

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Tinjauan Teori

3.1.1 Piutang

1. Pengertian Piutang

Pada operasional sebuah perusahaan terdapat berbagai macam transaksi yang dilakukan disetiap aktivitas sehari-harinya. Seperti aktivitas membeli aset yang dibutuhkan untuk operasional perusahaan, membayar berbagai beban yang diperlukan guna mendapatkan manfaat, hingga aktivitas yang menghasilkan dan menjual produk/jasa perusahaan kepada konsumen. Sebuah perusahaan harus memiliki produk/jasa untuk dapat bertahan dan terus menembus pasar, maka produk/jasa yang dihasilkan harus dijual kepada konsumen.

Dalam upaya menjual produk/jasa yang menjadi andalan perusahaan, setiap perusahaan melakukan banyak cara dimana salahsatunya dengan memberikan kemudahan cara pembayaran untuk konsumen. Yaitu penjualan produk/jasa secara kredit dimana konsumen dimudahkan dengan cara tidak perlu membayar seluruh tagihan disaat terjadinya transaksi. Perusahaan yang melakukan penjualan secara kredit akan menghasilkan piutang usaha pada buku besarnya. Yang berarti perusahaan memiliki klaim atau tagihan kepada konsumennya atas sejumlah uang akibat dari penjualan secara kredit yang telah terjadi. Piutang merupakan salah satu unsur dari aktiva lancar dalam neraca perusahaan yang timbul akibat adanya penjualan barang dan jasa atau pemberian kredit terhadap debitur yang biasanya pembayaran dilakukan dalam tempo 30 hari (tiga puluh hari) sampai dengan 90 hari (sembilan puluh hari).

Menurut Rudianto (2012:210), yang dimaksud dengan piutang adalah klaim perusahaan atas uang, barang, atau jasa kepada pihak lain akibat transaksi dimasa lalu. Tagihan yang tidak disertai dengan

janji tertulis disebut piutang, sedangkan tagihan yang disertai dengan janji tertulis disebut wesel.

Menurut Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) no. 43, Piutang merupakan jenis pembiayaan dalam bentuk pembelian dan atau pengalihan piutang atau tagihan jangka pendek suatu perusahaan yang berasal dari transaksi perusahaan.

2. Klasifikasi Piutang

Pada persaingan di dunia bisnis yang semakin ketat mendorong perusahaan-perusahaan untuk melakukan penjualan secara kredit untuk bisa menjual barang/jasa mereka lebih banyak. (Carl M. Warren, dkk : 2014:448) Piutang yang dihasilkan dari penjualan kredit biasanya diklasifikasikan sebagai piutang usaha (*Account Receivable*) atau wesel tagih (*notes receivable*). Istilah piutang (*receivable*) meliputi semua uang yang diklaim terhadap entitas lain, termasuk perorangan, perusahaan, organisasi lainnya.

a. Piutang Usaha

Piutang dicatat sebagai debit pada akun Piutang Usaha. Piutang usaha biasanya diharapkan dapat ditagih dalam rentang waktu yang singkat, misalnya antara 30 hari atau 60 hari. Piutang ini digolongkan sebagai aset lancar pada laporan posisi keuangan.

b. Wesel Tagih

Wesel tagih merupakan pernyataan jumlah utang pelanggan dalam bentuk tertulis yang formal. Selama dapat diharapkan ditagih dalam kurun waktu setahun, wesel tagih digolongkan sebagai aset lancar dalam laporan posisi keuangan. Wesel tagih sering digunakan untuk periode kredit lebih dari 60 hari. Wesel tagih dan piutang usaha yang dihasilkan dari transaksi penjualan kadang disebut piutang dagang (*trade receivables*).

c. Piutang Lainnya

Yang termasuk dalam piutang lainnya yaitu piutang bunga, piutang pajak, dan piutang karyawan. Piutang lainnya

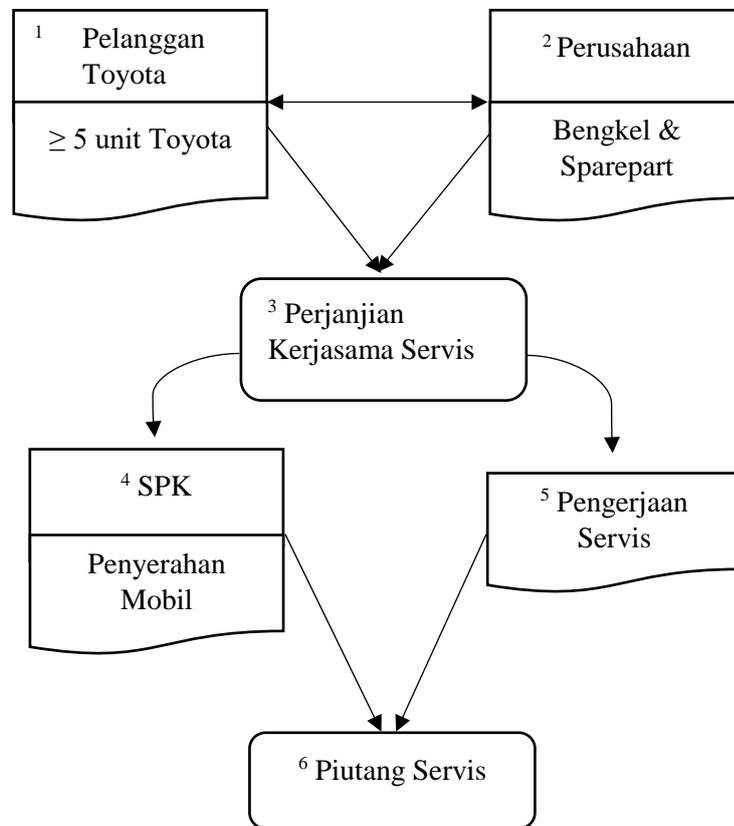
dikelompokkan secara terpisah di laporan posisi keuangan. Jika piutang tersebut diharapkan dapat ditagih dalam kurun waktu satu tahun, maka digolongkan sebagai aset lancar. Jika diperkirakan tertagih lebih dari setahun, maka digolongkan sebagai aset tidak lancar dan dilaporkan di bawah pos *investasi*.

3.1.2 Mekanisme Terjadinya Piutang Servis

Mekanisme piutang merupakan kondisi yang disyaratkan perusahaan kepada para pelanggannya yang membeli secara kredit, misalnya hal tersebut mungkin dinyatakan sebagai berikut: 2/10 net 30. Persyaratan kredit seperti ini mengandung arti bahwa pembeli akan mempunyai tenggang waktu pembayaran utang kepada perusahaan (penjual) selama 30 hari dan apabila pembayaran dilakukan dalam waktu 10 hari maka akan mendapatkan potongan tunai (cash discount) sebesar 2%.

Pada PT Nasmoco Pemuda, terdapat persyaratan yang diharuskan kepada calon pelanggan yang akan melakukan pembayaran servis secara kredit. Adapun untuk persyaratan tersebut telah ada pada Perjanjian Kerjasama Servis yang merupakan kebijakan dari Nasmoco Group. Calon pelanggan yang akan melakukan pembayaran servis secara kredit harus melalui mekanisme/prosedur yang telah ditetapkan oleh PT Nasmoco Pemuda. Salah satu persyaratan yang wajib dipenuhi oleh pelanggan yaitu memiliki lebih atau sama dengan 5 (lima) unit mobil Toyota. Untuk mekanisme/prosedur tersebut dapat dilihat pada Gambar 3.1 tentang Prosedur Terjadinya Piutang Servis berikut ini :

Gambar 3.1
Prosedur Terjadinya Piutang Servis



Sumber : PT Nasmoco Pemuda

Penjelasan Bagan :

1. Pelanggan Toyota yang memiliki lebih atau samadengan 5 Unit Toyota dapat melakukan kesepakatan untuk perjanjian servis dengan PT Nasmoco Pemuda.
2. PT Nasmoco Pemuda yang menyediakan Bengkel & Sparepart untuk melayani servis Pelanggan Toyota.
3. Pelanggan dan PT Nasmoco Pemuda melakukan kesepakatan perjanjian kerjasama servis yang berlaku dalam 1 tahun terhitung sejak tanggal disahkannya surat pejanjian kerjasama servis.
4. Pelanggan telah dapat melakukan servis dengan menunjukkan SPK (Surat Perintah Kerja) yang diterbitkan oleh pemegang

wewenang di pihak pelanggan. Penyerahaan mobil untuk diservis bisa dilakukan sekaligus semua mobil yang tercatat dalam kerjasama atau perunit mobil, tergantung kebutuhan servis pelanggan.

5. PT Nasmoco Pemuda bertanggungjawab atas perbaikan/perawatan mobil pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang telah tertera pada SPK (Surat Perintah Kerja).
6. Dari isi perjanjian kerjasama Pasal 3 tentang Harga dan Cara Pembayaran maka, PT Nasmoco Pemuda berhak atas Piutang servis dan Pelanggan berkewajiban atas Hutang hasil dari pengerjaan servis oleh PT Nasmoco Pemuda. Dan pembayaran dapat dilakukan setelah 2 minggu dari tanggal diterbitkan *Invoice*.

3.1.2.1 Alur Penerimaan Servis PT Nasmoco Pemuda

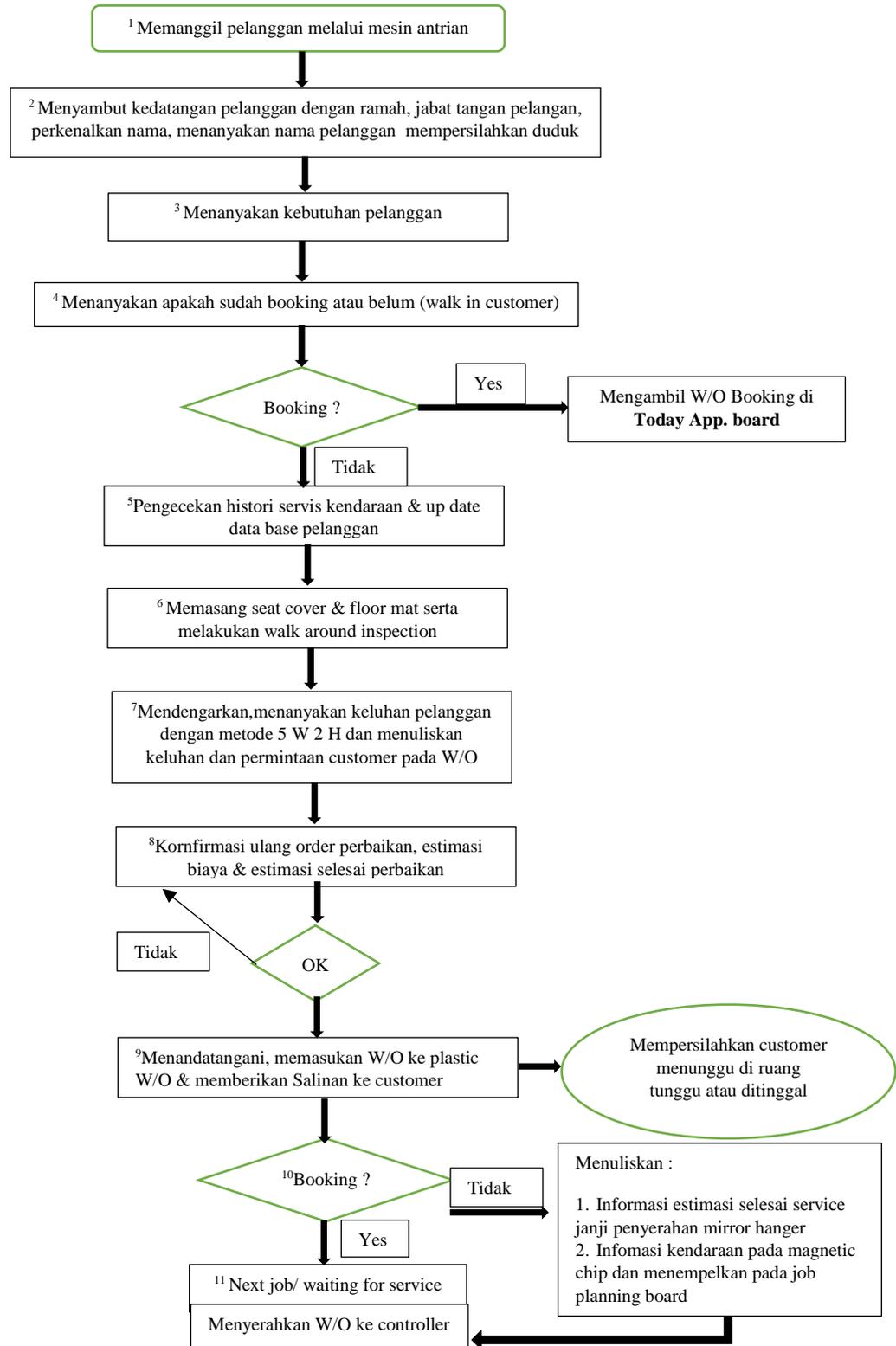
Proses melayani servis perawatan dan perbaikan kendaraan Toyota di PT Nasmoco Pemuda mengacu pada SOP Penerimaan Servis yang berlaku di PT Nasmoco Pemuda. SOP Penerimaan Servis PT Nasmoco Pemuda dibuat agar proses penerimaan servis menjadi terarah dan teratur. Selain itu, SOP Penerimaan Servis juga bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan servis di PT Nasmoco Pemuda. *Service advisor* berperan sangat penting pada SOP Penerimaan Servis. Karena, semua tahap yang ada di SOP Penerimaan Servis merupakan tanggungjawab dari *Service advisor*.

Service advisor bertanggungjawab atas aktivitas-aktivitas yang ada di SOP Penerimaan Servis. Mulai dari pelanggan memasuki ruangan penerimaan servis. Seperti menyambut kedatangan pelanggan, meskipun terlihat seperti hal yang sepele namun, menyapa pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan. karena, menyambut kedatangan pelanggan memberikan kesan awal yang sopan dan pelanggan merasa sangat

dihargai. Selain itu, pada SOP Penerimaan Servis ada tahap menanyakan kebutuhan pelanggan, apakah pelanggan tersebut sudah melakukan pemesanan atau belum, pengecekan history servis kendaraan agar terlihat sejauh mana yang harus diperbaiki dari history servis sebelumnya.

Hal penting lainnya yang menjadi tanggungjawab *Service advisor* adalah menggali keluhan pelanggan untuk mengetahui apa yang perlu diperbaiki pada unit Toyota pelanggan. Hal tersebut dapat ditanyakan kepada pelanggan menggunakan metode 5W 2H (*why, what, when, where, who how and how much*). Setelah itu, dilakukan order perbaikan sekaligus estimasi biaya. Pada aktivitas-aktivitas SOP Penerimaan Servis, *Service advisor* dibantu oleh Administrasi Servis untuk mencetak *Service Invoice* dan Controller untuk pembagian tugas pelaksanaan perbaikan. Rincian SOP Penerimaan Servis di PT Nasmoco dapat dilihat pada Gambar 3.2 berikut ini :

Gambar 3.2
SOP Penerimaan Servis PT.Nasmoco Pemuda



Sumber : PT Nasmoco Pemuda

Penjelasan Gambar 3.2 Tentang SOP Penerimaan Servis PT Nasmoco Pemuda yang berlaku di PT Nasmoco Pemuda :

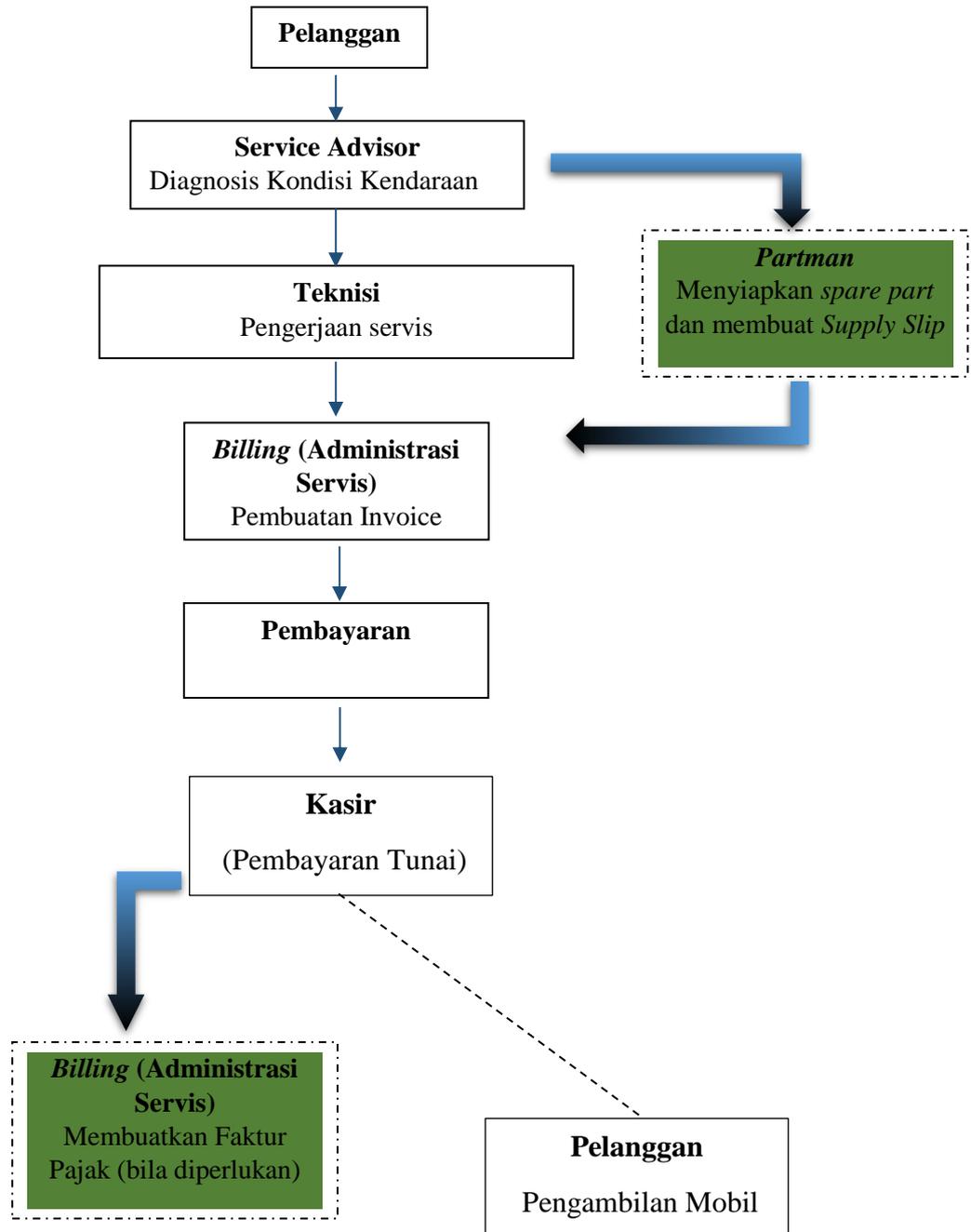
- 1) Pada saat pelanggan memasuki bengkel PT Nasmoco Pemuda, pelanggan di arahkan terlebih dahulu oleh *Greeter* untuk mengambil nomor antrian melalui mesin antrian. Kemudian, pelanggan akan dipanggil secara berurutan berdasarkan nomor antrian untuk menuju *Counter Service advisor* yang ditunjuk.
- 2) *Service advisor* harus menyambut pelanggan dengan ramah, berjabat tangan sambil memperkenalkan nama dan menanyakan nama pelanggan serta mempersilahkan pelanggan untuk duduk.
- 3) *Service advisor* menanyakan apa saja yang dibutuhkan pelanggan.
- 4) *Service advisor* selanjutnya menanyakan pelanggan sudah melakukan *Booking* atau belum. Jika sudah *Booking*, *Service advisor* akan langsung mengambil *Work Order Booking* pada dinding *Today App.Board*.
- 5) Jika pelanggan belum melakukan *Booking*, maka akan dilakukan pengecekan histori servis kendaraan dan *up date* data base pelanggan bersangkutan.
- 6) *Service advisor* memasang *seat cover & floor mat* serta melakukan *walk around inspection* pada mobil pelanggan.
- 7) Setelah step yang ke-6 (enam), *Service advisor* mendengarkan dan menanyakan keluhan pelanggan dengan metode 5 W 2 H dan menuliskan keluhan dan permintaan pelanggan pada *Work Order*.
- 8) Ketika keluhan pelanggan sudah dicatat, maka dilakukan konfirmasi ulang order perbaikan kepada pelanggan serta mengestimasi biaya dan waktu penyelesaian perbaikan.
- 9) Jika pelanggan tidak setuju dengan estimasi-estimasi pada step 8, maka proses penerimaan dihentikan. Jika pelanggan setuju,

maka yang perlu dilakukan *Service advisor* selanjutnya adalah menandatangani *Work Order* dan memasukannya ke dalam plastic *Work Order* (Salinan *Work Order* diberikan ke pelanggan). Pelanggan kemudia dipersilahkan untuk menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan.

Pada Gambar 3.2 tentang SOP Penerimaan Servis PT Nasmoco Pemuda hanya menjelaskan tahap penerimaan oleh *Service advisor*. Untuk tahap servis keseluruhan dari penyerahan mobil oleh pelanggan kepada PT Nasmoco Pemuda untuk proses perbaikan dan perawatan hingga penyerahan kembali mobil yang telah selesai diperbaiki kepada pelanggan akan dijelaskan pada mekanisme pengelolaan penerimaan servis di PT Nasmoco Pemuda. Aktivitas pada mekanisme pengelolaan penerimaan servis mencakup 6 (enam) bagian. Bagian tersebut dimulai dari *Service Advisor* yang mengdiagnosis kendaraan pelanggan sehingga didapatkan apa yang perlu diperbaiki. Dan *partman* yang menyiapkan spare part bila dibutuhkan serta proses perbaikan oleh teknisi yang sesuai dengan *Service Order* pelanggan.

Selanjutnya adalah *pebillangan* oleh Administrasi Servis yaitu pembuatan *invoice*. Setelah mobil pelanggan selesai diservis maka akan dilakukan pembayaran jasa servis di bagian kasir. Mekanisme ini akan sampai pada tahap dikembalikannya mobil pelanggan ke pelanggan tersebut. Adapun mekanisme pengelolaan penerimaan servis PT Nasmoco Pemuda dapat dilihat pada Gambar 3.3 berikut ini :

Gambar 3.3
Mekanisme Pengelolaan Penerimaan Servis PT Nasmoco Pemuda



Sumber : PT Nasmoco Pemuda

Berikut ini merupakan penjelasan dari mekanisme pengelolaan penerimaan servis di PT Nasmoco Pemuda yang tertera pada Gambar 3.3 diatas :

1. Penerimaan Servis di PT Nasmoco Pemuda

Pelayanan servis di PT Nasmoco Pemuda melayani *booking service* melalui fasilitas *booking* yang disediakan PT Nasmoco Pemuda. Adapun fasilitas tersebut terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu, via *Short Massage Service/What's Up*, via Telephone dan yang terbaru adalah *booking* via online. Fasilitas *booking* diharapkan dapat memudahkan pembagian dan pengaturan jadwal servis. Selain itu, peluang untuk antri dengan pelanggan lainnya lebih kecil. Pelanggan yang melakukan servis di PT Nasmoco Pemuda diarahkan oleh petugas *Service advisor*. Petugas *Service advisor* akan melakukan tugasnya sesuai dengan SOP Penerimaan Servis PT Nasmoco Pemuda yang telah tertera pada lampiran Tugas Akhir ini. Kemudian, petugas *Service advisor* akan mencetak *service order/work order* dan menyerahkan ke petugas *controller*. Disamping itu, *Partman* menyiapkan *sparepart* beserta *supply slip* jika terjadi pemakaian *spare part*.

2. Pengerjaan Servis di PT Nasmoco Pemuda (Teknisi)

Setelah petugas *Service advisor* menyerahkan *service order/work order*, petugas *controller* menunjuk teknisi yang tidak mengerjakan servis mobil Toyota pelanggan lain. Teknisi akan melakukan pekerjaan sesuai dengan *jobdesk* yang telah ditetapkan, yaitu :

- Memperbaiki mobil sesuai dengan Work Order atau Servis Order yang telah tertera mengenai keluhan pelanggan. Teknisi bekerjasama dalam tim untuk menyelesaikan servis.
- Melaporkan kepada mandor apabila terjadi masalah di lapangan.
- Menjaga kebersihan dan perlengkapan kendaraan yang diperbaiki.
- Melaporkan kepada mandor apabila ada tambahan order. Dalam hal ini, mandor akan mengkoordinasikan kembali kepada SA

(*Service Advisor*) dan SA (*Service Advisor*) meninformasikan perkembangan di luar *service order* kepada pelanggan terkait.

3. Pembuatan Tagihan oleh *Billing* (Administrasi Servis)

Billing (Administrasi Servis) membuat *Service Invoice* (Tagihan Servis) sesuai dengan *Work Order/Service Order* melalui NIS (*Nasmoco Integrated System*). *Service Invoice* akan dilengkapi dengan dokumen *Work Order/Service Order* dari *Service advisor*, bukti *walk around check*, buku servis pelanggan (untuk pelanggan yang masih terhitung dalam program *free service*), *supply slip* (ketika terjadi pemakaian *spare part*), Surat Perintah Kerja (untuk pelanggan melakukan perjanjian servis).

4. Pembayaran Servis

Pembayaran servis dilakukan di bagian kasir pada hari dilakukannya perbaikan & perawatan kendaraan oleh pihak PT Nasmoco Pemuda. Pembayaran dapat berupa uang tunai dan bisa juga menggunakan kartu kredit tertentu.

3.1.3 Pengelolaan Piutang

Piutang merupakan salah satu bagian penting dalam harta lancar perusahaan. Oleh sebab itu pengendalian piutang merupakan suatu perangkat yang perlu dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, karena piutang yang tidak dapat ditagih merupakan faktor yang akan merugikan perusahaan. Dengan kata lain resiko tidak tertagihnya piutang dari para langganan tetap, adalah tanggung jawab bersama diantara fungsionaris perusahaan. Menurut Keiso Weygandt (1999:416) Pengendalian piutang merupakan suatu cara yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengantisipasi kemungkinan adanya piutang yang tak tertagih, sehingga dengan adanya pengendalian piutang dapat mengurangi kerugian yang ditimbulkan dari piutang tak tertagih tersebut.

Dalam suatu perusahaan pengelolaan piutang mutlak dibutuhkan supaya cash flow usaha tidak terganggu karena terjadinya penumpukan piutang macet akibat pengelolaan yang tidak tepat. Timbulnya piutang

macet tidak hanya karena kelalaian dari pelanggan saja tetapi juga kelalaian sari perusahaan. Pembiaran piutang tak tertagih secara terus menerus akan berakibat fatal bagi cash flow usaha. Sehingga diperlukan suatu mekanisme pengelolaan yang efektif, agar bad debt account dapat diminimalisasi. Untuk mengantisipasi timbulnya piutang akibat tidak tertagihnya piutang, maka sebelum perusahaan memberikan piutang atau menambah piutang sebelumnya, maka perusahaan terlebih dahulu mengadakan evaluasi tentang keadaan atau kemampuan ekonomis calon pembeli.

Kerugian piutang yang tidak tertagih, merupakan persoalan timbul setelah terjadinya transaksi penjualan barang dan jasa, dan hal ini sering diketahui dalam jangka waktu yang relatif lama. Besar kecilnya piutang dipengaruhi oleh keadaan ekonomi dan kebijakan penjualan kredit yang dilaksanakan oleh perusahaan yang bersangkutan. Apabila perusahaan menurunkan standar pemberian pinjamannya, maka penjualan akan meingkat yang berarti pula meningkatnya piutang. Dalam perjalanannya sebuah perusahaan memiliki dua sasaran yang saling bertentangan mengenai piutang. Disatu pihak perusahaan ingin melakukan sebanyak mungkin penjualan kredit guna memperluas pangsa pasar. Namun disisi lain piutang merupakan aktiva yang tidak produktif, yang tidak menghaikkan pendapatan (kas) hingga saat penagihannya terlunasi. Dan semuanya itu akan teratasi dengan adanya pengelolaan piutang yang baik.

1. Prosedur Pencatatan Piutang

Pencatatan piutang bertujuan untuk mencatat mutasi piutang yang terjadi pada perusahaan atas setiap debitur. Mutasi piutang terjadi disebabkan oleh adanya penjualan kredit, penerimaan kas atas pelunasan piutang dari debitur, adanya retur penjualan piutang dan adanya penghapusan. Dasar yang digunakan untuk pencatatan piutang adalah faktur aktivitas usaha secara kredit (*service invoice*).

Faktur yang diterima oleh bagian pembukuan akan dicatat ke buku jurnal pendapatan jasa. Setiap hari jurnal pendapatan jasa di posting ke buku pembantu piutang dan pada akhir bulan buku jurnal pendapatan jasa dijumlahkan dan jumlahnya di posting ke buku besar piutang. Di dalam buku pembantu piutang dapat dilihat jumlah piutang setiap langganan. Sedangkan pada buku besar piutang menunjukkan jumlah total piutang yang diketahui dan buku ini merupakan perkiraan pengendalian (*control account*) dari piutang.

Atas penerimaan uang dari langganan setiap hari, maka kasir akan membuat daftar bukti kas bernomor urut, kemudian kasir membuat daftar kas harian dan penerimaan. Daftar ini beserta bukti kas masuk ke bagian pembukuan untuk dicatat ke buku piutang sebagai pengurangan atau pelunasan piutang yaitu dengan mendebet perkiraan kas dan mengkredit perkiraan piutang. Bagian piutang memposting bukti kas masuk ke buku pembantu untuk mengkredit perkiraan pemilik proyek yang bersangkutan.

2. Dokumen yang digunakan

Dokumen pokok yang dipergunakan sebagai dasar pencatatan ke dalam kartu piutang adalah:

- Faktur penjualan
Dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan timbulnya piutang dari transaksi penjualan kredit.
- Bukti kas masuk
Dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan berkurangnya piutang dari transaksi pelunasan piutang oleh debitur.
- Memo kredit
Dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan rektur penjualan
- Bukti memorial

Dokumen sumber untuk dasar pencatatan transaksi ke dalam jurnal umum.

Sedangkan catatan akuntansi yang digunakan untuk mencatat transaksi yang menyangkut piutang dapat berupa :

- Jurnal penjualan
Catatan ini digunakan untuk mencatat timbulnya piutang dari transaksi penjualan
- Jurnal rektur penjualan
Catatan ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi rektur penjualan.
- Jurnal umum
Catatan ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi penghapusan piutang yang tidak lagi dapat ditagih.
- Jurnal penerimaan kas
Catatan ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi penerimaan kas dari debitur.
- Kartu piutang
Catatan ini digunakan untuk mutasi dan saldo piutang pada setiap debitur.

Selanjutnya dalam pencatatan piutang usahanya, perusahaan harus menggunakan suatu metode tertentu. Metode pencatatan piutang yang biasa digunakan oleh perusahaan terdiri dari 2 (dua) metode yaitu :

- Metode pencatatan secara manual
Dalam metode ini posting ke dalam kartu piutang dilakukan atas dasar data yang dicatat dalam jurnal.
- Metode pencatatan secara komputerisasi
Metode pencatatan piutang dengan komputer biasanya menggunakan batch system. Dalam hal ini dokumen sumber

yang mengubah piutang dikumpulkan dan sekaligus diposting setiap hari untuk memastikan kebenaran catatan piutang.

3.1.4 Piutang Tak Tertagih

a. Definisi Piutang Tak Tertagih

Pengertian piutang tak tertagih, menurut Keiso dan Weygand (1999:420), adalah kerugian pendapatan yang memerlukan melalui ayat-ayat pencatatan yang tepat di dalam perkiraan harta piutang dan penurunan yang berkaitan dalam laba dan ekuitas pemegang saham.

Secara umum, suatu piutang diindikasikan sebagai piutang tak tertagih apabila telah jauh melewati tanggal jatuh temponya. Piutang yang telah ditentukan sebagai piutang tak tertagih merupakan suatu kerugian yang harus dicatat sebagai beban (*expense*), yaitu beban piutang tak tertagih (*bad debt expense*) dalam laporan laba rugi. Semua penghapusan ini harus dicatat dengan tepat dan teliti karena berhubungan langsung dengan laporan yang digunakan manajemen dalam mengambil keputusan.

b. Faktor-faktor Piutang Tak Tertagih

Menurut Rivai, dkk (2013:238-239), kredit macet atau piutang tak tertagih dapat disebabkan oleh beberapa faktor yaitu:

1. Faktor Internal, yaitu faktor-faktor yang berasal dari pihak kreditur, diantaranya :
 - a. Keteledoran dari pihak kreditur mematuhi persetujuan pemberian
 - b. piutang yang telah ditegaskan.
 - c. Terlalu mudah memberikan piutang yang disebabkan karena tidak ada patokan yang jelas tentang standar kekayaan.
 - d. Konsentrasi piutang pada sekelompok pengguna jasa atau sektor
 - e. Usaha yang beresiko tinggi.

- f. Kurang memadainya jumlah eksekutif dan staf bagian piutang.
 - g. Lemahnya bimbingan dan pengawasan pimpinan kepala para eksekutif dan staf bagian piutang.
 - h. Lemahnya perusahaan mendeteksi timbulnya piutang macet termasuk mendeteksi arah perkembangan arus kas pengguna jasa atau debitur lama.
2. Faktor Eksternal, yaitu faktor-faktor yang berasal dari pihak debitur, diantaranya :
- a. Menurunnya kondisi ekonomi perusahaan yang disebabkan merosotnya kondisi ekonomi umum dan atau bidang usaha dimana mereka beroperasi.
 - b. Adanya salah arus dalam pengelolaan usaha bisnis perusahaan atau karena kurang pengalaman dalam bidang usaha yang ditangani.
 - c. Problem keluarga, misalnya perceraian, kematian, sakit berkepanjangan, pemborosan dana oleh salah satu atau beberapa anggota keluarga debitur.
 - d. Kegagalan debitur pada bidang usaha atau perusahaan mereka yang lain.
 - e. Munculnya kejadian di luar kekuasaan debitur, misalnya perang dan bencana alam.
 - f. Watak buruk debitur (yang semula memang merencanakan tidak akan melunasi piutangnya).

3.1.5 Mekanisme Penagihan Piutang

Pada tahap berikutnya setelah terjadinya piutang maka akan dilakukan penagihan terhadap para debitur. Heckert, Wilson dan James dalam bukunya *Controlleship* mengatakan bahwa: *“once credit is grated, every effort must be made to secure payment in accordance with the terms of sale and within a reasonable”*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa apabila telah diberikan pinjaman,

harus dilakukan usaha untuk memperoleh pembayaran sesuai dengan syarat pelaksanaan proyek dalam suatu waktu yang wajar.

Penagihan piutang biasanya dilakukan oleh petugas yang khusus ditunjuk untuk melakukan penagihan yang disebut dengan *Collector*. Ada tiga cara yang dapat ditempuh dalam melakukan penagihan piutang pada langganan:

- 1) Diantarkan langsung oleh langganan atau debitur ke perusahaan.
- 2) Melakukan penagihan secara langsung kepada pemilik perusahaan dengan mendatangi secara langsung pada debitur.
- 3) Melakukan penagihan melalui telepon atau mengirim surat penagihan kepada debitur atau melalui transfer bank ke rekening giro yang dicetak ke rekening Koran pada akhir bulan.

Menurut Kasmir (2003:95), ada berapa cara yang dilakukan untuk melakukan penagihan piutang adalah sebagai berikut :

1. Melalui surat
2. Melalui telepon
3. Kunjungan personal
4. Tindakan yuridis

3.2 Tinjauan Praktek

PT Nasmoco Pemuda adalah salah satu pelaku bisnis di bidang otomotif yang menyediakan penjualan unit mobil toyota. Dalam rangka pengembangan usahanya, PT Nasmoco Pemuda juga memfasilitasi layanan *Service* dan *Spare Part*. Sama halnya dengan keijakan penjualan unit mobil Toyota, pelayanan Servis juga menerapkan kebijakan penjualan secara kredit. Dengan adanya kebijakan ini, pelanggan lebih dimudahkan dalam pembayaran karena ada rentang waktu pembayaran setelah kendaraan pelanggan diservis. Kebijakan ini diterapkan guna meningkatkan penjualan

servis dan diharapkan pendapatan perusahaan dari layanan servis dapat meningkat pula disamping penjualan unit mobil Toyota.

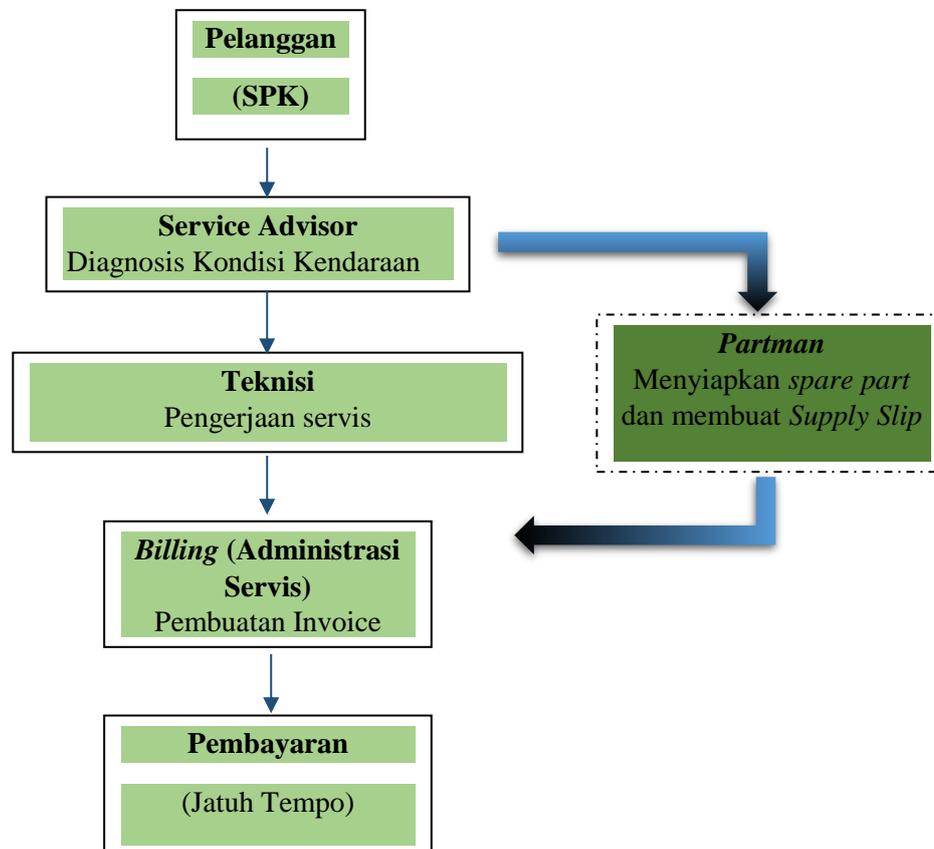
Piutang Servis menurut PT Nasmoco Pemuda adalah klaim yang menjadi hak perusahaan atas pelanggan servis debitur dikarenakan adanya kedua belah pihak melakukan perjanjian kerjasama servis. Perjanjian kerjasama tersebut hanya berlaku 1 tahun namun, bisa dilakukan berkali-kali ditahun berikutnya dengan memperbarui kembali perjanjian kerjasama.

3.2.1 Mekanisme Pengelolaan Piutang Servis di PT Nasmoco Pemuda

Piutang servis di PT Nasmoco Pemuda menjadi salah satu pendapatan tertunda perusahaan yang berpengaruh cukup besar pada penerimaan kas perusahaan. Sebagai salah satu sumber pendapatan, piutang servis PT Nasmoco Pemuda dikelola sebaik mungkin untuk mengantisipasi terjadinya kerugian piutang Servis. Dalam pengelolaan tersebut dibuatkan mekanisme yang tetap, sebagai acuan untuk proses penerimaan dan pengelolaan piutang itu sendiri. Sebelum masuk pada mekanisme pengelolaan piutang terlebih dahulu melalui proses penerimaan servis secara kredit.

Dalam proses penerimaan servis secara kredit terdapat 5 (lima) tahapan dan 5 (lima) bagian yang bertanggungjawab. Prosesnya hampir sama dengan mekanisme pengelolaan penerimaan servis PT Nasmoco Pemuda pada Gambar 3.3. Persamaannya terletak pada tahap penerimaan oleh *Service Advisor*, persiapan *partman* untuk *sparepart* yang diperlukan, pengerjaan perbaikan dan perawatan oleh Teknisi dan pembuatan *Invoice* oleh Administrasi Servis. Namun, pengelolaan penerimaan servis secara kredit mengharuskan pelanggan mengeluarkan SPK (Surat Perintah Kerja) setelah melakukan perjanjian kerjasama servis dengan PT Nasmoco Pemuda Untuk lebih jelasnya lagi, proses penerimaan servis yang pembayarannya secara kredit dapat dilihat pada Gambar 3.4 berikut ini :

Gambar 3.4
Alur Penerimaan Servis (Kredit) PT Nasmoco Pemuda



Sumber : PT Nasmoco Pemuda

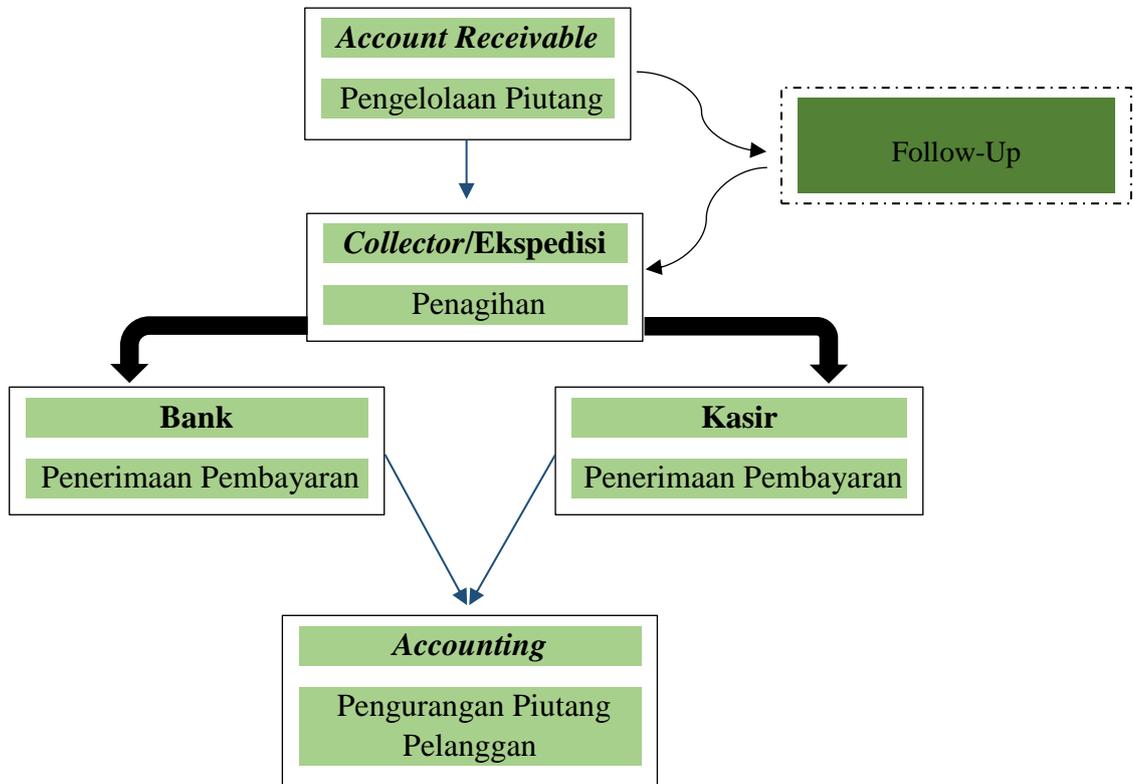
Pembayaran jasa servis secara kredit yang dipilih oleh pelanggan menimbulkan piutang servis di laporan keuangan perusahaan. PT Nasmoco Pemuda mengharapkan penerimaan dari piutang dapat diterima secara maksimal dan sesuai dengan waktu jatuh tempo. Pemberian piutang servis kepada pelanggan tentunya memberikan resiko yang cukup besar bagi PT Nasmoco Pemuda. Resiko terbesar yang mungkin akan diterima PT Nasmoco Pemuda adalah tidak terbayarnya piutang servis oleh pelanggan. Maka dari itu, untuk meminimalisir resiko tidak terbayarnya piutang servis, PT Nasmoco Pemuda melakukan pengelolaan atas piutang servis.

Pada Gambar 3.4 disajikan tahap-tahap penerimaan servis secara kredit di PT Nasmoco Pemuda. Gambar 3.4 hanya menyajikan tahapan

penerimaan servis hingga menjadi piutang servis. Setelah piutang servis timbul, PT Nasmoco Pemuda menerapkan kebijakan mekanisme pengelolaan dan penagihan piutang yang disajikan pada Gambar 3.5. Pengelolaan setelah timbul piutang servis dimulai dari Administrasi Servis yang memisahkan Invoice piutang dengan Invoice servis tunai (ada pada Gambar 3.4). Dokumen Invoice akan dikelola oleh petugas *Account Receivable*. Dalam pengelolaannya, *Account Receivable* akan melengkapi data piutang seperti surat pengantar tagihan, kwitansi penagihan, pengecekan piutang jatuh tempo dan membuat list piutang yang akan jatuh tempo.

Penagihan piutang dilakukan oleh *Collector* untuk debitur yang berada dalam kota dan oleh Ekspedisi untuk debitur yang berada diluar kota semarang. Penagihan oleh *Collector* atau Ekspedisi selalu dibantu oleh petugas *Account Receivable* dalam menfoll-up debitur. *Foll-up* seperti mengingatkan jatuh tempo piutang kepada debitur, konfirmasi pembayaran via apa oleh debitur. Dan bagi pelanggan yang ingin membayar piutang dengan uang *cash*, pembayaran dapat melalui kasir PT Nasmoco Pemuda. Dari pembayaran piutang oleh pelanggan, petugas *Account Receivable* akan memberikan laporan penerimaan piutang servis kepada petugas *Accounting*. Mekanisme Pengelolaan dan Penagihan Piutang Servis PT Nasmoco Pemuda terdapat pada Gambar 3.5 yang merupakan lanjutan dari Gambar 3.4, berikut ini :

Gambar 3.5
Mekanisme Pengelolaan dan Penagihan Piutang Servis PT Nasmoco



Sumber : PT Nasmoco Pemuda

Penjelasan Gambar 3.4 tentang alur penerimaan servis secara kredit di PT Nasmoco Pemuda dan Gambar 3.5 tentang mekanisme pengelolaan dan penagihan piutang servis di PT Nasmoco Pemuda :

1. Pelanggan Servis Toyota

Sebelum melakukan servis secara kredit, pelanggan telah mengadakan perjanjian kerjasama servis dengan PT Nasmoco Pemuda. Prosedur perjanjian kerjasama servis telah dijelaskan pada Gambar 3.1 tentang prosedur terjadinya piutang servis di PT Nasmoco Pemuda. Ketika unit mobil Toyota milik pelanggan yang telah terdaftar dalam kerjasama servis membutuhkan perawatan dan perbaikan, maka terlebih dahulu pelanggan membuatkan SPK atau Surat Perintah Kerja. Dalam SPK akan menerangkan apa saja yang perlu diperbaiki pada unit mobil Toyota pelanggan oleh PT Nasmoco

Pemuda. Pada tahap ini, Surat Perintah Kerja mutlak dibutuhkan untuk melanjutkan proses servis berikutnya.

2. Penerimaan Servis (*Service advisor*)

Penerimaan diagnosis servis dan pemeriksaan kondisi kendaraan oleh *Service advisor* sama saja dengan diagnosis dan pemeriksaan kendaraan yang pembayarannya secara tunai.

3. Pengerjaan Servis (Teknisi)

Pengerjaan servis dilakukan oleh teknisi bengkel di PT Nasmoco Pemuda. Yang berbeda dengan servis secara tunai adalah pengerjaan servis secara kredit mengacu pada Surat Perintah Kerja (SPK) yang diterbitkan oleh pelanggan. Untuk prosedur dan ketentuan perawatan & perbaikan lainnya sama dengan servis secara tunai.

4. *Billing* (Administrasi Servis)

Dalam proses servis di PT Nasmoco Pemuda, bagian administrasi servis mempunyai wewenang untuk mencetak *Service Invoice* berdasarkan *work order/service order*. *Work order/service order* servis secara tunai dibuat sesuai dengan yang tertera pada SPK pelanggan. Semua *Service Invoice* yang telah selesai dicetak, selanjutnya direkap ke dalam Laporan *Revenue* Unit Masuk per tanggal diterbitkannya *Invoice* yang selanjutnya akan diserahkan ke bagian AR (*Account Receivable*). Pada Laporan *Revenue* Unit Masuk akan terlihat *Invoice* yang menjadi piutang servis PT Nasmoco Pemuda.

5. Petugas AR (*Account Receivable*)

a. Petugas AR (*Account Receivable*) menerima Rekap Harian *Revenue* Unit Masuk dari *Billing* (Administrasi Servis) beserta dokumen *Service Invoice* lengkap dengan dokumen pendukung lainnya yaitu *Work Order/Service Order*, bukti *walk around check*, buku servis pelanggan (untuk pelanggan yang masih terhitung dalam program *free service*), *supply slip* (ketika terjadi pemakaian *spare part*), dan yang paling penting adalah bukti

Surat Perintah Kerja (SPK). Dokumen-dokumen tersebut diserahkan oleh *Billing* (Administrasi Servis) pada hari pertama setelah dilakukan servis (H+1).

- b. Dilanjutkan dengan pengecekan Nomor *Invoice* yang tertera di *Service Invoice* dengan Laporan *Revenue* Unit Masuk pertanggal servis. Pada Laporan *Revenue* Unit Masuk terdata semua penerimaan servis yang diterima di PT Nasmoco Pemuda pertanggal servis. Dari hasil pengecekan akan terlihat *Invoice* yang belum dibayar pelanggan, dengan kata lain, *Invoice* tersebut merupakan piutang servis perusahaan.
- c. Semua dokumen *Invoice* yang telah melalui proses pengecekan pada Laporan *Revenue* Unit Masuk, akan diserahkan kepada Petugas Pajak untuk dibuatkan Faktur pajak per *Invoice*.
- d. Dokumen *Invoice* akan dikembalikan kepada Petugas AR (*Account Receivable*) beserta faktur pajak disetiap *Invoicenya*. Masuk pada tahap menyiapkan dokumen penagihan piutang, petugas AR (*Account Receivable*) akan membuat 3 (tiga) rangkap Surat Pengantar Penagihan Piutang dan membuat 3 (tiga) rangkap Kwitansi Penagihan Piutang untuk tiap-tiap *Invoice*. Kemudian, dokumen *Invoice* dipisahkan menjadi 3 (tiga) bagian, pertama yaitu dokumen asli untuk dikirimkan ke debitur, kedua yaitu dokumen copy untuk diarsip sebagai bukti penagihan oleh PT Nasmoco Pemuda dan yang ketiga, sebagai bukti penagihan untuk diarsip bersama Tanda Terima Pembayaran setelah tagihan dibayar oleh pelanggan terkait.
- e. Kwitansi tagihan akan ditandatangani oleh ADH (*Administration Division Head*) dan disahkan dengan cap stempel PT Nasmoco Pemuda. Dokumen asli penagihan piutang berupa *Service Invoice, Work Order/Service Order*, Surat Perintah Kerja (SPK), Faktur Pajak, Surat Pengantar Penagihan Piutang beserta

Kwitansi Penagihan Piutang akan disiapkan untuk ditagihkan kepada tiap-tiap pelanggan terutang.

6. Penagihan Piutang (*Collector & Ekspedisi*)

Masuk kepada tahap Penagihan Piutang kepada pelanggan yang memiliki piutang servis di PT Nasmoco Pemuda. Penagihan Piutang Servis PT.Namsoco Pemuda terbagiMengirimkan tagihan kepada pelanggan terkait (debitur). Pengiriman tagihan dibagi menjadi 2,yaitu :

- Tagihan dalam kota, ditagih oleh pihak internal PT Nasmoco Pemuda yang disebut dengan *Collector*. Penagihan melalui *Collector* yaitu mengunjungi langsung pelanggan (debitur) ke alamat yang tertera di Invoice dengan membawa dokumen penagihan yang telah disiapkan oleh petugas AR (*Account Receivable*).
- Tagihan luar kota, melalui ekspedisi kurir (vendor) yang ditunjuk PT Nasmoco Pemuda yaitu melalui Dakota.

7. Follow-up (Petugas)

Selanjutnya, petugas AR (*Account Receivable*) melakukan pengecekan pembayaran/cek penerimaan invoice dari pelanggan (debitur) melalui rekening perusahaan berdasarkan bank yang ditunjuk. Mencetak bukti transaksi kas perusahaan dalam bentuk rekening koran setiap hari kerja saat terjadinya transaksi.Konfirmasi kembali via telephone pada pelanggan yang telah membayar piutang untuk memastikan pembayaran sesuai dengan nominal yang tertera pada kartu piutang yang dikirimkan pada pelanggan (debitur).

8. Accounting

Setelah memastikan piutang servis pelanggan (debitur) dilunasi maka dilakukan pencatatan pembukuan atas AR (Acocount Receivable) servis dan pada pembukuan tersebut AR (Acocount Receivable) akan dihilangkan/sudah terbayarkan.Apabila ada

piutang yang tidak terbayar karena hambatan ekonomi pelanggan (debitur) maka, *Accounting* melakukan Penghapusan Cadangan Kerugian Piutang 1 (satu) tahun saat tutup tahun dan tidak dihitung sebagai pendapatan servis lagi. Penghapusan piutang dilakukan atas persetujuan ADH (*Administration Division Head*).

3.2.1.1 Dokumen yang Digunakan Dalam Pengelolaan Penerimaan Servis Kredit di PT Nasmoco Pemuda

Adapun dokumen sebagai pendukung dalam pengelolaan penerimaan piutang servis adalah sebagai berikut :

1. *Service Order/Work Order*

Dokumen internal yang dicatat berdasarkan permintaan/keluhan pelanggan mengenai mobil Toyota yang akan diservis. Berikut isi dari pencatatan *Service order* :

- a. Data pelanggan beserta data mobil Toyota yang diservis.
- b. Uraian permintaan customer.
- c. Uraian keluhan customer.
- d. Uraian order pekerjaan beserta biaya jasa, biaya material & suku cadang.
- e. Dan riwayat perbaikan.

2. *Service Invoice*

Dokumen/surat tagihan yang timbul akibat adanya *Service Order/Work Order*. *Service Invoice* memuat semua biaya yang harus dibayar pelanggan berdasarkan *Service Order/Work Order*.

3. *Supply Slip*

Dokumen yang berisikan uraian bahan material dan *sparepart* yang digunakan saat mobil Toyota milik pelanggan diservis.

4. Faktur Pajak

Dokumen bukti pungutan pajak oleh PT Nasmoco Pemuda yang timbul akibat penyerahan barang.

5. Surat Perintah Kerja (SPK)

Dokumen yang berisikan list pekerjaan yang harus dilakukan oleh PT Nasmoco Pemuda. SPK timbul karena adanya perjanjian kerjasama servis oleh pelanggan dan PT Nasmoco Pemuda.

6. Surat Pengantar Tagihan Piutang

Merupakan surat pengingat tagihan pelanggan yang belum dilunasi.

7. Laporan *Revenue* Unit masuk

Dokumen rekapan harian servis yang diterima oleh PT Nasmoco Pemuda.

3.2.1.2 Bagian-bagian Terkait dalam Pengelolaan dan Penagihan Piutang Servis PT Nasmoco Pemuda

a. Bagian *Service advisor* (SA)

Bagian ini bertanggung jawab menerima keluhan dan menganalisa kerusakan kendaraan, mengestimasi biaya dan waktu perbaikan kendaraan, menjelaskan biaya *service* serta mencetak *service order* atau *work order*.

b. Bagian *Partman*

Bagian ini bertanggung jawab melayani permintaan suku cadang serta mencetak *supply slip* yang dibutuhkan untuk *service*.

c. Bagian Administrasi Servis

Bagian ini mempunyai tanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi khusus *service*, mencetak *service invoice* dan membuat laporan *revenue* unit masuk.

d. Bagian Kasir

Bagian ini bertanggung jawab atas penerimaan kas dari *customer*, membuat tanda terima pembayaran, menyetempel lunas dokumen setelah pembayaran, membuat laporan kas harian dan mempertanggungjawabkannya kepada ADH.

b. Bagian AR

Bagian ini bertanggung jawab atas pengelolaan dokumen pendukung yang digunakan dalam penerimaan piutang servis. Membuat list piutang yang jatuh tempo, membuat tagihan piutang, dan melakukan *follow-up* terhadap piutang.

c. Bagian *Collector* dan Ekspedisi

Bertanggung jawab atas penagihan piutang kepada pelanggan debitur.

d. Akuntan

Membuat laporan penerimaan piutang servis pada laporan keuangan perusahaan.

3.2.1.3 Persentase Pendapatan PT Nasmoco Pemuda dari Piutang Servis Tahun 2016

Pendapatan PT Nasmoco Pemuda berasal dari penjualan unit mobil Toyota dan penjualan servis. Pendapatan penjualan unit Toyota dikelompokkan menjadi 2 jenis, yaitu :

1. Pendapatan penjualan tunai, yaitu pendapatan yang berasal dari penjualan tunai unit mobil Toyota di *showroom* PT Nasmoco Pemuda.
2. Pendapatan piutang mobil, yaitu pendapatan yang berasal dari penjualan unit mobil Toyota secara kredit.

Dan penjualan servis juga dikelompokkan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu :

1. Pendapatan penjualan servis, yaitu pendapatan yang berasal dari penjualan servis dan *sparepart* bengkel PT Nasmoco Pemuda secara tunai.
2. Pendapatan piutang servis, yaitu pendapatan yang berasal dari penjualan servis termasuk *sparepart* bengkel PT Nasmoco Pemuda secara kredit.

Dari Mekanisme Pengelolaan dan Penagihan Piutang Servis yang ditetapkan di PT Nasmoco Pemuda menghasilkan penjualan servis secara kredit yang cukup besar. Hal ini dibuktikan dengan

persentase pendapatan dari piutang servis lebih besar dari persentase pendapatan dari servis secara tunai. Untuk perbandingan yang lebih jelas lagi, maka disajikan persentase pendapatan PT.Nasmoco Pemuda tahun 2016 pada table 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1

Persentase Pendapatan PT Nasmoco Pemuda Tahun 2016

No	Jenis Pendapatan	% Pendapatan
1	Penjualan Tunai Mobil	30,06
2	Piutang Mobil	39,10
3	Pendapatan Servis	13,61
4	Piutang Servis	17,23

Sumber : Accounting PT Nasmoco Pemuda

Data dari Tabel 3.1 mengenai persentase pendapatan PT Nasmoco Pemuda Tahun 2016 menunjukkan selisih dari setiap jenis pendapatan. Namun, sesuai dengan judul Tugas Akhir ini maka, selisih persentase pendapatan yang akan dibahas hanya selisih pendapatan dari penjualan servis. Total persentase pendapatan dari penjualan servis adalah sebesar 30,84 % dari total keseluruhan pendapatan PT Nasmoco Pemuda. Persentase pendapatan servis secara tunai sebesar 13,61% sedangkan persentase pendapatan dari piutang servis sebesar 17,23%. Selisih diantara kedua pendapatan servis adalah sebesar 3,62 %, dimana pendapatan piutang lebih besar daripada pendapatan servis tunai.

3.2.1.4 Laporan Penerimaan Piutang Servis PT Nasmoco Pemuda Tahun 2016

Berdasarkan mekanisme pengelolaan dan penagihan piutang servis yang berlaku di PT Nasmoco Pemuda didapatkan persentase pendapatan dari penerimaan piutang servis sebesar 17,23 %. Penerimaan piutang servis tersebut berasal dari *customer* yang terbagi menjadi 4 bagian, yaitu :

1. Pelanggan MoU, pelanggan yang telah melakukan perjanjian kerjasama servis dan mematuhi semua mekanisme penerimaan piutang di PT Nasmoco Pemuda. Pelanggan MoU biasanya merupakan perusahaan/instansi swasta ataupun instansi pemerintah.
2. Pelanggan Non-MoU, pelanggan yang mungkin belum melakukan perjanjian kerjasama servis atau kemungkinan lainnya yaitu sudah melakukan perjanjian kerjasama servis namun masa berlakunya belum diperpanjang. Pelanggan Non-MoU biasanya pelanggan merupakan perusahaan/instansi swasta ataupun instansi pemerintah.
3. Pelanggan Perorangan, pelanggan yang bukan badan hukum dan unit Toyota adalah milik pribadi.
4. Pelanggan afiliasi, pelanggan Toyota yang masih terhitung pada program *free service*.

Pada Tabel 3.2 disajikan data penerimaan piutang servis dari ke-4 (empat) pelanggan. Total *Account Receivable* didapat dari penjumlahan penerimaan piutang per-*Aging Account Receivable*. Berikut ini penjelasan mengenai data penerimaan piutang servis PT Nasmoco Pemuda :

1. Total persentase piutang MOU yang diterima pada bulan Januari 2016 sebesar 56,54% namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging >90* hari.

Total persentase piutang Non-MOU yang diterima bulan Januari 2016 sebesar 7,94% namun, masih terdapat piutang yang tergolong mace di anging>90 hari.

Total persentase piutang Pribadi yang diterima bulan Januari 2016 sebesar 9,11%.

Total persentase piutang Afiliasi yang diterima bulan Januari 2016 sebesar 26,42%.

2. Total persentase piutang MOU yang diterima pada bulan Februari 2016 sebesar 66,13% namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.
Total persentase piutang Non-MOU yang diterima bulan Februari 2016 sebesar 1,24% namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *anging*>90 hari.
Total persentase piutang Pribadi yang diterima bulan Februari 2016 sebesar 4,55%.
Total persentase piutang Afiliasi yang diterima bulan Maret 2016 sebesar 28,08%.
3. Total persentase piutang MOU yang diterima pada bulan Maret 2016 sebesar 70,31% namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.
Total persentase piutang Non-MOU yang diterima bulan Maret 2016 sebesar 0,16% namun, masih terdapat piutang yang tergolong mace di *anging*>90 hari.
Total persentase piutang Pribadi yang diterima bulan Maret 2016 sebesar 1,35%.
Total persentase piutang Afiliasi yang diterima bulan Maret 2016 sebesar 28,18%.
4. Total persentase piutang MOU yang diterima pada bulan April 2016 sebesar 62,85% namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.
Total persentase piutang Non-MOU yang diterima bulan April 2016 sebesar 1,63%.
Total persentase piutang Pribadi yang diterima bulan April 2016 sebesar 5,64%.
Total persentase piutang Afiliasi yang diterima bulan April 2016 sebesar 29,88% namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.

5. Total persentase piutang MOU yang diterima pada bulan Mei 2016 sebesar 55,43% namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.

Total persentase piutang Non-MOU yang diterima bulan Mei 2016 sebesar 0,76%.

Total persentase piutang Pribadi yang diterima bulan Mei 2016 sebesar 7,97%.

Total persentase piutang Afiliasi yang diterima bulan Mei 2016 sebesar 35,85%. Namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.

6. Total persentase piutang MOU yang diterima pada bulan Juni 2016 sebesar 56,56% .

Total persentase piutang Non-MOU yang diterima bulan Juni 2016 sebesar 1,08%.

Total persentase piutang Pribadi yang diterima bulan Juni 2016 sebesar 7,02%.

Total persentase piutang Afiliasi yang diterima bulan Juni 2016 sebesar 34,75%. Namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.

7. Total persentase piutang MOU yang diterima pada bulan Juli 2016 sebesar 67,14% namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.

Total persentase piutang Non-MOU yang diterima bulan Juli 2016 sebesar 3,12%.

Total persentase piutang Pribadi yang diterima bulan Juli 2016 sebesar 6,78%.

Total persentase piutang Afiliasi yang diterima bulan Juli 2016 sebesar 22,97%. Namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.

8. Total persentase piutang MOU yang diterima pada bulan Agustus 2016 sebesar 67,97% namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.
Total persentase piutang Non-MOU yang diterima bulan Agustus 2016 sebesar 1,55%.
Total persentase piutang Pribadi yang diterima bulan Agustus 2016 sebesar 8,13%. Namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.
Total persentase piutang Afiliasi yang diterima bulan Agustus 2016 sebesar 22,34%. Namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.
9. Total persentase piutang MOU yang diterima pada bulan September 2016 sebesar 73,67% namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.
Total persentase piutang Non-MOU yang diterima bulan September 2016 sebesar 0,65%.
Total persentase piutang Pribadi yang diterima bulan September 2016 sebesar 5,49%.
Total persentase piutang Afiliasi yang diterima bulan 2016 September sebesar 20,19%.
10. Total persentase piutang MOU yang diterima pada bulan Oktober 2016 sebesar 72,53% namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.
Total persentase piutang Non-MOU yang diterima bulan Oktober 2016 sebesar 0,3%.
Total persentase piutang Pribadi yang diterima bulan Oktober 2016 sebesar 5,92%. Namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.
Total persentase piutang Afiliasi yang diterima bulan Oktober 2016 sebesar 21,25%. Namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.

11. Total persentase piutang MOU yang diterima pada bulan November 2016 sebesar 67,19% namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.

Total persentase piutang Non-MOU yang diterima bulan November 2016 sebesar 1,1%.

Total persentase piutang Pribadi yang diterima bulan November 2016 sebesar 2,41%. Namun, masih terdapat piutang yang tergolong macet di *aging* >90 hari.

Total persentase piutang Afiliasi yang diterima bulan November 2016 sebesar 28,87%.

12. Total persentase piutang MOU yang diterima pada bulan Desember 2016 sebesar 59,83%.

Total persentase piutang Non-MOU yang diterima bulan Desember 2016 sebesar 2,61%.

Total persentase piutang Pribadi yang diterima bulan Desember 2016 sebesar 11,82%.

Total persentase piutang Afiliasi yang diterima bulan Desember 2016 sebesar 25,73%.

Persentase Piutang yang paling besar setiap bulannya adalah dari pelanggan MOU dan Afiliasi. Dan untuk persentase piutang yang tergolong macet yaitu di *aging* >90 hari ada dibulan Februari 2016 pada pelanggan Non-MOU sebesar 29,13%. Perincian penerimaan piutang dari ke-4 (empat) pelanggan setiap bulannya ditahun 2016 disajikan pada Tabel 3.2 berikut ini :

Tabel 3.2
Laporan Penerimaan Piutang Servis PT Nasmoco Pemuda 2016

	CUSTOMER	TOTAL AR	LANCAR	AGING AR				%
				1-30 HR	31-60 HR	61-90 HR	>90 HR	
	MOU	56.54%	49.81%	39.95%	5.89%	3.47%	0.87%	56.54
	NON MOU	7.94%	12.53%	83.22%	0.03%	4.20%	0.02%	7.94
	PRIBADI/PERORANGAN	9.11%	36.33%	56.29%	7.38%	0.00%	0.00%	9.11
	AFILIASI/FREE SERVICE	26.42%	96.04%	2.41%	1.55%	0.00%	0.00%	26.42
	TOTAL							100.00
29-Feb-16	MOU	66.13%	48.79%	36.17%	10.74%	3.02%	1.28%	66.13
	NON MOU	1.24%	32.04%	38.73%	0.10%	0.00%	29.13%	1.24
	PRIBADI/PERORANGAN	4.55%	61.82%	28.26%	9.16%	0.75%	0.00%	4.55
	AFILIASI/FREE SERVICE	28.08%	92.95%	5.64%	0.32%	1.08%	0.00%	28.08
	TOTAL							100.00
31-Mar-16	MOU	70.31%	46.88%	37.65%	9.69%	3.99%	1.79%	70.31
	NON MOU	0.16%	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	0.04%	0.16
	PRIBADI/PERORANGAN	1.35%	48.89%	36.13%	14.98%	0.01%	0.00%	1.35
	AFILIASI/FREE SERVICE	28.18%	86.99%	10.49%	0.73%	0.29%	1.49%	28.18
	TOTAL							100.00
30-Apr	MOU	62.85%	50.96%	35.43%	9.30%	2.47%	1.84%	62.85
	NON MOU	1.63%	66.10%	33.90%	0.00%	0.00%	0.00%	1.63
	PRIBADI/PERORANGAN	5.64%	62.18%	36.72%	1.10%	0.00%	0.00%	5.64
	AFILIASI/FREE SERVICE	29.88%	92.34%	4.23%	1.24%	1.03%	1.16%	29.88
	TOTAL		64.20%	26.16%	6.28%	1.86%	1.50%	100.00
31-May-16	MOU	55.43%	41.18%	39.29%	14.06%	2.07%	3.39%	55.43
	NON MOU	0.76%	35.38%	0.26%	9.40%	54.96%	0.00%	0.76
	PRIBADI/PERORANGAN	7.97%	60.48%	33.26%	6.11%	0.15%	0.00%	7.97
	AFILIASI/FREE SERVICE	35.85%	84.80%	4.65%	7.79%	1.32%	1.43%	35.85
	TOTAL							100.00
30-Jun-16	MOU	67.14%	47.54%	34.20%	16.60%	1.66%	0.00%	56.56
	NON MOU	1.68%	26.22%	73.78%	0.00%	0.00%	0.00%	1.68
	PRIBADI/PERORANGAN	7.02%	82.72%	11.43%	2.49%	3.35%	0.00%	7.02
	AFILIASI/FREE SERVICE	34.75%	91.35%	6.69%	0.16%	0.10%	1.70%	34.75
	TOTAL							100.00

Sumber : Administrasi Keuangan PT Nasmoco Pemuda

31-Jul-16	MOU	67.14%	44.09%	33.99%	15.38%	6.02%	0.51%	67.14
	NON MOU	3.12%	1.11%	98.89%	0.00%	0.00%	0.00%	3.12
	PRIBADI/PERORANGAN	6.78%	42.96%	51.85%	4.60%	0.59%	0.00%	6.78
	AFILIASI/FREE SERVICE	22.34%	89.44%	8.84%	-0.22%	0.24%	1.70%	22.97
	TOTAL							100.00
31-Aug-16	MOU	67.97%	51.03%	33.30%	11.41%	2.65%	1.61%	67.97
	NON MOU	1.55%	44.23%	55.77%	0.00%	0.00%	0.00%	1.55
	PRIBADI/PERORANGAN	8.13%	44.98%	52.03%	2.48%	0.00%	0.51%	8.13
	AFILIASI/FREE SERVICE	22.34%	89.04%	10.38%	-0.02%	-0.23%	0.82%	22.34
	TOTAL							100.00
30-Sep-16	MOU	73.67%	50.94%	29.86%	14.48%	3.55%	1.16%	73.67
	NON MOU	0.65%	99.67%	0.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.65
	PRIBADI/PERORANGAN	5.49%	52.99%	39.22%	7.68%	0.11%	0.00%	5.49
	AFILIASI/FREE SERVICE	20.19%	98.98%	1.40%	0.00%	-0.02%	-0.36%	20.19
	TOTAL							100.00
31-Oct-16	MOU	72.53%	47.36%	31.91%	15.48%	1.88%	3.37%	72.53
	NON MOU	0.30%	1.67%	98.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.30
	PRIBADI/PERORANGAN	5.92%	26.37%	63.20%	4.63%	5.71%	0.09%	5.92
	AFILIASI/FREE SERVICE	21.25%	97.29%	2.27%	0.76%	0.00%	-0.32%	21.25
	TOTAL							100.00
30-Nov-16	MOU	67.62%	43.96%	30.54%	18.45%	2.46%	4.60%	67.62
	NON MOU	1.10%	70.05%	20.45%	9.51%	0.00%	0.00%	1.10
	PRIBADI/PERORANGAN	2.41%	27.73%	57.56%	3.93%	10.54%	0.24%	2.41
	AFILIASI/FREE SERVICE	28.87%	99.34%	0.14%	0.18%	0.59%	-0.25%	28.87
	TOTAL							100.00
31-Dec-16	MOU	59.83%	64.64%	35.36%	0.00%	0.00%	0.00%	59.83
	NON MOU	2.61%	88.28%	11.72%	0.00%	0.00%	0.00%	2.61
	PRIBADI/PERORANGAN	11.82%	49.96%	50.04%	0.00%	0.00%	0.00%	11.82
	AFILIASI/FREE SERVICE	25.73%	99.03%	0.56%	0.18%	0.23%	0.00%	25.73
	TOTAL							100.00
TOTAL 2016	MOU	64.80%	48.72%	34.46%	12.21%	2.80%	1.81%	
	NON MOU	1.82%	34.36%	59.15%	1.52%	3.43%	1.53%	
	PRIBADI/PERORANGAN	6.33%	50.56%	43.75%	4.32%	1.30%	0.07%	
	AFILIASI/FREE SERVICE	27.05%	92.77%	4.74%	1.35%	0.45%	0.69%	
	TOTAL	400.00%	226.42%	142.10%	19.40%	7.98%	4.10%	

Keterangan :

1. 0-30 Hari : Batas Normal Penerimaan Piutang Servis PT Nasmoco Pemuda
2. 31-60 Hari : Batas Normal Penerimaan Piutang Servis PT Nasmoco Pemuda
3. 61-90 Hari : Batas Normal Penerimaan Piutang Servis PT Nasmoco Pemuda
4. >90 Hari : Keterlambatan Penerimaan Piutang Servis PT Nasmoco Pemuda (Piutang Macet).

Pengelolaan piutang servis di PT Nasmoco Pemuda di tahun 2016 tergolong berhasil. Dapat dilihat pada Tabel 3.2, yang menyajikan data penerimaan piutang servis. Total penerimaan piutang dari ke-4 (empat) pelanggan dalam kurun waktu 1 tahun adalah sebesar 400%. Artinya, penerimaan piutang dari tiap-tiap pelanggan masing-masing 100%.

Total *Account Receivable* = 400%

Jenis pelanggan = 4 jenis

1. Pelanggan MOU yaitu $400\% : 4 = 100\%$
2. Pelanggan Non-MOU yaitu $400\% : 4 = 100\%$
3. Pelanggan pribadi yaitu $400\% : 4 = 100\%$
4. Pelanggan afiliasi yaitu $400\% : 4 = 100\%$

3.2.2 Hambatan dalam Pengelolaan dan Penagihan Piutang Servis di PT Nasmoco Pemuda

Berdasarkan penjelasan dan informasi dari bagian keuangan PT Nasmoco Pemuda, dalam proses pengelolaan dan penagihan piutang servisnya terdapat beberapa masalah/hambatan. Masalah/hambatan yang terjadi ada yang berasal dari kelalaian pelanggan (debitur) dan yang berasal dari pihak intern perusahaan. Berikut penjelasan lebih rinci mengenai masalah/hambatan pengelolaan dan penagihan piutang servis :

3.2.2.1 Masalah/Hambatan yang Berasal dari Pihak Intern PT Nasmoco Pemuda

1. Penumpukan piutang akibat tidak adanya koordinasi SA (Service Advicor) ke petugas AR (*Account Receivable*) berkenaan dengan pihak-pihak yang belum melunasi piutang atas servis periode sebelumnya. SA (Service Advicor) tidak merekap pelanggan (debitur) yang sudah boleh melakukan servis kembali karena telah melunasi piutang dan tetap menerima permintaan servis pelanggan (debitur) tersebut.

Dari Tabel 3.2 Tentang Laporan Penerimaan Piutang Servis PT Nasmoco Pemuda, maka dapat dilihat ada point yang menyatakan piutang Non-MoU. Jika dilihat dari standarnya, penerimaan servis secara kredit di PT Nasmoco Pemuda harus memenuhi MoU. Hal ini terjadi akibat masih longgarnya pelaksanaan kebijakan perusahaan oleh karyawan. Dari Tabel 3.3 akan terlihat Total Piutang Non-MoU sebesar 1,82% dari Total Piutang keseluruhan tahun 2016. Berikut perincian piutang servis Non-MoU di PT Nasmoco Pemuda tahun 2016 :

Tabel 3.3
Rincian Piutang Servis Non-MoU PT Nasmoco Pemuda Tahun 2016

BULAN	TOTAL AR	LANCAR	ANGING AR				%
			1-30 HR	31-60HR	61-90HR	>90 HR	
JANUARI	7.94%	12.53%	83.22%	0.03%	4.20%	0.02%	7.94
FEBRUARI	1.24%	32.04%	38.73%	0.10%	0.00%	29.13%	1.24
MARET	0.16%	0.00%	0.00%	99.96%	0.00%	0.04%	0.16
APRIL	1.63%	66.10%	33.90%	0.00%	0.00%	0.00%	1.63
MEI	0.76%	35.38%	0.26%	9.40%	54.96%	0.00%	0.76
JUNI	1.68%	26.22%	73.78%	0.00%	0.00%	0.00%	1.68
JULI	3.12%	1.11%	98.89%	0.00%	0.00%	0.00%	3.12
AGUSTUS	1.55%	44.23%	55.77%	0.00%	0.00%	0.00%	1.55
SEPTEMBER	0.65%	99.67%	0.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.65
OKTOBER	0.30%	1.67%	98.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.3
NOVEMBER	1.10%	70.05%	20.45%	9.51%	0.00%	0.00%	1.1
DESEMBER	2.61%	88.28%	11.72%	0.00%	0.00%	0.00%	2.61
TOTAL	1.82%	34.36%	59.15%	1.52%	3.43%	1.53%	

Sumber : Administrasi Keuangan PT Nasmoco Pemuda

Longgarnya pelaksanaan kebijakan penerimaan piutang servis oleh karyawan yang mengakibatkan adanya penerimaan piutang Non-MOU. Selain itu, pada penerimaan piutang servis dari pelanggan Non-MOU terdapat piutang macet yang paling besar yaitu pada aging >90 hari dibulan Februari 2016 sebesar 29,13%.

2. Kesalahan oleh teknisi yang melakukan pekerjaan servis diluar SPK (Surat Perintah Kerja). Sehingga, terjadi miskomunikasi antara SA (Servis Advisor) selaku penerima servis dengan AR (*Account Receivable*) selaku pengelola piutang. Kadangkala pelanggan (debitur) tidak mau membayar jasa servis diluar SPK (Surat Perintah Kerja) yang mereka keluarjan. Hal itu menyebabkan berkurangnya persediaan dan kerugian atas jasa servis.

3.2.2.2 Masalah/Hambatan yang berasal dari pihak pelanggan (debitur)

1. Kelalaian pihak pelanggan (debitur) dalam pembayaran piutang servis dan terdapat pula beberapa pelanggan (debitur) yang tidak

- acuh pada tanggungjawab yang harus diselesaikannya. Sehingga, piutang tidak terbayar ketika sudah jatuh tempo.
2. Menurunnya kondisi ekonomi pelanggan (debitur) yang disebabkan beberapa hal seperti merosotnya kondisi ekonomi umum atau bidang usaha tempat mereka beroperasi.
 3. Terjadinya bank kolaps pada pelanggan (debitur) yang merupakan badan usaha. Pelanggan (debitur) benar-benar tidak memiliki harta dan tidak bisa membayar piutang servis pada saat jatuh tempo.
 4. Pelanggan (debitur) benar-benar tidak melunasi piutang dengan berbagai alasan tersebut di atas.

Dari kedua hambatan tersebut diatas, yaitu hambatan/masalah intern PT Nasmoco Pemuda dan hambatan/masalah dari pihak debitur mengakibatkan terjadinya piutang tak tertagih lebih dari jangka waktu yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. Total Piutang yang melampaui batas MoU ditahun 2016 adalah sebesar 4,10 %. Berikut data piutang tak tertagih yang melampaui batas waktu pembayaran yang telah ditetapkan :

Tabel 3.4

Piutang Tak Tertagih Sesuai Jatuh Tempo Pembayaran

CUSTOMER	Waktu penerimaan Piutang
	>90 HR
MOU	1.81%
NON MOU	1.53%
PRIBADI/PERORANGAN	0.07%
AFILIASI/FREE SERVICE	0.69%
TOTAL	4.10%

Sumber : Administrasi Keuangan PT Nasmoco Pemuda

3.2.3 Upaya Penyelesaian Hambatan Piutang Servis di PT Nasmoco Pemuda

PT Nasmoco Pemuda tentunya berusaha untuk meminimalisir hambatan pada operasional perusahaan. Termasuk upaya pencegahan dan penyelesaian masalah/hambatan pada pengelolaan dan penagihan piutang servis. Piutang servis merupakan hal yang memberikan dampak cukup besar pada pendapatan PT Nasmoco Pemuda. Meskipun telah melakukan prosedural yang benar, masih ditemui beberapa hambatan pada pengelolaan dan penagihan piutang servis di PT Nasmoco Pemuda. Berikut ini merupakan bentuk penyelesaian hambatan dalam pengelolaan dan penagihan piutang servis di PT Nasmoco Pemuda :

3.2.3.1 Kebijakan Penentuan Persentase Pengurangan Cadangan Kerugian Piutang

Sebelum memberlakukan kebijakan penjualan kredit, PT Nasmoco Pemuda telah membuat kebijakan mengenai persentase pengurangan cadangan piutang. Kebijakan ini mutlak dibuat sebagai persiapan perusahaan menghadapi resiko terjadinya kerugian piutang tak tertagih. Pengurangan cadangan kerugian piutang ditetapkan per-30 (tiga puluh) hari penerimaan. Semakin lama rentang waktu penerimaan piutang maka semakin besar pengurangan cadangan kerugian piutang. Kenaikan persentase pengurangan kerugian cadangan piutang sebesar 5% setiap aging *Account Receivable*. Adapun persentase pengurangan cadangan kerugian piutang PT Nasmoco Pemuda dapat dilihat pada Tabel 3.5 berikut ini :

Tabel 3.5
Persentase Pengurangan Cadangan Kerugian Piutang PT
Nasmoco Pemuda

NO	AGING AR	% PENGURANGAN
1	1-30 Hari	5%
2	31-60 Hari	10%
3	61-90 Hari	15%
4	>90 Hari	20%

Sumber : Administrasi Keuangan PT Nasmoco Pemuda

3.2.3.2 Kebijakan Lainnya

1. Terkait dengan masalah mengenai kelalaian pelanggan (debitur) terhadap piutang yang jatuh tempo. Petugas AR (*Account Receivable*) melakukan foll-up via telephone untuk mengkonfirmasi bahwa piutang pelanggan (debitur) tersebut telah jatuh tempo/melewati batas pembayaran yaitu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak diterbitkannya Servis Invoice (kuitansi tagihan).

Apabila pelanggan (debitur) belum melakukan pembayaran setelah di foll-up via telephone maka, petugas AR (*Account Receivable*) dan *Collector* akan mengunjungi alamat pelanggan (debitur) untuk meminta kepastian pembayaran dan atau negosiasi penundaan pembayaran piutang servis.

2. Untuk menghindari terjadinya penumpukan piutang, PT Nasmoco Pemuda memberlakukan kebijakan portal untuk pelanggan (debitur) yang melewati jatuh tempo pembayaran piutang servis. Kebijakan portal yang dimaksud yaitu pemberhentian penerimaan kredit servis sementara pada pelanggan (debitur) yang belum melunasi tagihan piutang servis. Kebijakan ini hanya berlaku sampai tagihan piutang servis sebelumnya telah dilunasi oleh pelanggan (debitur). Ini berarti bahwa pelanggan (debitur) boleh

melakukan servis kembali di PT Nasmoco Pemuda setelah piutangnya terlunasi.

3. Apabila terjadi bank koleps pada pelanggan (debitur) maka pihak PT Nasmoco Pemuda akan melakukan negosiasi terkait perpanjangan waktu penundaan piutang. Piutang yang belum dibayarkan pelanggan dijadikan sebagai Cadangan Piutang pada Laporan Keuangan PT Nasmoco Pemuda.
4. Petugas AR (*Account Receivable*) akan mengingatkan dan memberikan list pelanggan (debitur) yang masih memiliki piutang dan menfol-up SA (Servis Advisor). Upaya ini dilakukan guna meminimalisir terjadinya penumpukan piutang akibat kurangnya koordinasi antara SA (Servis Advisor) dengan AR (*Account Receivable*). Karena di PT Nasmoco Pemuda tidak menerima pelanggan (debitur) yang belum melakukan pembayaran piutang servis sebelumnya.
5. Saat terjadinya pengerjaan servis diluar SPK (Surat Perintah Kerja) oleh teknisi dan pelanggan tidak mau membayar pengerjaan tersebut, maka biaya pengerjaan servis akan ditanggung oleh PT Nasmoco Pemuda. Dan kepala bengkel akan melakukan evaluasi terhadap teknisi terkait.
6. PT Nasmoco Pemuda akan melakukan penghapusan piutang dan menjadikannya sebagai kerugian perusahaan bilamana pelanggan (debitur) terkait tidak mampu/tidak ingin membayar piutang servis karena beberapa alasan. Penghapusan piutang dilakukan setiap akhir tahun dengan memperhitungkan cadangan kerugian piutang tak tertagih. Dan untuk mengantisipasi kejadian ini terulang lagi pada pelanggan (debitur) yang sama maka pelanggan (debitur) tersebut di blacklist. Dimana, pelanggan tersebut tidak diizinkan melakukan servis di PT Nasmoco Pemuda. Jika pelanggan tersebut

ingin melakukan servis di PT Nasmoco Pemuda, maka pelanggan harus melunasi piutangnya yang lalu.