

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Landasan Teori

Landasan teori digunakan untuk menjelaskan teori-teori yang mendukung topik/judul Laporan Kerja Praktek.

3.1.1 Pengertian Sistem Pengendalian *Intern*

Pada umumnya hampir semua perusahaan menerapkan sistem pengendalian internal. Pengendalian internal bertujuan untuk membantu perusahaan dalam mengoptimalkan pelaksanaan kinerja operasional perusahaan dengan rencana yang telah ditetapkan dan juga untuk mengetahui berbagai kesulitan dalam pelaksanaan rencana.

Terdapat beberapa pengertian sistem pengendalian *intern* menurut beberapa ahli yaitu :

Menurut Arfan Ikhsan (2009:110) :

“Sistem pengendalian *intern* meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen”.

Menurut Mardi (2011:59) :

“Pengendalian internal merupakan suatu sistem yang meliputi struktur organisasi beserta semua mekanisme dan ukuran-ukuran yang dipatuhi bersama untuk menjaga seluruh harta kekayaan organisasi dari berbagai arah”.

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2010:221) :

“Pengendalian *intern* adalah suatu proses, yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lainnya dalam suatu entitas, yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai guna mencapai tujuan-tujuan berikut ini :

- a. Keandalan pelaporan keuangan
- b. Menjaga kekayaan dan catatan organisasi
- c. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan
- d. Efektivitas dan efisiensi operasi”.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian *intern* merupakan suatu proses untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu, dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lainnya dalam suatu perusahaan yang diharapkan dapat menjaga keamanan harta milik perusahaan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan.

3.1.2 Pengertian Piutang

Sebelum suatu transaksi penjualan dilakukan, biasanya terlebih dahulu ada kesepakatan mengenai cara pembayaran transaksi tersebut apakah secara tunai atau kredit. Apabila pembayaran dilakukan secara tunai maka perusahaan akan langsung menerima kas. Namun apabila pembayaran dilakukan secara kredit maka perusahaan akan menerima piutang.

Pengklasifikasian piutang dilakukan untuk memudahkan pencatatan transaksi yang mempengaruhinya.

Hery (2012:265) mengemukakan bahwa :

“Piutang pada umumnya diklasifikasikan menjadi tiga (3) kategori yaitu : piutang usaha, piutang wesel, dan piutang lain-lain”.

Piutang yang timbul dari penjualan atau penyerahan barang dan jasa secara kredit ini diklasifikasikan sebagai piutang usaha, yang kemudian tidak tertutup kemungkinan akan berganti menjadi piutang wesel.

Berikut ini pengertian piutang menurut para ahli yaitu :

Menurut Hery (2012:265) :

“Piutang adalah sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan (umumnya dalam bentuk kas) dari pihak lain”.

Menurut Dwi Martani (2012:193) :

“Piutang adalah klaim suatu perusahaan pada pihak lain”.

Menurut Raja Adri Satriawan Surya (2012:87) :

“Piutang (*receivables*) adalah klaim uang, barang, atau jasa terhadap pelanggan atau pihak lainnya”.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa piutang adalah klaim suatu perusahaan atas uang, barang atau jasa kepada pelanggan atau pihak lain.

3.1.3 Pengertian Pelanggan

Kata pelanggan adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis dimulai dari pedagang kecil hingga pedagang besar, dari industri rumah tangga hingga industri berskala internasional, dari perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan.

Berikut beberapa definisi pelanggan menurut para ahli :

Menurut *Webster's 1928 Dictionary 2* yang dikutip Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa (2011:103) :

“Pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan”.

Menurut M. Nur Nasution (2015:38) mengemukakan bahwa :

“Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan”.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah semua orang yang membeli suatu barang atau jasa yang akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan.

3.2 Hasil Pelaksanaan Dan Pembahasan Kerja Praktek

3.2.1 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

Salah satu tujuan dari Kuliah Kerja Praktek adalah membahas hasil-hasil kerja praktek berdasarkan data-data yang diperoleh selama pelaksanaan kerja praktek di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Payment and Collection* Witel Jabar Tengah tentang sistem pengendalian *intern* piutang pelanggan.

3.2.1.1 Prosedur dan Kebijakan Pengelolaan Piutang Usaha

a) Prosedur Penagihan dan Pembayaran Piutang Usaha

Prosedur penagihan dan pembayaran piutang usaha pada perusahaan terdiri dari :

Payment and Collection

1. Petugas *Payment and Collection* melakukan pengecekan daftar pelanggan yang belum membayar.
2. Setelah mengetahui pelanggan mana yang belum membayar, petugas *Payment and Collection* mengingatkan pelanggan melalui telepon terkait jumlah tagihan yang harus dibayar.

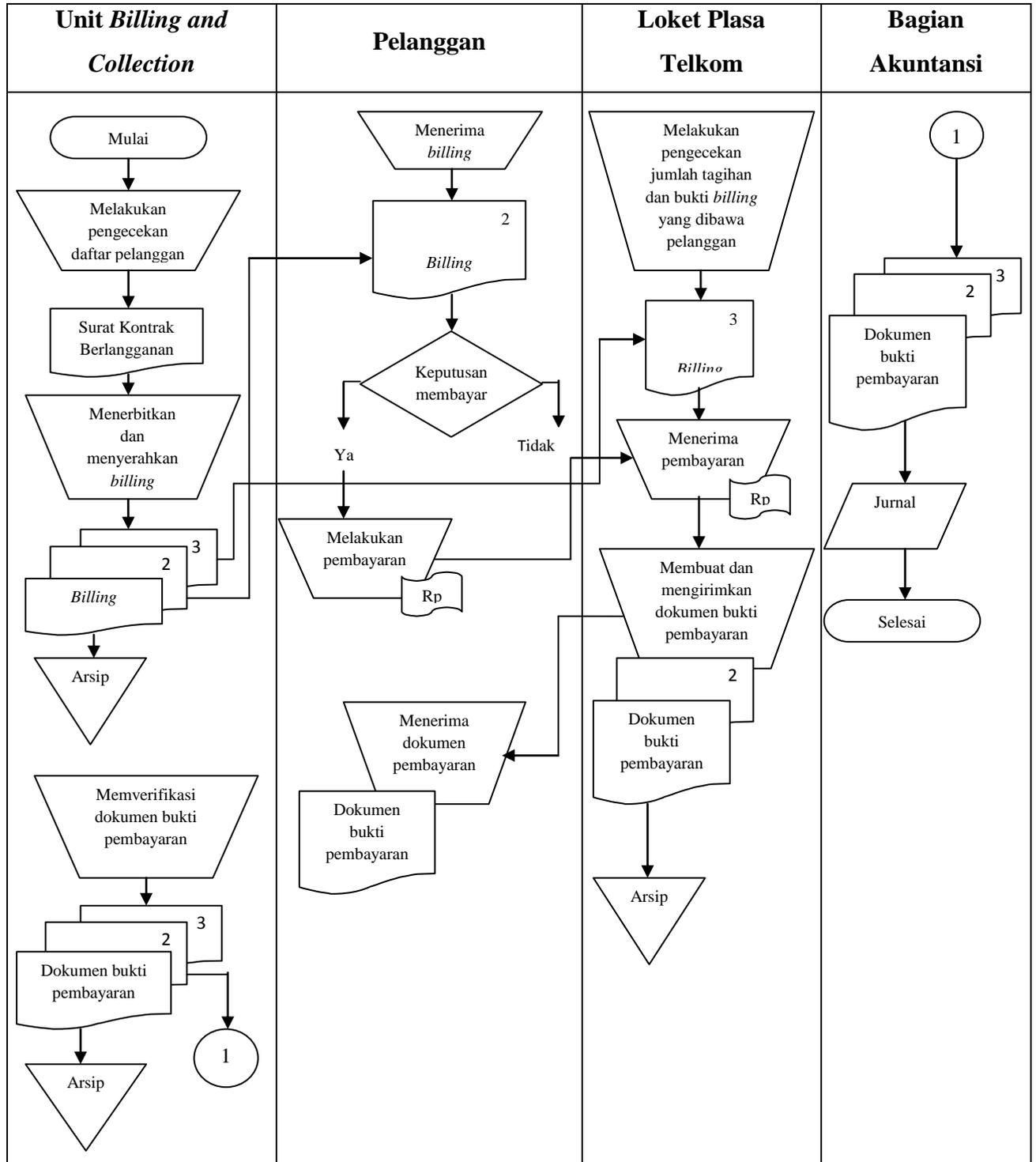
Loket Plasa Telkom

1. Petugas Loket Plasa Telkom melakukan pengecekan jumlah tagihan di komputer dan bukti *billing* yang dibawa pelanggan.
2. Petugas Loket Plasa Telkom menerima uang pembayaran dari pelanggan.
3. Petugas Loket Plasa Telkom membuat dan mengirimkan dokumen bukti pembayaran kepada Divisi *Payment and Collection* untuk diverifikasi.
4. Petugas Loket Plasa Telkom menyerahkan atau menyetorkan uang pembayaran kepada Divisi Keuangan.

Bagian Akuntansi

Menerima dokumen bukti pembayaran dari petugas Loket Plasa Telkom untuk dilakukan pencatatan berupa jurnal.

Prosedur Penagihan dan Pembayaran Piutang Usaha PT Telkom, Tbk



b) Prosedur Pengenaan Denda

Pengenaan denda pada umumnya dilakukan untuk memberikan sanksi atau peringatan kepada pelanggan apabila melakukan pembayaran melewati tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan perusahaan yaitu setiap tanggal 20. Pengenaan denda yang diberikan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk divisi *Payment and Collection* Witel Jabar Tengah diantaranya yaitu adanya denda 5%, 10% sampai 15%, isolir serta adanya pemutusan layanan.

Di dalam pengenaan denda tersebut dilakukan beberapa pemberitahuan yaitu meliputi :

1. **Reminding Call** yaitu upaya penagihan langsung untuk mempercepat pencairan piutang usaha yang disampaikan kepada pelanggan melalui telepon, *faksimile*, *email*, atau SMS untuk mengingatkan kewajibannya dalam melakukan pembayaran atas tagihan bulan berjalan maupun tunggakan yang telah lewat jatuh tempo dengan tahapan sampai dengan pemberitahuan konsekuensi sanksi denda, isolir, dan pemutusan layanan.
2. **Reminding Letter** adalah upaya penagihan langsung untuk mempercepat pencairan piutang usaha yang disampaikan kepada pelanggan melalui surat untuk mengingatkan kewajibannya dalam melakukan pembayaran atas tagihan bulan berjalan maupun tunggakan yang telah lewat jatuh tempo dengan tahapan sampai dengan pemberitahuan konsekuensi sanksi denda, isolir, dan pemutusan layanan.

Terdapat tahapan di dalam melakukan pemberitahuan dan pengenaan denda yaitu :

a. Tagihan Bulan N+2

Pemberitahuan kepada pelanggan untuk tagihan 3 bulan dan diminta untuk segera menyelesaikan pembayaran sebelum tanggal 30/31 sebelum pencabutan.

b. Tagihan Bulan N+1

Pemberitahuan kepada pelanggan untuk tagihan 2 bulan dan diminta untuk segera menyelesaikan pembayaran sebelum tanggal 30/31 agar dendanya tidak bertambah.

c. Tagihan Bulan N

Pemberitahuan kepada pelanggan untuk tagihan bulan ini sudah ada dan bisa diselesaikan pembayarannya sebelum tanggal 20 agar tidak terkena denda dan pemblokiran.

d. Billing Perdana

Pemberitahuan kepada pelanggan untuk tagihan bulan ini sudah ada dan bisa diselesaikan pembayarannya sebelum tanggal 20 agar tidak terkena denda dan pemblokiran. Pembayaran bisa dilakukan melalui loket-loket terdekat, ATM, kartu kredit dan autodebet. Apabila pelanggan mempunyai saran dan keluhan maka bisa menghubungi di 147 atau *email* ke 147@telkom.co.id.

3.2.1.2 Hambatan yang Terjadi di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Divisi Payment and Collecion Witel Jabar Tengah

Dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan untuk memperoleh keuntungan dari pelanggan atas penggunaan jasa layanan telekomunikasi maka pelanggan berkewajiban membayar tagihan telepon dan atau internet dengan berbagai jenis pembayaran yang telah disediakan oleh perusahaan. Meski demikian, masih terdapat pelanggan yang telat membayar tagihan melewati tanggal jatuh tempo yaitu setiap tanggal 20. Sehingga pelanggan dikenakan denda 5%, 10% sampai 15% dari total tagihan. Jika pelanggan belum menyelesaikan pembayaran untuk tagihan 3 (tiga) bulan sampai tanggal 30/31 maka pelanggan akan dikenakan sanksi lain yaitu isolir bahkan pencabutan layanan.

Apabila telepon dan internet pelanggan di isolir karena belum membayar tagihan sesuai batas waktu yang telah ditentukan maka jasa layanan telekomunikasi tersebut dapat digunakan kembali atau “bukis” yaitu buka isolir jika pelanggan telah menyelesaikan tunggakan pembayaran.

3.2.1.3 Upaya yang Telah Dilakukan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Divisi Payment and Collecion Witel Jabar Tengah

Terdapat kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan terkait dengan penagihan piutang usaha kepada pelanggan atas pemakaian jasa telekomunikasi yaitu adanya pengenaan denda. Manajemen perusahaan melalui petugas *Payment and Collection* melakukan penagihan kepada pelanggan berdasarkan Kontrak Berlangganan jasa telekomunikasi, petugas

Payment and Collection akan menginformasikan total tagihan yang harus dibayar.

Dalam hal 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, isolir sampai pencabutan layanan, yang telah tercantum dalam Kontrak

Berlangganan. Telkom telah menerapkan *Integrated Dunning Management System* (“IDMS”) yang digunakan untuk memberikan informasi tagihan perdana serta melakukan *reminding call* untuk tagihan bulan berjalan, tunggakan satu bulan, tunggakan dua bulan, dan tunggakan tiga bulan. IDMS juga digunakan untuk *electronic billing statement* (“eBS”) yaitu pengiriman informasi tagihan melalui email pelanggan. Untuk pelanggan korporasi dan OLO (*Other License Operator*), tagihan dicetak dan dikirim melalui kurir khusus.

Unit *Finance, Billing and Collection Center* (“FBCC”) mengelola penagihan dan pembayaran atas piutang kepada pelanggan yang dikelompokkan sesuai konsep pengelolaan layanan pelanggan dan segmen produknya, dengan menggunakan aplikasi Telkom *Revenue Management System* (“TREMS”).

Setiap pembayaran yang berhasil masuk ke dalam rekening Telkom secara otomatis akan masuk ke dalam aplikasi TREMS (*Telkom Revenue Management System*). Fungsi TREMS yaitu dapat melihat apakah pelanggan sudah berhasil melakukan pembayaran, apakah sudah lunas atau belum dan

kapan melakukan pembayaran juga dimana tempat melakukan pembayaran. Jika terjadi kegagalan dalam pembayaran yang dilakukan pelanggan maka dapat dicek melalui aplikasi TREMS.

Aplikasi TREMS memiliki fasilitas antara lain :

- 1) Memungkinkan pelanggan membayar tagihannya di seluruh wilayah layanan.
- 2) Penerimaan pembayaran tunai maupun non-tunai.
- 3) Penerapan *Security Deposit* (“SD”) untuk pelanggan yang akan berhenti berlangganan yang jumlahnya diestimasi berdasarkan tagihan rata-rata, *warm usage* ataupun *pro-rata*, dimana SD akan dihitung ulang pada tagihan berikutnya.
- 4) Menerima pembayaran di muka sebagai uang muka tagihan yang akan terbit bulan berikutnya.
- 5) Pembayaran secara parsial untuk pelanggan korporat.
- 6) Pembayaran secara angsuran.
- 7) Fitur *Telkom Single Invoice* (“TSI”) yang menggabungkan beberapa tagihan dari beberapa layanan menjadi satu tagihan, selain berbagai kemudahan transaksi pembayaran lainnya.

3.2.2 Pembahasan Kerja Praktek

3.2.2.1 Prosedur dan Kebijakan Pengelolaan Piutang Usaha

Prosedur dan kebijakan pengelolaan piutang usaha yang ditetapkan perusahaan sesuai dengan pelaksanaannya. Prosedur dan kebijakan pengelolaan piutang usaha terdiri dari prosedur penagihan dan pembayaran piutang usaha, prosedur pengenaan denda.

Adapun kegiatan melakukan pemberitahuan dan pengenaan denda dalam berbagai tahapan. Dimana kegiatan tersebut merupakan suatu upaya untuk mengingatkan pelanggan akan total tagihan yang harus dibayar agar pelanggan membayar tepat pada waktunya dan tidak dikenakan denda atau pun sanksi lainnya.

3.2.2.2 Hambatan yang Terjadi di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Payment and Collecion* Witel Jabar Tengah

Meskipun perusahaan telah menyediakan berbagai jenis pembayaran, masih terdapat pelanggan telat membayar tagihan. Bagi pelanggan yang belum melakukan pembayaran sampai tanggal jatuh tempo yaitu setiap tanggal 20 (dua puluh) maka akan dikenakan denda 5%, 10% sampai 15% dari total tagihan. Jika pelanggan belum menyelesaikan pembayaran untuk tagihan tiga bulan sampai tanggal 30/31 maka pelanggan akan dikenakan sanksi lain yaitu isolir bahkan pencabutan layanan.

Dengan adanya pelanggan yang telat bayar tersebut dapat menyebabkan saldo piutang usaha bertambah dan kas yang diterima

perusahaan berkurang maka perusahaan harus menyiapkan suatu dana untuk menutup kerugian atas resiko piutang tak tertagih.

Adanya keterlambatan pembayaran tagihan oleh pelanggan dapat membuat pelanggan membayar lebih besar dari total tagihan yang seharusnya dibayar secara normal.

3.2.2.3 Upaya yang Telah Dilakukan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Payment and Collecion* Witel Jabar Tengah

Terdapat kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan terkait dengan penagihan piutang usaha kepada pelanggan atas pemakaian jasa telekomunikasi yaitu adanya pengenaan denda. Apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran sampai tanggal jatuh tempo yaitu setiap tanggal 20 setiap bulan, pelanggan akan dikenakan sanksi sesuai dengan jenis produk dan layanannya. Sanksi yang dikenakan dapat berupa pengenaan denda, isolir sampai pencabutan layanan, yang telah tercantum dalam Kontrak Berlangganan.

Dengan adanya pengenaan denda tersebut dapat meminimalisir resiko piutang tak tertagih. Karena besarnya denda yang diperoleh maka besar pula total tagihan yang diterima dan harus dibayarkan oleh pelanggan. Adanya kegiatan pemantauan yang dilakukan manajer juga untuk mengetahui berapa persen piutang yang berhasil ditagih dan tidak tertagih.

Telkom telah menerapkan *Integrated Dunning Management System* ("IDMS") yang digunakan untuk memberikan informasi tagihan perdana serta melakukan *reminding call* untuk tagihan bulan berjalan, tunggakan satu bulan,

tunggakan dua bulan, dan tunggakan tiga bulan. IDMS juga digunakan untuk *electronic billing statement* (“eBS”) yaitu pengiriman informasi tagihan melalui email pelanggan dan merupakan salah satu pencairan piutang usaha. Untuk pelanggan korporasi dan OLO (*Other License Operator*), tagihan dicetak dan dikirim melalui kurir khusus.

Unit *Finance, Billing and Collection Center* (“FBCC”) mengelola penagihan dan pembayaran atas piutang kepada pelanggan yang dikelompokkan sesuai konsep pengelolaan layanan pelanggan dan segmen produknya, dengan menggunakan aplikasi Telkom *Revenue Management System* (“TREMS”).

Setiap pembayaran yang berhasil masuk ke dalam rekening Telkom secara otomatis akan masuk ke dalam aplikasi TREMS (*Telkom Revenue Management System*). Fungsi TREMS yaitu dapat melihat apakah pelanggan sudah berhasil melakukan pembayaran, apakah sudah lunas atau belum dan kapan melakukan pembayaran juga dimana tempat melakukan pembayaran. Jika terjadi kegagalan dalam pembayaran yang dilakukan pelanggan maka dapat dicek melalui aplikasi TREMS.