan dengan cara yang berbeda-beda.”
		Apakah karyawan bagian penagihan pernah mendapatkan pelatihan penagihan piutang?"	Karyawan	“Kami belum pernah mendapatkan pelatihan formal di bagian penagihan piutang. Semua yang kami pelajari berasal dari pengalaman sehari-hari dan instruksi langsung dari atasan. Kurangnya pelatihan membuat kami merasa kurang siap dalam menangani situasi yang sulit atau pelanggan yang tidak responsif. benar-benar

				membutuhkan pelatihan yang lebih terstruktur untuk meningkatkan kompetensi dan efektivitas saya dalam penagihan.”
2	METHOD (Metode)	Bagaimana tahapan Perusahaan terhadap penagihan piutang?	HRD	"tahapan penagihan yang perusahaan lakukan yaitu dengan penggunaan surat peringatan fisik dan non-fisik berupa email dan WhatsApp saja tetapi nomor Handphone sebagai cadangan apabila surat fisik dan non-fisik tidak direspon"
3	MATERIAL (Data)	Apakah ada masalah terkait dengan kurangnya atau ketidakakuratan informasi data pelanggan?	Karyawan	"ada, beberapa pelanggan yang tidak merespon membuat Perusahaan menggunakan alternatif berupa nomor handphone (HP) tetapi ketika ditelpon nomor sudah tidak aktif"
4	ENVIROMENT (Ekonomi)	Bagaimana karyawan menilai kondisi lingkungan kerja di bagian penagihan	Karyawan	“Lingkungan kerja sering kali tidak kondusif. Ada banyak tekanan dari manajemen untuk

		piutang?		mencapai target, tetapi dukungan yang diberikan sangat minim dan beban kerja juga sangat tinggi dan seringkali tidak realistis.”
5	MEASUREMENT (Pengukuran)	Apakah perusahaan memiliki kebijakan penagihan piutang yang memperhitungkan umur piutang sebagai metrik pengukuran?	HRD	"Iya, Perusahaan menggunakan kategori umur piutang untuk menentukan prioritas tindakan penagihan yang perlu diambil"
		Kapan dianggap piutang itu tidak tertagih?	HRD	"untuk piutang yang dianggap tidak tertagih adalah piutang yang belum dibayar dengan jangka waktu satu tahun"

Pembahasan

Berdasarkan analisis menggunakan *fishbone diagram* dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa faktor - faktor yang menyebabkan kendala dalam proses penerimaan piutang dari Pelanggan PT XYZ yaitu dari man (pelanggan), method (metode), material (data) dan environment (ekonomi) . Berikut Identifikasi faktor - faktor penyebab kendala dengan menggunakan *fishbone diagram* sebagai berikut:



Gambar 4 Fishbone diagram

Berdasarkan Berikut rincian identifikasi faktor – faktor penyebab utama yang mempengaruhi kendala proses penagihan piutang:

1. Man (Karyawan)

Karyawan penagihan piutang di perusahaan belum pernah mendapatkan pelatihan formal yang terstruktur. Mereka hanya mengandalkan pengalaman sehari-hari dan instruksi langsung dari atasan, yang menyebabkan kurangnya kesiapan dalam menangani situasi sulit atau pelanggan yang tidak responsive.

2. Method (Metode)

Tahapan atau alur penagihan perusahaan menggunakan dua metode utama, yaitu surat peringatan fisik dan surat peringatan non-fisik seperti email dan WhatsApp. Meskipun

demikian, pendekatan ini masih kurang efektif karena pelanggan yang tidak merespons dapat menyebabkan kesulitan dalam proses penagihan.

3. Material (Data Pelanggan)

Material ini berkaitan dengan data, perubahan data pelanggan seperti perubahan nomor handphone (HP), dapat menjadi hambatan dalam proses penagihan. Jika surat peringatan fisik dan non fisik berupa email dan WhatsApp tidak direspon pelanggan.

4. Environment (Lingkungan Kerja)

Lingkungan kerja di perusahaan sering kali tidak mendukung. Karyawan menghadapi banyak tekanan dari manajemen untuk mencapai target, namun dukungan yang diberikan sangat minim. Selain itu, beban kerja yang tinggi dan seringkali tidak realistis semakin memperburuk kondisi kerja.

2.3.3.2 Solusi

Pemecahan masalah yang dilakukan sebagai solusi yang dapat dilakukan untuk meminimalisir kendala dalam proses penagihan piutang setelah diuraikan dalam *Fishbone Diagram*. Solusi yang dapat dilakukan berupa usulan – usulan sebagai berikut:

1. *Reward* (Penghargaan):

Man (Karyawan)

Perusahaan dapat memberikan bonus atau promosi kepada karyawan yang menunjukkan peningkatan dalam keterampilan penagihan setelah mengikuti pelatihan. Insentif ini bertujuan untuk mendorong motivasi dan prestasi yang lebih baik dalam tim penagihan piutang, serta memperkuat kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Environment (Lingkungan Kerja)

Bonus, komisi, dan kenaikan gaji dapat menjadi pendorong yang signifikan bagi karyawan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Namun, penting untuk memastikan bahwa insentif-insentif ini dirancang dengan realistis dan didasarkan pada pencapaian yang dapat


diukur secara objektif. Insentif yang efektif harus sebanding dengan upaya dan hasil yang dicapai oleh karyawan, sehingga mereka merasa dihargai dan termotivasi untuk terus meningkatkan kinerja mereka.

2. *Punishment* (Hukuman):

Man (Karyawan) & Enviroment (Lingkungan)

Sebagai konsekuensi, perusahaan juga dapat menetapkan penurunan peringkat kinerja atau penundaan kenaikan gaji bagi karyawan yang tidak mengikuti atau menunjukkan ketidakpedulian terhadap pelatihan yang diberikan. Langkah ini penting untuk memastikan keterlibatan maksimal dalam pengembangan keterampilan yang diperlukan, sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

3. Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang yang terstruktur dan jelas, untuk memastikan efektivitas dalam menangani piutang.

	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.

3. Kesimpulan dan Saran

3.1 Kesimpulan

Dalam pelaksanaan magang di PT XYZ, penulis memperoleh pengalaman berharga dalam dunia kerja. penulis mendapatkan kesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang penulis peroleh dari bidang studinya. Selama magang, penulis terlibat dalam berbagai proyek dan tugas yang membantu penulis mengembangkan keterampilan dan soft skills, serta meningkatkan disiplin dalam manajemen waktu, kemampuan beradaptasi dengan lingkungan, dan kemampuan komunikasi baik secara tertulis maupun lisan.

Berdasarkan hasil pembahasan yang sesuai dengan judul yang penulis ajukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa proses penagihan piutang di PT XYZ menghadapi beberapa kendala yang melibatkan beberapa faktor yaitu:

1. Man (Karyawan)

Karyawan penagihan piutang belum pernah mendapatkan pelatihan formal yang terstruktur, sehingga mereka kurang siap menangani situasi sulit atau pelanggan yang tidak responsif.

2. Method (Metode)

Tahapan atau alur penagihan perusahaan menggunakan dua metode utama, yaitu surat peringatan fisik dan surat peringatan non-fisik seperti email dan WhatsApp. Meskipun demikian, pendekatan ini masih kurang efektif karena pelanggan yang tidak merespons dapat menyebabkan kesulitan dalam proses penagihan.

3. Material (Data Pelanggan)

Material ini berkaitan dengan data, perubahan data pelanggan seperti perubahan nomor handphone (HP), dapat menjadi hambatan dalam proses penagihan. Jika surat peringatan fisik dan non fisik berupa email dan WhatsApp tidak direspon pelanggan.

4. Environment (Lingkungan Kerja)

Lingkungan kerja yang tidak mendukung, dengan tekanan tinggi dari manajemen dan minimnya dukungan, serta beban kerja yang tinggi dan tidak realistis, memperburuk kondisi kerja.

3.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan memberikan saran yang dapat bermanfaat bagi PT XYZ untuk meminimalisir kendala dalam proses penagihan piutang. Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah:

1. *Reward* (Penghargaan):

Man (Karyawan)

Perusahaan dapat memberikan bonus atau promosi kepada karyawan yang menunjukkan peningkatan keterampilan penagihan setelah pelatihan, untuk mendorong motivasi dan prestasi yang lebih baik dalam tim penagihan piutang.

Environment (Lingkungan)

Bonus, komisi, dan kenaikan gaji dapat mendorong karyawan mencapai target, asalkan insentif ini realistis dan berdasarkan pencapaian yang terukur. Insentif yang efektif harus sesuai dengan upaya dan hasil yang dicapai, sehingga karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja.

2. *Punishment* (Hukuman)

Perusahaan dapat menetapkan penurunan peringkat kinerja atau penundaan kenaikan gaji bagi karyawan yang tidak mengikuti pelatihan atau menunjukkan ketidakpedulian. Langkah ini penting untuk memastikan keterlibatan maksimal dalam pengembangan keterampilan, meningkatkan efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang

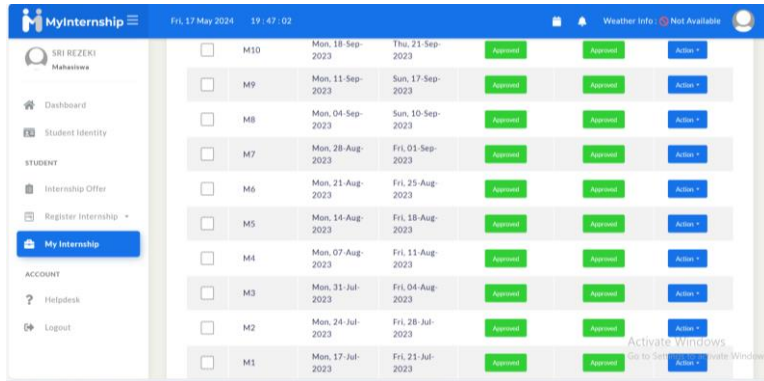


Pembuatan SOP yang jelas dan terstruktur penting untuk meningkatkan efektivitas dalam menangani piutang, memastikan proses yang konsisten dan efisien dalam tim penagihan.

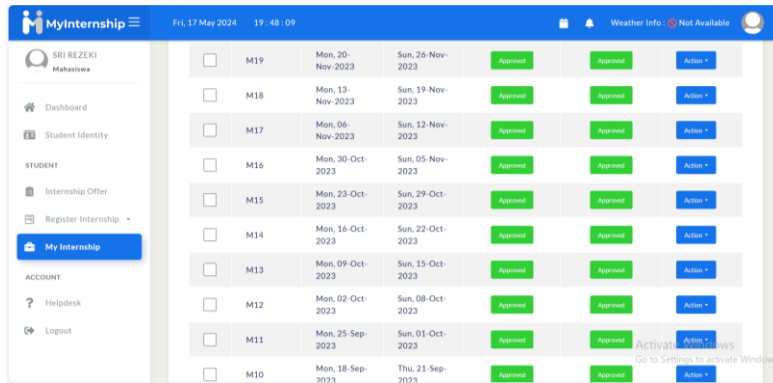
Implementasi saran-saran ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas proses penagihan piutang PT XYZ dan mengurangi jumlah piutang yang tak tertagih.

4. Lampiran

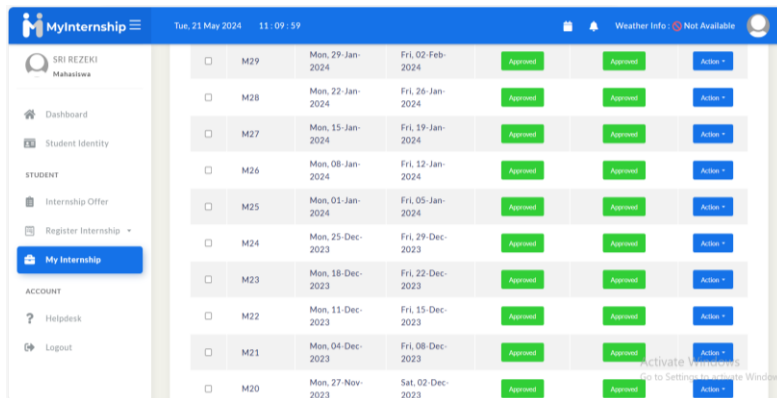
4.1 Lampiran A Log Book



ID	Start Date	End Date	Status	Action
M10	Mon, 18-Sep-2023	Thu, 21-Sep-2023	Approved	Action
M9	Mon, 11-Sep-2023	Sun, 17-Sep-2023	Approved	Action
M8	Mon, 04-Sep-2023	Sun, 10-Sep-2023	Approved	Action
M7	Mon, 28-Aug-2023	Fri, 01-Sep-2023	Approved	Action
M6	Mon, 21-Aug-2023	Fri, 25-Aug-2023	Approved	Action
M5	Mon, 14-Aug-2023	Fri, 18-Aug-2023	Approved	Action
M4	Mon, 07-Aug-2023	Fri, 11-Aug-2023	Approved	Action
M3	Mon, 31-Jul-2023	Fri, 04-Aug-2023	Approved	Action
M2	Mon, 24-Jul-2023	Fri, 28-Jul-2023	Approved	Action
M1	Mon, 17-Jul-2023	Fri, 21-Jul-2023	Approved	Action



ID	Start Date	End Date	Status	Action
M19	Mon, 20-Nov-2023	Sun, 26-Nov-2023	Approved	Action
M18	Mon, 13-Nov-2023	Sun, 19-Nov-2023	Approved	Action
M17	Mon, 06-Nov-2023	Sun, 12-Nov-2023	Approved	Action
M16	Mon, 30-Oct-2023	Sun, 05-Nov-2023	Approved	Action
M15	Mon, 23-Oct-2023	Sun, 29-Oct-2023	Approved	Action
M14	Mon, 16-Oct-2023	Sun, 22-Oct-2023	Approved	Action
M13	Mon, 09-Oct-2023	Sun, 15-Oct-2023	Approved	Action
M12	Mon, 02-Oct-2023	Sun, 08-Oct-2023	Approved	Action
M11	Mon, 25-Sep-2023	Sun, 01-Oct-2023	Approved	Action
M10	Mon, 18-Sep-2023	Thu, 21-Sep-2023	Approved	Action



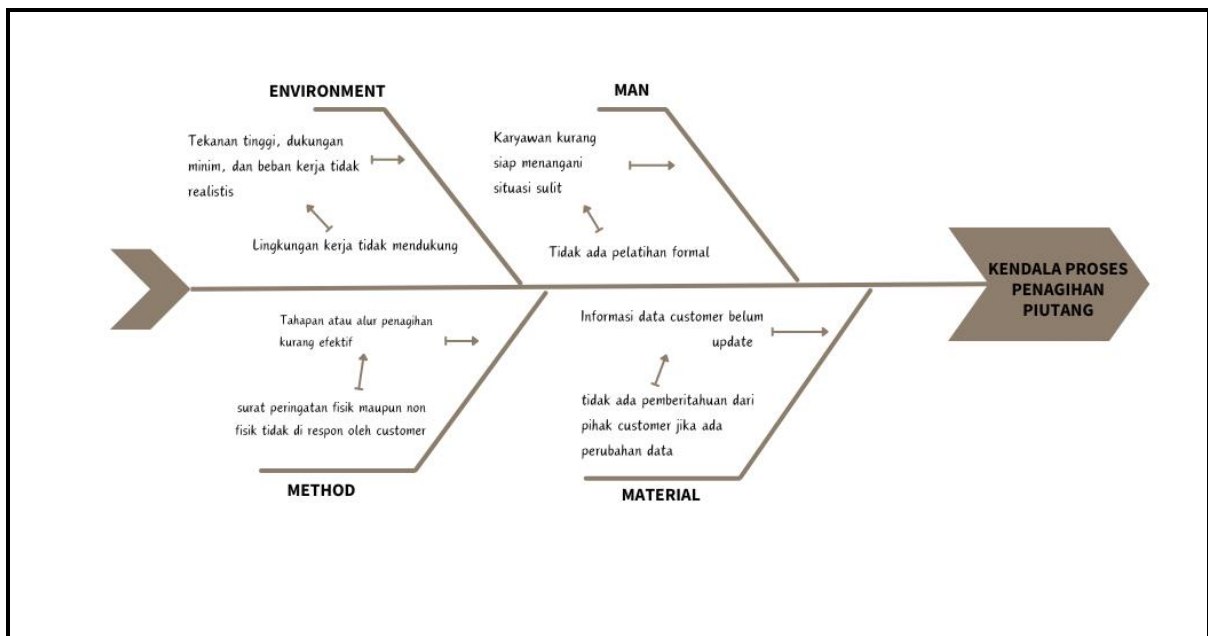
ID	Start Date	End Date	Status	Action
M29	Mon, 29-Jan-2024	Fri, 02-Feb-2024	Approved	Action
M28	Mon, 22-Jan-2024	Fri, 26-Jan-2024	Approved	Action
M27	Mon, 15-Jan-2024	Fri, 19-Jan-2024	Approved	Action
M26	Mon, 08-Jan-2024	Fri, 12-Jan-2024	Approved	Action
M25	Mon, 01-Jan-2024	Fri, 05-Jan-2024	Approved	Action
M24	Mon, 25-Dec-2023	Fri, 29-Dec-2023	Approved	Action
M23	Mon, 18-Dec-2023	Fri, 22-Dec-2023	Approved	Action
M22	Mon, 11-Dec-2023	Fri, 15-Dec-2023	Approved	Action
M21	Mon, 04-Dec-2023	Fri, 08-Dec-2023	Approved	Action
M20	Mon, 27-Nov-2023	Sat, 02-Dec-2023	Approved	Action




Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M35	Mon, 11-Mar-2024	Fri, 15-Mar-2024	Approved	Approved	Action
M34	Mon, 04-Mar-2024	Fri, 08-Mar-2024	Approved	Approved	Action
M33	Mon, 26-Feb-2024	Fri, 01-Mar-2024	Approved	Approved	Action
M32	Mon, 19-Feb-2024	Fri, 23-Feb-2024	Approved	Approved	Action
M31	Mon, 12-Feb-2024	Fri, 16-Feb-2024	Approved	Approved	Action
M30	Mon, 05-Feb-2024	Fri, 09-Feb-2024	Approved	Approved	Action
M29	Mon, 29-Jan-2024	Fri, 02-Feb-2024	Approved	Approved	Action
M28	Mon, 22-Jan-2024	Fri, 26-Jan-2024	Approved	Approved	Action
M27	Mon, 15-Jan-2024	Fri, 19-Jan-2024	Approved	Approved	Action

4.2 Lampiran B Deskripsi Produk yang Dihasilkan

Produk yang dihasilkan berupa gambar *Fishbone diagram*



	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.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin. 2019. *Analisis Pengendalian Piutang Terhadap Penagihan Piutang Arus Kas PT. Cowell Development Tbk.* Development Tbk. Jurnal Bina Akuntansi, Juli 2019, Vol.6 No.2, 42 – 65.
- Ariyati. 2019. *Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT XYZ.* Jakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wiyatamandala.
- Demak, Yulindasari Kiay. 2018. *Analisis Piutang Tak Tertagih Berdasarkan Umur Piutang Pada PT. Air Manado.* Jurnal Riset Akuntansi Going Concern, 13(4), 347 – 355., 47 – 355.
- Efendi, G., & Saprudin, S. 2019. *Pengaruh piutang usaha dan hutang usaha terhadap arus kas operasi pada PT dunia express tahun 2016-2017.* Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Jayakarta, 1(1), 12-24.
- Effendi, S. 2015. *Pengaruh Pengendalian Intern Perusahaan Terhadap Minimalisasi Piutang Tak Tertagih Pada PT. Al Ijarah Tahun 2014.* Vol. 9, No. 2, Hal. 49-59.
- Hery. 2017. *Teori Akuntansi Pendekatan Konsep dan Analisis.* Jakarta: PT. Gasindo.
- Nugroho, Julianto. 2018. *Analisis Kegagalan Rem Kendaraan Penumpang Menggunakan Metode Fishbone Di Bengkel Berkah Mandiri Semarang.* Semarang.
- Rivai, Veithzal. 2013. *Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik.* Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Utami, S. S., & Suryawardani, B. 2019. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Fishbone dan Pareto Chart.* JTIM-Jurnal Teknologi Informasi & Manajemen, 1, 2622-2647.
- Widiasmara, A. 2014. *Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (Bad Debt) pada PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk Vabang Madiun.* Jurnal Ekonomi Mordenisasi. Vol. 10, No. 2, Hal. 110-127.