

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Pada umumnya hampir seluruh kegiatan perusahaan ditujukan untuk memperoleh laba. Perusahaan dapat memperoleh laba melalui kegiatan penjualan yang dilakukan kepada konsumen atau pelanggan, terlebih apabila kegiatan penjualan tersebut dapat diterima di pasaran dan dapat menarik pangsa pasar yang ada. Kegiatan penjualan tunai perusahaan langsung dapat pembayaran tunai sedangkan dari kegiatan penjualan kredit perusahaan akan timbul piutang usaha.

Piutang usaha yaitu jumlah yang akan ditagih dari pelanggan sebagai akibat penjualan barang atau jasa secara kredit. Piutang usaha biasanya diperkirakan akan dapat ditagih dalam jangka waktu yang relatif pendek, biasanya dalam waktu 30 hingga 60 hari (Hery, 2012:266).

Sebagian besar piutang timbul dari penyerahan barang dan jasa secara kredit kepada pelanggan. Tidak dapat dipungkiri bahwa pada umumnya pelanggan akan menjadi lebih tertarik untuk membeli sebuah produk yang ditawarkan secara kredit oleh perusahaan (penjual), dan hal ini rupanya juga menjadi salah satu trik bagi perusahaan untuk meningkatkan besarnya omset penjualan yang akan tampak dalam laporan laba ruginya (Hery, 2012:265).

Telkom merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia dan karenanya tunduk pada

hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan perusahaan adalah menyelenggarakan jaringan dan layanan telekomunikasi, informatika serta optimalisasi sumber daya perusahaan (Telkom, 2014).

Adapun selama penulis melaksanakan kerja praktek pada PT Telkom, penulis ditempatkan di divisi *Payment and Collection*. Kegiatan operasional pada divisi ini berkaitan dengan *Payment* (pembayaran tagihan) dan *Collection* (pengumpulan tagihan) untuk witel Jabar Tengah. Pada divisi inilah proses pembayaran tagihan atas pemakaian jasa dilakukan.

Berbagai jenis moda pembayaran untuk memudahkan pelanggan jasa telekomunikasi dengan cara bekerja sama dengan *Collecting Agents* (“CA”), seperti bank umum nasional, bank umum daerah, PT Pos Indonesia, koperasi pegawai, mini market, dan lain-lain. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai maupun non tunai. Pembayaran tunai dapat dilakukan melalui loket-loket pembayaran jasa Telkom seperti loket Plasa Telkom, Koperasi, Bank, kantor pos, minimarket dan sub CA lainnya, sedangkan pembayaran non tunai dilakukan melalui *auto debit*, kartu kredit, transfer ke rekening Telkom (khusus pelanggan korporasi/OLO), Anjungan Tunai Mandiri (“ATM”), *mobile banking*, *internet banking* ataupun *source of fund* (Flexicash, Mcash, atau Tcash) (Telkom, 2014).

Namun dengan berbagai moda pembayaran yang disediakan PT Telkom tersebut masih terdapat pelanggan yang telat bayar bahkan beberapa pelanggan bertanya kepada petugas loket plasa Telkom kapan mulai muncul

bill-nya atau kapan tanggal jatuh tempo pembayaran. Artinya masih terdapat beberapa pelanggan yang tidak memperhatikan Kontrak Berlangganan dengan cermat. Sehingga apabila pelanggan belum melakukan pembayaran sampai dengan tanggal jatuh tempo, pelanggan akan dikenakan sanksi sesuai dengan jenis produk dan layanannya. Sanksi yang dikenakan dapat berupa pengenaan denda sebesar 5%, 10%, 15%, isolir sampai pencabutan layanan, yang telah tercantum dalam Kontrak Berlangganan.

Apabila piutang sudah cukup lama menunggak maka ada kemungkinan dari piutang tersebut tidak dapat ditagih, kemudian dihapuskan dari pembukuan. Oleh karena itu, maka perusahaan harus menyisihkan suatu dana untuk menutup kerugian atas tidak diterimanya suatu piutang (Ely Suhayati dan Sri Dewi Anggadini, 2009:180).

Pemberian piutang dimaksudkan untuk meningkatkan volume penjualan bagi sebuah perusahaan. Diharapkan dengan meningkatnya volume penjualan, maka sebuah perusahaan dapat memperoleh keuntungan. Kabar baik bagi perusahaan karena piutang mencerminkan klaim perusahaan terhadap uang *customer* yang juga merupakan penambahan untuk harta perusahaan. Kabar buruk terjadi apabila perusahaan gagal menagih uang tersebut, sehingga harta yang seharusnya diterima dan menjadi milik perusahaan menjadi tersendat.

Oleh karena itu perlu adanya sistem pengendalian *intern* terhadap piutang tersebut. Pengendalian ini berguna untuk mengarahkan perusahaan

agar tetap mengikuti tujuan yang telah ditetapkan. Pengendalian dianggap penting karena akan mempengaruhi kegiatan operasional perusahaan.

Pengendalian internal merupakan alat bantu bagi manajemen dalam melaksanakan fungsi pengendalian. Pengendalian diartikan sebagai suatu kegiatan untuk mengetahui apakah kegiatan telah berjalan sesuai dengan rencana dan kemudian hasilnya dapat digunakan sebagai bahan untuk melakukan tindakan perbaikan.

Berdasarkan uraian di atas dan pentingnya sistem pengendalian *intern* suatu perusahaan terhadap piutang usaha, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“TINJAUAN ATAS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PIUTANG PELANGGAN PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK DIVISI *PAYMENT AND COLLECTION* WITEL JABAR TENGAH BANDUNG.”**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan laporan kerja praktek ini adalah untuk mengetahui :

1. Prosedur sistem pengendalian *intern* piutang pelanggan pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Payment and Collection* Witel Jabar Tengah.
2. Hambatan yang terjadi pada sistem pengendalian *intern* piutang pelanggan pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Payment and Collection* Witel Jabar Tengah.
3. Upaya yang telah dilakukan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Payment and Collection* Witel Jabar Tengah dalam

mengatasi hambatan yang terjadi pada sistem pengendalian *intern* piutang pelanggan.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

1.3.1 Kegunaan Praktis

Hasil laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi manajemen perusahaan sebagai bahan masukan tambahan berupa informasi tentang sistem pengendalian *intern* piutang pelanggan dalam meminimalkan terjadinya piutang tak tertagih sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan agar mampu meningkatkan kinerja operasional perusahaan pada masa yang akan datang.

1.3.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

Laporan kerja praktek ini dapat berguna untuk menambah wawasan, ilmu pengetahuan, dan pengalaman yang berkaitan dengan sistem pengendalian *intern* piutang pelanggan.

2. Bagi Prodi Akuntansi Universitas Komputer Indonesia

Laporan kerja praktek ini dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi mahasiswa dan dapat menjadi bahan referensi, khususnya untuk mengkaji topik yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dibahas mengenai sistem pengendalian *intern* piutang usaha.

3. Bagi Pembaca

Hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan kajian lebih lanjut dalam topik yang serupa.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek

1.4.1 Tempat Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam penyusunan laporan kerja praktek ini, penulis melakukan kerja praktek di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Payment and Collection* Witel Jabar Tengah yang berlokasi di Jl. Supratman No. 66 A Bandung.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek

Waktu pelaksanaan kerja praktek dilaksanakan selama 1 (satu) bulan mulai dari tanggal 28 Juli 2015 sampai dengan 7 September 2015 dari pukul 08.00 hingga pukul 17.00 setiap hari kecuali hari sabtu dan minggu atau hari libur sesuai waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Tabel 1.1
Jadwal Pelaksanaan Kerja Praktek

No	Kegiatan	Tahun 2015 Bulan					
		Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
1	Pengajuan surat permohonan kerja praktek						
2	Pelaksanaan kerja praktek						
3	Penyusunan laporan kerja praktek						
4	Sidang kerja praktek						