

**ANALISIS PROSES PENAGIHAN PIUTANG PELANGGAN
DI PT TANGKAS CIPTA OPTIMAL, JAKARTA**

Retno Widowati¹⁾, Ria Estiana²⁾, Yudhi Widian Syaputra³⁾

Politeknik LP3I Jakarta

ABSTRACT

This research was conducted to find out how the process of collecting customer receivables at PT. Tangkas Cipta Optimal, Jakarta, to find out the constraints and alternative solutions in problem solving. Data collection techniques through observation and interviews, namely observing directly the object under study and with documentation. Based on the results of the discussion shows that the customer receivable collection process at PT. Tangkas Cipta Optimal, Jakarta has been implemented properly and in accordance with the applicable SOP (Standard Operating Procedure). And in accordance with the receivable collection process that is generally applicable in other companies. The obstacles that occur are the company's system is not supportive, there is a miss communication between employees, credit terms are not paid attention to, and there is an invoice request before the transaction is complete. Solutions made by PT. Tangkas Cipta Optimal, Jakarta, among others, the company reviews the system that has been used so far, improves communication between divisions, draws up an agreement with the debtor or if possible makes rules for penalties related to late payments and loads and sends performance invoices first to customers.

Keywords: Process, Receivable Collection, Customers

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sistem dalam proses penagihan piutang termasuk sistem yang penting yang harus didesain dalam sebuah perusahaan disebabkan penagihan piutang merupakan sumber pendapatan perusahaan. Kegagalan dalam aktivitas penjualan khususnya penjualan kredit, baik menyangkut harga, ketepatan penjualan yaitu menjual kepada pembeli yang baik tingkat *bonafiditas* nya akan mempengaruhi selain pendapatan juga penagihan atas piutangnya. Agar proses penagihan piutang dapat berjalan dengan wajar, maka diperlukan pengawasan dan pengendalian dalam proses penagihan piutang oleh pihak manajemen untuk memastikan agar penagihan tepat waktu dan meminimalisasikan kerugian pada piutang tak tertagih serta memelihara hubungan yang memuaskan dengan *customer*.

Piutang dagang merupakan salah satu harta lancar perusahaan yang turut berperan dalam kelancaran operasional perusahaan. Sehingga harus adanya penanganan khusus dalam proses penagihannya. Kegiatan ini tidak asing dalam kalangan kehidupan sehari-

hari. Tetapi banyak hal yang harus dipelajari dan di perhatikan dalam melakukan penagihan piutang. Demi menghindari kesalahan-kesalahan fatal dan menjadikan ketepatan dalam mencapai tujuan. Proses penagihan piutang tidak jarang menghadapi kendala-kendala yang menghambat dalam prosesnya, oleh karenanya di perlukan penanganan yang baik dalam pencatatan dan penyimpanan berkas• berkas serta harus adanya komunikasi yang baik antara kedua belah pihak yang terkait dalam proses penagihan piutang.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Analisis Proses Penagihan Piutang Pelanggan di PT Tangkas Cipta Optimal, Jakarta”

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada, maka penulis akan merumuskan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan proses penagihan piutang pelanggan di PT Tangkas Cipta Optimal, Jakarta?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan proses penagihan piutang pelanggan di PT Tangkas Cipta Optimal, Jakarta?
3. Apa saja solusi yang dilakukan dalam menanggulangi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan proses penagihan piutang pelanggan di PT Tangkas Cipta Optimal, Jakarta? **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan proses penagihan piutang pelanggan di PT Tangkas Cipta Optimal, Jakarta
2. Untuk mengetahui apa kendala-kendala dalam pelaksanaan proses penagihan piutang pelanggan di PT Tangkas Cipta Optimal, Jakarta
3. Untuk mengetahui solusi pemecahan masalah terhadap kendala-kendala yang ada dalam pelaksanaan proses penagihan piutang pelanggan di PT Tangkas Cipta Optimal, Jakarta

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Puspitawati (2011:75) mengartikan aktivitas penagihan adalah aktivitas menagih piutang dagang yang terjadi akibat transaksi penjualan kredit kepada pelanggan.

Dokumen yang dapat diperlukan dalam meakukan aktivitas penagihan adalah faktur penjualan/invoice, dokumen pemesanan penjualan pelanggan, daftar penagihan atau dokumen delivery order pelanggan. Sedangkan menurut Mardi (2011:87) penagihan adalah aktivitas pemrosesan informasi yang mengemas ulag serta meringkas informasi dari entri pesanan penjualan dan aktivitas pengiriman. Dalam aktivitas penagihan, dokumen dasar yang dibuat adalah faktur penjualan yang menginformasikan kepada pelanggan mengenai jumlah kewajiban mereka dari transaksi yang terjadi serta kapan mereka akan melunasinya.

Penagihan adalah sesuatu yang sangat penting dalam prosedur perusahaan, banyak cara yang digunakan perusahaan dalam melakukan pengihan kepada pelanggan diantara lain:

1. Penagihan melalui surat atau *e-mail*, penagihan melalui surat atau *email* adalah penagihan yang dilakukan jika waktu pembayaran hutang dari *customer* sudah lewat beberapa hari tetapi belum juga dilakukan pembayaran. Maka perusahaan akan mengirim surat atau *e-mail* dengan nada mengingakan atau menegur *customer* untuk segera melakukan proses pembayaran.
2. Penagihan melalui telepon, penagihan melalui telepon adalah pengihan yang dilakukan jika *customer* sudah dikirimkan surat teguran dan *customer* tersebut belum melakukan proses pembayaran. Penagihan melalui telepon secara pribadi akan memnita *customer* untuk segera melakukan proses pembayaran.
3. Penagihan melalui kunjungan personal, penagihan melalui kunjungan personal adalah penagihan yang dilakukan jika *customer* tidak juga melakukan proses pembayaran sesudah dihubungi melalui telepon dan melakukan kunjungan personal juka *customer* ingin membayar hutang tersebut.
4. Tindakan yuridis, tindakan yuridis adalah tindakan yang dilakukan jika *customer* tidak mau membayar hutangnya dan maka dari itu perusahaan dapat menggunakan tindakan-tindakan hukum dengan mengajukan gugatan perdata melalui pengadilan. Hal itu dilakukan karena tidak adanya itikad yang baik dari *customer* untuk memenuhi tanggung jawabnya melakukan pembayaran hutangnya.

Umumnya perusahaan melakukan penjualan secara kredit degan tujuan agar dapat menjual lebih banyak barang atau jasa. Hasil penjualan semacam itu disebut dengan piutang usaha (*account receivable*). Piutang mengacu pada sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan dari pihak lain, abik sebagai akibat 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, dan piutang bunga), maupun

sebagai akibat kelebihan pembayaran kepada pihak lain (untuk piutang pajak) (Herry, 2017:150).

Menurut Kusmayadi (2015:69), piutang merupakan jumlah klaim yang ditujukan kepada pelanggan sebagai akibat dari perusahaan penyerahan barang atau jasa pada periode sebelumnya dengan imbalan janji untuk membayar di kemudian hari.

Mulyadi (2016:2018) menyebutkan bahwa prosedur pencatatan piutang bertujuan untuk mencatat mutasi piutang perusahaan kepada setiap debitur. Mutasi piutang disebabkan oleh transaksi penjualan kredit, penerimaan kas dari debitur, retur penjualan dan penghapusan piutang.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Amaliyah (2019) menjabarkan bahwa prosedur penagihan piutang usaha yang terdapat pada PT. Trengginas Jaya sudah sesuai dengan aturan perusahaan namun perlu ditingkatkan kembali. Namun terdapat beberapa kendala pada saat proses penagihan piutang usaha kepada vendor. Yaitu terjadi keterlambatan pembayaran yang sering jatuh tempo serta kurang lengkapnya persyaratan administrasi.

METODE PENELITIAN

Subjek, Waktu dan Tempat Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan dari PT Tangkas Cipta Optimal berlokasi di Jl. Benyamin Sueb Kav. A6, Kemayoran, Jakarta Pusat. yang bergerak dalam usaha produksi pelapis permukaan furniture seperti HPL (*High Pressure Laminates*) dan Vinyl Lantai serta distributor produk HPL (*High Pressure Laminates*). Penelitian ini berlangsung dari bulan Agustus hingga Oktober 2021.

Metode Penelitian

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana peneliti bertindak selaku instrumen kunci dan meneliti suatu kondisi objek yang sebenarnya. Penelitian kualitatif ini lebih menekankan pada makna daripada generalisasi hasil. (Sugiyono, 2016).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi. Adapun penjabarannya dikemukakan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan dilokasi penelitian, dimana teknik ini digunakan untuk memperoleh data mengenai proses penagihan piutang yang dilaksanakan oleh PT Tangkas Cipta Optimal

2. Wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua orang dengan melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya yang mengajukan pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti
3. Dokumentasi, teknik ini melakukan pencatatan dari berbagai dokumen yang ada di perusahaan. Tujuan teknik adalah untuk memperoleh data terkait proses penagihan piutang pelanggan.

Teknik Analisa Data

Analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif karena menunjukkan kondisi nyata yang terjadi pada suatu objek penelitian yakni kondisi yang sebenarnya terjadi dalam suatu perusahaan yang sedang diteliti (Sugiyono, 2013). Berdasarkan Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013), penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan mereduksi data, penyajian data dan membuat kesimpulan. Metode triangulasi digunakan sebagai uji validitas, dimana pada metode ini peneliti melakukan pemeriksaan dan pencocokan data yang telah diperoleh dengan beberapa sumber. Sumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan isi dari suatu dokumen terkait pelaksanaan penagihan piutang pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Siklus penagihan piutang merupakan bagian terpenting karena dana perusahaan tertahan dan belum terbayarkan oleh pelanggan. Maka dibuat prosedur penagihan piutang oleh PT Tangkas Cipta Optimal untuk kelancaran jalannya usaha operasional perusahaan sebagai berikut:

1. Divisi *account receivable* akan mencocokkan dan memastikan bahwa pesanan *customer* sudah sesuai dengan *purchase order* yang sudah dikirimkan oleh *customer*.
2. Pihak *account receivable* akan membuat invoice dengan detail seperti pembuatan nomer invoice, jenis barang yang dipesan, *quantity* barang yang dipesan, dan total harga secara keseluruhan. sesuai dengan *purchase order* yang sudah diajukan oleh *customer*.
3. Setelah semua dokumen dikirim ke *sales* dan *invoice* telah diterima pelanggan maka terbitlah tagihan yang menjadi kewajiban pelanggan untuk dibayarkan.

4. Pihak *accounting* menerbitkan *credit term* pada pelanggan selama satu bulan jangka pembayaran. Tetapi jika perusahaan yang telah menjadi pelanggan langganan diberikan masa waktu pembayaran selama tiga bulan dan kebebasan pemesanan kembali.
5. Bagian *Account Receivable* memeriksa *outstanding* piutang pada sistem daftar nama pelanggan berikut jumlah tagihan yang harus dibayarkan. Setelah itu dilakukan penagihan melalui telepon ke bagian *Account Payable* dari perusahaan dengan mengkonfirmasi jadwal pembayaran dan mengkonfirmasi apakah terdapat kendala dalam pembayaran atau pengiriman barang serta mengirimkan detail *system of accounting (SOA)* untuk mengingatkan kembali mengenai tagihan saat seminggu invoice diterima oleh pelanggan. Pelaksanaan penagihan ke pelanggan tidak selalu mudah dilakukan, terkadang terdapat pelanggan yang sulit untuk dimintai konfirmasi mengenai jadwal pembayaran. PT Tangkas Cipta Optimal tidak memberikan sanksi atau denda pada pelanggan jika saat jatuh tempo pelanggan belum melakukan pembayaran.
6. Setelah pelanggan memberikan jadwal pembayaran maka bagian *account receivable* mencatatnya ke dalam buku agenda pembayaran pelanggan untuk selanjutnya di *follow up* kembali pada seminggu atau pada saat pelanggan memberikan konfirmasi pembayaran tersebut. Saat pelanggan telah membayarkan tagihan melalui *transfer*, bagian *account receivable* meminta bukti *transfer* melalui *e-mail* dan meminta detail *job* mana saja yang dijadikan pembayaran untuk kemudian dilakukan *post*.
7. Sebelum pihak *account receivable* melakukan *post* maka dibuatkan oleh pihak *accounting* dokumen *receipt voucher* untuk dilakukan *post* dan dokumen pendukung sebagai laporan ke Manajer *Accounting*.
8. Pihak *Account Receivable* melakukan *post* untuk mengurangi dan menghapus *outstanding* pelanggan, dengan tujuan agar piutang tidak lagi tercatat pada tagihan perusahaan. Setelah itu *Account Receivable* memberikan konfirmasi pada pelanggan atas transaksi yang telah diterima dan melakukan monitoring yaitu penghapusan atau pengurangan *outstanding* sisa piutang melalui sistem. Sering terjadi juga perusahaan menerima pembayaran tidak disertai bukti transfer atau tanpa nama dari perusahaan pelanggan, sehingga membuat pihak *accounting* mencari jadwal pembayaran dan mengkonfirmasi pada pelanggan apakah telah melakukan pembayaran atau belum.
9. Setelah dokumen dibuat saat melakukan *post* tulis ke buku besar *job* sesuai dengan kode transaksi pelanggan, detail nama pelanggan, nomor invoice dan nominal *outstanding*.

Terkadang pelanggan meminta pembayaran untuk dicicil atau kurang bayar atau lebih bayar.

10. Jika pembayaran yang diterima kurang bayar maka pihak *account receivable* akan menanyakan kembali ke pelanggan untuk dimintai jadwal sisa pembayaran selanjutnya
11. Jika pelanggan kelebihan bayar maka pihak *account receivable* mengkonfirmasi apakah akan didepositkan untuk pembayaran pada periode selanjutnya, tetapi pelanggan sering meminta dikembalikan nominal yang kelebihan bayar tersebut dengan syarat meminta surat permohonan pengembalian dari pelanggan. Proses pengembalian tiga hingga tujuh hari setelah surat permohonan diterima.

Kendala dan Solusi

Kendala yang dihadapi dalam proses penagihan piutang pelanggan di PT Tangkas Cipta Optimal adalah:

1. Sistem yang kurang mendukung, mengakibatkan pekerjaan menjadi lebih lama
2. Komunikasi antar divisi yang kurang baik, mengakibatkan timbulnya masalah baru dalam pekerjaan.
3. Tempo pembayaran kredit yang kurang diperhatikan, mengakibatkan pembayaran yang diterima menjadi lebih lama dari seharusnya.
4. Permintaan dokumen invoice oleh pelanggan sebelum selesainya transaksi.

Solusi dalam menghadapi kendala proses penagihan piutang pelanggan di PT Tangkas Cipta Optimal adalah:

1. Hendaknya perusahaan mengkaji ulang sistem yang telah dipakai dan meminta pendapat kepada karyawan yang memakainya. Jika memang menghambat jalannya pekerjaan ada baiknya sistem diperbaharui.
2. Perbaiki komunikasi antar divisi, bisa dilakukan dengan membuat pertemuan yang melibatkan divisi-divisi untuk membahas apa yang sering menjadi masalah, atau dapat juga perusahaan sesekali mengadakan *gathering* untuk mempererat hubungan antar karyawan.
3. Membuat perjanjian dengan pihak debitur, atau jika memungkinkan dibuat denda atas keterlambatan pembayaran.
4. Membuat dan mengirimkan terlebih dahulu performa invoice, jika sudah terjadi transaksi barulah dikirimkan invoice asli kepada pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai analisis proses penagihan piutang pelanggan di PT Tangkas Cipta Optimal dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses penagihan piutang pelanggan yang ada di PT. Tangkas Cipta Optimal, Jakarta telah diterapkan dengan baik dan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku. Serta sesuai dengan proses penagihan piutang yang berlaku secara umum di perusahaan lainnya seperti bagian yang terlibat seperti departemen *sales, accounting, account receivable, finance*. Kondisi yang terjadi pada PT Tangkas Cipta Optimal adalah dalam melakukan kegiatan usaha dengan piutang biasanya dilakukan atas dasar kesepakatan antara pelanggan dan perusahaan berdasarkan pemesanan *order* dan juga jatuh tempo pembayaran.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penagihan piutang pelanggan meliputi sistem perusahaan kurang mendukung, adanya *miss communication* antar karyawan, *credit term* kurang diperhatikan, dan adanya permintaan invoice sebelum selesai transaksi.
3. Adapun beberapa solusi yang diharapkan dapat memecahkan kendala yang muncul dalam proses penagihan piutang pelanggan di PT Tangkas Cipta Optimal adalah sebagai berikut perusahaan mengkaji ulang sistem yang telah digunakan selama ini, mengadakan perbaikan komunikasi antar divisi, menyusun perjanjian dengan pihak debitur atau jika memungkinkan membuat aturan adanya denda terkait keterlambatan pembayaran dan memuat serta mengirimkan terlebih dahulu performa invoice kepada pelanggan.

Saran

1. Untuk melancarkan prosedur penagihan piutang ada baiknya sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan penagihan agar lebih diperhatikan, seperti dengan meningkatkan frekuensi sistem agar bisa mengakses *job* buku besar secara bersamaan.
2. Sebaiknya perusahaan membuat *SOP* terkait revisi masalah negosiasi masalah harga, agar tidak terjadi kerancuan saat menagih dan membuat laporan keuangan.
3. Untuk mengingatkan customer jika masih memiliki tagihan yang belum terlunasi perusahaan harus tegas dalam mengambil tindakan bahwa *customer* tersebut tidak dapat melakukan *repeat order*, dan sebaiknya perusahaan membuat *SOP* terkait pengenaan denda bagi *customer* yang melanggar atau telat bayar dari *term* yang sudah disepakati sebelumnya, agar menimbulkan efek jera bagi *customer*

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliyah, Ulya (2019) *Tinjauan Atas Prosedur Penagihan Piutang Usaha Pada Pt.Trengginas Jaya Bandung*. Diploma thesis, Universitas Komputer Indonesia.
- Hery.2017.*Teori Akuntansi Pendekatan, Konsep dan Analisis*. Jakarta: Grasindo.
- Kusmayadi. (2015). *Akuntansi Keuangan Menengah 1*. Semarang: Polines
- Laksmi dkk. (2015). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*: Jakarta: Salemba Empat
- Puspitawati, Lilis dan Sri Dewi Anggadini. (2011) *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Semil, Nurmah. (2018) *Pelayanan Prima*. Depok: Prenadamedia Group
- Soedja Triwibowo, (2014) *.Layanan Wow Untuk Pelanggan* .Yogyakarta: MediaPressindo
- Setyobudi Darmanto, Bintoro Ismanto, (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*.Yogyakarta:Gava Media
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wardiyah, Mia Lasmi. (2016). *Akuntansi Keuangan Menengah*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Windasuri Heria, Susani Hyacintha, (2016). *Excelent Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.