

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat seiring dengan era globalisasi yang menuntut kecepatan arus informasi. Tuntutan akan kecepatan informasi tersebut menyebabkan teknologi informasi menjadi kebutuhan utama dalam masyarakat setelah kebutuhan primer sehingga teknologi informasi dan komunikasi yang pada awalnya sangat terbatas dalam menunjang kebutuhan sehari-hari, saat ini telah menjadi bagian yang tak terpisahkan atau telah menjadi kebutuhan hidup.

Perkembangan teknologi informasi tersebut mampu mengubah paradigma masyarakat dalam mencari dan mendapatkan informasi. Sekarang untuk mendapatkan informasi masyarakat tidak lagi terbatas pada informasi yang ada pada surat kabar, audio visual dan elektronik, tetapi juga sumber-sumber informasi lainnya yang salah satu diantaranya melalui jaringan internet. *Interconnected Network* atau lebih akrab disebut internet merupakan salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang menawarkan sisi kecanggihan, dan kemudahan serta kepraktisan. Munculnya internet dengan segala kecanggihannya membawa banyak perubahan dalam gaya dan kebiasaan manusia sebagai pengguna alat canggih tersebut. Pengguna internet dengan sangat mudah mendapatkan dan memahami informasi yang diberikan bahkan menjadi pelaku aktif dalam mengolah informasi. Teknologi internet memberikan kemudahan kepada para pengguna untuk mengakses informasi yang dibutuhkan.

Beragam manfaat dapat diperoleh dari penggunaan internet, diantaranya adalah cepatnya proses pencarian informasi dan memudahkan penggunaannya untuk melakukan komunikasi dengan pengguna internet lain yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Berbagai kemudahan dan manfaat yang ditawarkan dari adanya internet tersebut membuat penggunaannya terus meningkat sampai saat ini. Saat ini, penggunaan internet yang telah menjadi kebutuhan pokok hampir seluruh manusia, dimana seorang pengguna internet hanya perlu fasilitas satu set komputer atau *smartphone* yang terhubung ke *server* penyedia koneksi internet.

Salah satu perusahaan swasta sebagai penyedia layanan koneksi internet di sekitar Kabupaten Magetan, khususnya di kawasan sekitar kota adalah PT Sarangan Vision yang dahulu bernama PT Sarangan Sukses Perkasa Magetan. Perusahaan ini menyediakan layanan yang berhubungan dengan internet. PT Sarangan Vision adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *Internet Service Provider* dalam skala kecil yang mulai beroperasi sejak tahun 2017, yang pada intinya menangani jasa koneksi internet dengan area terbatas misalnya satu kompleks perumahan, satu kelurahan atau satu wilayah yang terbatas dan ini biayanya terkenal dengan nama RT/RW Net.

Pada awalnya, PT Sarangan Vision yang berlokasi di Perumahan Taman Asri, Blok F7, No. 7, Kecamatan Milangasri, Kabupaten Magetan ini bergerak di bidang jasa layanan TV kabel. Pada tahun 2018, perusahaan memutuskan untuk mengembangkan usaha dengan menyediakan layanan jasa koneksi internet dengan nama Sarangan Vision. Selain menyediakan jasa layanan TV kabel, perusahaan juga melayani jasa koneksi internet, yaitu memanfaatkan jalinan kerja sama dengan PT Lintas Data Prima (LPD) dan Iconnet (Icon+), sebagai salah satu anak perusahaan PT PLN Indonesia. PT Sarangan Vision menyediakan layanan paket

internet untuk user di berbagai kalangan. Paket internet yang tersedia antara lain paket perbulan untuk kecepatan akses 2 Mb, 3 Mb, 5Mb, 10 Mb, hingga 20 Mb.

Berkaitan dengan berbagai paket layanan TV kabel maupun internet yang disediakan PT Sarangan Vision, maka setiap bulan para pelanggan harus membayar setiap jasa layanan TV kabel atau internet yang digunakannya. Misalnya, untuk biaya layanan TV kabel dikenai biaya sebesar Rp 40.000,00 per bulan, sedangkan untuk layanan internet tergantung paket yang dipilih pelanggan. Misalnya, untuk paket internet dengan kecepatan akses 3 Mb harus membayar jasa layanan Rp 120.000,00 per bulan, paket internet dengan kecepatan akses 5 Mb sebesar Rp 185.000,00 per bulan, dan seterusnya sesuai dengan harga masing-masing paket yang ditetapkan perusahaan. Pembayaran atas biaya layanan dilakukan setelah 1 (satu) bulan mulain pemasangan. Dibandingkan dengan perusahaan penyedia jasa layanan tv kabel dan internet yang lain seperti contohnya Indihome, PT Sarangan Vision Magetan masih jauh kualitasnya dimana cakupan internet hanya terbatas diwilayah Magetan dan standar operasional prosedur penagihan pelanggan masih menggunakan cara manual yang dirasa kurang efektif dan efisien.

Selama ini, penagihan atas biaya jasa layanan TV kabel dan internet pada PT Sarangan Vision dilakukan secara manual. Iuran TV kabel dan internet ini dilakukan secara tertulis atau pencatatan di buku ke setiap rumah pelanggan sehingga akan mempersulit proses penagihan iuran TV kabel tersebut, jika catatan iuran tersebut hilang. Selain itu, kesulitan dalam pencarian pelanggan yang belum membayar akan membutuhkan banyak waktu dalam pengecekannya. Penagihan secara manual juga banyak menghadapi kendala. Misalnya, jika pelanggan tidak ada di rumah maka petugas penagihan keesokan harinya harus kembali lagi.

Kendala lain berupa adanya pelanggan yang belum sanggup membayar pada hari yang ditentukan karena alasan tidak ada pemberitahuan sebelumnya. Jika ada tunggakan, perusahaan hanya dapat melakukan teguran secara lisan dan tertulis atau saat ada pemutusan sambungan TV kabel atau internet, pelanggan komplain dan baru bersedia membayar agar perusahaan menyambung kembali saluran TV kabel atau internet di rumahnya.

Sebenarnya, berbagai kendala yang dihadapi PT Sarangan Vision dalam melakukan penagihan terhadap biaya jasa layanan TV Kabel dan internet tidak akan terjadi jika ada kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang pelanggan dan kesediaan petugas dalam menerapkan SOP penagihan piutang pelanggan sesuai dengan yang ditetapkan perusahaan. Piutang pelanggan yang dimaksud adalah biaya jasa layanan TV Kabel dan internet yang harus dibayar pelanggan setiap bulan.

Piutang pelanggan bagi PT Sarangan Vision merupakan piutang usaha, yaitu aset perusahaan yang akan diterima dalam jangka waktu tertentu. Istilah piutang menurut Hery (2020) mengacu pada sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan (umumnya dalam bentuk kas) dari pihak lain, baik sebagai akibat penyerahan barang dan jasa secara kredit, memberikan pinjaman, maupun sebagai akibat kelebihan pembayaran kas kepada pihak lain. Piutang pelanggan bagi PT Sarangan Vision merupakan piutang usaha, yaitu jumlah yang akan ditagih dari pelanggan sebagai akibat penjualan barang atau jasa secara kredit. Piutang usaha pada PT Sarangan Vision dapat ditagih dalam jangka waktu relatif pendek, yaitu dalam waktu 30 hingga 60 hari.

Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Soemohadiwidjojo (2019) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional

organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Sedangkan piutang merupakan aktiva yang penting bagi perusahaan karena dapat meningkatkan profitabilitas atau keuntungan (Mulyadi, 2016). Keberadaan piutang akan menimbulkan penagihan piutang. Penagihan piutang yang dilakukan terhadap pelanggan tentunya tidak semudah yang dibayangkan, di dalamnya terdapat prosedur-prosedur yang harus dilakukan dan ketentuan-ketentuan yang sudah ditentukan sebelumnya, apabila prosedur tersebut tidak dilakukan dengan benar dan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan, maka akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Kerugian yang timbul bagi perusahaan akibat adanya piutang yang tak tertagih yaitu akan mengurangi pendapatan perusahaan, dan jika pendapatan berkurang maka akan mempengaruhi perputaran kas perusahaan sehingga dapat mengganggu kegiatan operasional perusahaan.

Berdasarkan evaluasi atas berbagai kendala yang harus dihadapi perusahaan dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan secara manual, maka PT Sarangan Vision dapat menerapkan SOP penagihan pelanggan berbasis web. Penggunaan SOP penagihan pelanggan berbasis web tersebut diharapkan dapat mempermudah proses pengecekan waktu pembayaran biaya jasa layanan TV kabel dan internet serta penyampaian informasi tentang jumlah biaya dan waktu pembayaran kepada pelanggan PT Sarangan Vision secara *online*.

Berkaitan dengan kegiatan penagihan piutang, suatu perusahaan dapat menerapkan SOP penagihan piutang untuk mendukung lancarnya kegiatan SOP penagihan piutang pada perusahaan. Hasil penelitian terdahulu oleh Savitri (2019) yang menganalisis tentang prosedur penagihan piutang pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Surakarta menemukan bahwa prosedur penagihan piutang

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk sudah cukup baik, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Antara lain adalah prosedur pengiriman *reminding letter* yang melewati batas waktu pengiriman, terdapat beberapa kasus pelanggan yang telah jatuh tempo namun prosedur isolir layanan tidak dilakukan, dan juga prosedur pencabutan layanan pelanggan yang telah jatuh tempo belum dilakukan dengan baik. Penelitian terdahulu yang dilakukan Prameswari (2020) menganalisis tentang prosedur penagihan piutang yang dilakukan dan pelaksanaan SOP dalam penagihan piutang oleh *Account Receivable* Hotel Harris Gubeng Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan mekanisme dalam mengelola piutang adalah pencatatan piutang, penyampaian piutang, penagihan piutang, dan penerimaan piutang. Saat melakukan penagihan, pihak *Account Receivable* melaksanakan beberapa SOP, seperti melakukan penagihan sesuai dengan jangka waktu yang diberikan kepada pelanggan, melengkapi dokumen-dokumen terkait penagihan piutang, serta melakukan penagihan piutang.

Alasan peneliti memilih objek penelitian di PT Sarangan Vision Magetan sebab sekarang ini dimasa pandemic Covid 19 ada anjuran untuk menjaga jarak dan dilarang berkerumun. Kebutuhan internet menjadi kebutuhan primer yang harus terpenuhi. Apalagi, kegiatan sekarang banyak dilakukan dengan cara daring online. PT Sarangan Vision menjawab permasalahan tersebut. Selain itu, peneliti ingin mengetahui sejauh mana penerapan dan penetapan SOP berbasis web di PT Sarangan Vision Magetan.

Makalah ini akan membahas lebih detail tentang permasalahan yang terjadi pada bagian penagihan piutang pelanggan pada PT Sarangan Vision yang berdampak pada kinerja perusahaan. Pembahasan juga terkait dengan penetapan

SOP penagihan piutang pelanggan berbasis web yang diambil sebagai langkah untuk mengatasi ketidaklancaran pembayaran piutang pelanggan serta penerapannya pada PT Sarangan Vision Magetan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) teknis penagihan piutang pelanggan TV kabel dan internet pada PT Sarangan Vision Magetan?
2. Bagaimanakah penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berbasis web dalam penagihan piutang pelanggan TV kabel dan internet pada PT Sarangan Vision Magetan?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang sudah dipaparkan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) teknis penagihan piutang pelanggan TV kabel dan internet pada PT Sarangan Vision Magetan.
2. Mengetahui bagaimana penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berbasis web dalam penagihan piutang pelanggan TV kabel dan internet pada PT Sarangan Vision Magetan.

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi jurusan Akuntansi, sehingga dapat dimanfaatkan oleh khalayak umum mahasiswa, dosen dan segenap lingkungan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

2. Bagi PT Sarangan Vision Magetan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman maupun bahan pertimbangan bagi perusahaan terkait untuk melakukan evaluasi kebijakan maupun kinerjanya.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman bagi penulis terutama dalam melakukan penelitian terkait dengan penerapan standar operasional berbasis web.

4. Bagi Penelitian yang Akan Datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.



## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **2.1. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

##### **2.1.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Rangkaian proses ini menjelaskan secara detail tahapan kegiatan sebagai acuan dalam pelaksanaan operasional perusahaan sehingga dapat berjalan sesuai standar (Sailendra, 2015).

Nur'aini (2020) mendefinisikan SOP sebagai salah satu acuan pokok mengenai langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktivitas aplikatif yang merupakan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan. SOP dapat berupa gambar maupun rangkaian tulisan atau deskripsi yang menjelaskan tahapan atau langkah seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Arnani P (2016) mengungkapkan *Standart Operating Procedure (SOP)* adalah serangkaian intruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya.

Berdasarkan beberapa pengertian menurut para ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah pedoman yang berhubungan dengan aktivitas aplikatif dalam sebuah perusahaan yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh seluruh komponen dalam suatu perusahaan dengan tujuan kegiatan yang dijalankan tidak tumpang tindih serta segala tujuan yang

diharapkan dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan dan berjalan secara sistematis dan konsisten.

### **2.1.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Tujuan standar operasional prosedur untuk membuat aturan dan pengawasan terhadap kinerja disetiap bidang pekerja harus sesuai tata tertib yang berlaku dan terstruktur dengan benar sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Tujuan Standar Operasional Prosedur menurut Kismawadi, dkk. (2020) adalah sebagai berikut:

- a. Menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu;
- b. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor;
- c. Menghindari kegagalan atau kesalahan dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan;
- d. Parameter untuk menilai mutu pelayanan;
- e. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif;
- f. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait;

- g. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan praktik dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.

Tujuan suatu prosedur tertulis seperti halnya SOP. Menurut Santosa (2014) sebagai berikut:

- a. Menyediakan sebuah *record* aktivitas, dan pengoperasian yang dilakukan secara praktis;
- b. Menyediakan sebuah informasi yang tentunya konsisten untuk itu karenanya juga akan membentuk karakter disiplin kepada semua rekan anggota sebuah organisasi baik itu dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan;
- c. Memudahkan menganalisis dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak ada kaitannya secara langsung dengan prosedur yang telah ada;
- d. Memperlancar jalannya suatu sistem kerja sesuai aturan yang benar dan mampu mencapai tujuan secara efisien dan sistematis.

### **2.1.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Manfaat penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Fatimah (2015) adalah:

- a. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan;
- b. Mempermudah serta menghemat waktu dan tenaga dalam program *training* karyawan;
- c. Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan;
- d. Menjadi acuan dalam melakukan penelitian terhadap proses layanan;

- e. Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen;
- f. Pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen;
- g. Mengurangi beban kerja serta dapat meningkatkan *comparability*, *credibility* dan *defensibility*;
- h. Menjadi alat komunikasi antara pelaksana dan pengawas, serta membuat pekerjaan diselesaikan secara konsisten;
- i. Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional perusahaan;
- j. Membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan;
- k. Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis;
- l. Menjadi dokumen aktivitas proses bisnis perusahaan.

#### **2.1.4 Jenis-jenis Standar Operasional Prosedur (SOP)**

SOP berdasarkan jenis-jenis pada sifat kegiatan dibagi menjadi dua, yaitu SOP Teknis dan Administrasi (Rifka, 2017) :

##### **a. SOP Teknis**

SOP teknis merupakan prosedur yang dilakukan oleh satu orang atau pelaksana dan memiliki standar yang sangat rinci dan teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi yang lain. Pada umumnya SOP Teknis dicirikan dengan:

- 1) Pelaksana kegiatan berjumlah satu orang atau satu kesatuan tim walaupun pemangku lebih dari satu
- 2) Berisi cara melakukan pekerjaan secara detail

Ciri-ciri tersebut diperkuat dengan contoh SOP Teknis sebagai berikut: SOP perakitan kendaraan, SOP pengujian sampel di laboratorium, SOP pengagendaan surat dan lain-lain.

#### b. SOP Administratif

SOP administratif merupakan prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan lebih dari satu orang. Pada umumnya SOP ini dicirikan sebagai berikut (Rifka, 2017):

- 1) Pelaksana kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparatur dan bukan merupakan satu kesatuan tunggal
- 2) Berisi tahapan atau langkah-langkah pelaksanaan kegiatan bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.

Contoh dari SOP administratif adalah sebagai berikut: SOP Pelayanan perawatan kendaraan, SOP pengujian sampel di Laboratorium, SOP penanganan surat masuk dan SOP penyelenggaraan bimbingan teknis.

Sedangkan SOP berdasarkan cakupan besaran kegiatan ada dua jenis antara lain (Rifka, 2017):

- 1) SOP Makro, merupakan suatu integritas dari beberapa SOP mikro yang membentuk serangkaian kegiatan dari SOP tersebut. SOP makro tidak mencerminkan kegiatan yang dilakukannya oleh pelaksana. Contoh SOP

makro adalah sebagai berikut: SOP pengelolaan surat yang merupakan SOP makro dari penanganan surat masuk.

- 2) SOP Mikro, SOP yang dilihat dari segi cakupan dan besaran kegiatannya merupakan bagian dari SOP makro contoh diantaranya seperti: SOP penanganan surat masuk, SOP pemberian tanggapan terhadap surat masuk, dan SOP pengiriman surat. Pendekatan lain yang bias digunakan untuk memahami SOP mikro adalah dengan mengidentifikasi terhadap kegiatan terkait dengan SOP makro.

## **2.2 Hakikat Piutang**

### **2.2.1 Pengertian Piutang**

Perputaran piutang menunjukkan efisiensi perusahaan dalam mengelola piutangnya. Perputaran piutang rendah menunjukkan efisiensi penagihan makin buruk selama periode itu karena lamanya penagihan dilakukan. Dapat disimpulkan bahwa semakin banyak produk barang maupun jasa yang dijual secara kredit, maka kemungkinan besar akan memperlambat pada tingkat perputaran piutang begitupun sebaliknya. Menurut IAI (2017) pinjaman yang diberikan dan piutang adalah aset keuangan nonderivatif dengan pembayaran tetap atau telah ditentukan dan tidak mempunyai kuotasi di pasar aktif.

Menurut Reeve (2013) piutang mencakup seluruh uang yang diklaim terhadap entitas lain, termasuk perorangan, perusahaan, dan organisasi lain. Piutang-piutang ini biayanya merupakan bagian yang signifikan dari total aset lancar. Menurut Walter (2012) piutang adalah klaim moneter terhadap pihak

lainnya. Piutang diperoleh terutama dengan menjual barang dan jasa (piutang usaha) serta meminjamkan uang.

Pengertian piutang menurut Hery (2020) adalah sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan umumnya dalam bentuk kas dari pihak lain. Sebagian besar perusahaan melakukan penjualan secara kredit, hal ini agar lebih banyak menjual barang atau jasa yang dapat menarik calon pelanggan sehingga meningkatkan pendapatan perusahaan. Kredit yang diberikan kepada konsumen menimbulkan tenggang waktu pelunasan atas penyerahan barang atau jasa yang telah diterima. Dalam tenggang waktu tersebut penjual mempunyai tagihan atau piutang kepada konsumen.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat dikatakan bahwa piutang adalah semua hak atau klaim perusahaan kepada entitas lain akibat adanya penjualan barang atau jasa secara kredit di masa lalu.

### **2.2.2 Sistem Akuntansi Piutang**

Sistem akuntansi piutang adalah prosedur-prosedur yang berkaitan dengan piutang di suatu perusahaan. Mulyadi (2016) menyatakan bahwa sistem akuntansi 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.

Menurut Mulyadi (2016) berikut adalah informasi yang diperlukan oleh manajemen mengenai system akuntansi piutang:

- a. Saldo piutang pada saat tertentu kepada setiap debitur;
- b. Riwayat pelunasan piutang yang dilakukan oleh setiap debitur;

- c. Umur piutang kepada setiap debitur pada saat tertentu.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa informasi piutang dari setiap debitur untuk mempermudah melakukan penagihan. Sistem ini juga dapat melihat riwayat pelunasan sehingga dapat membantu memberikan keputusan ketika debitur melakukan pembelian kredit secara berkelanjutan. Sistem akuntansi piutang juga dapat melihat umur piutang para debitur.

### **2.2.3 Fungsi yang Terkait dengan Piutang**

Terdapat beberapa fungsi yang terkait dalam prosedur penagihan piutang usaha karena dalam sistem akuntansi piutang tersebut saling berhubungan satu dengan yang lainnya untuk tujuan tertentu. Mulyadi (2016) memaparkan fungsi yang terkait dengan piutang tersebut dapat di jelaskan sebagai berikut:

- a. Fungsi Piutang

Fungsi ini bertanggungjawab untuk mencatat transaksi bertambahnya dan berkurang piutang kepada pelanggan ke dalam kartu piutang dan membuat daftar piutang yang ditagih untuk dikirimkan ke fungsi penagihan.

- b. Fungsi Penagihan

Fungsi ini bertanggungjawab untuk melakukan penagihan kepada para debitur perusahaan berdasarkan daftar piutang yang ditagih yang dibuat oleh fungsi akuntansi.

- c. Fungsi Akuntansi

Fungsi akuntansi bertanggungjawab atas pencatatan transaksi penjualan di dalam jurnal penjualan dan penerimaan kas dari piutang.



#### d. Fungsi Kas

Fungsi ini bertanggungjawab atas penerimaan cek dari fungsi penagihan dan menyetorkan kas yang diterima dari berbagai fungsi tersebut segera ke bank dalam jumlah penuh.

#### 2.2.4 Klasifikasi Piutang

IAI (2017) ada dua kategori penggolongan piutang yaitu piutang usaha dan piutang lain-lain. Piutang terdiri atas tiga golongan yaitu piutang dagang (usaha), piutang bukan dagang, dan piutang penghasilan. Piutang dagang merupakan adanya janji lisan dari pembeli untuk membayar barang atau jasa yang dijual yang penagihannya tidak lebih dari satu periode akuntansi dan pada umumnya penjualan secara kredit biayanya dengan syarat pembayaran seperti piutang yang timbul dari penjualan barang atau jasa secara kredit. Sedangkan piutang di luar dagang merupakan adanya transaksi di luar dagang yang mengakibatkan timbulnya tagihan pada masa yang akan datang kepada konsumen, seperti: piutang dividen, piutang bunga, piutang sewa.

Pada dasarnya piutang menurut Martani (2014) dikelompokkan menjadi 3 (tiga) jenis, antara lain sebagai berikut: (a) Piutang Dagang/Piutang Usaha, (b) Piutang penghasilan, dan (c) Piutang wesel. Ketiga jenis tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### a. Piutang Dagang/Piutang Usaha

Piutang dagang adalah tagihan perusahaan kepada pelanggan sebagai akibat tagihan adanya penjualan barang atau jasa secara kredit, dimana tagihan tidak disertai dengan surat perjanjian yang formal, akan tetapi karena adanya unsur

kepercayaan dan kebijakan perusahaan. Sedangkan piutang usaha ialah piutang pada perusahaan jasa dimana perusahaan memberikan jasa kepada konsumen yang akan dibayar di kemudian hari sebesar tarif jasa yang telah diberikan. Piutang dagang/piutang usaha dalam menyajikan diklasifikasikan sebagai piutang dari pihak berelasi dan piutang dari pihak ketiga. Kriteria pihak berelasi mengikuti PSAK 7 pengungkapan pihak-pihak berelasi. Piutang dagang dapat juga dibagi lagi menurut karakteristiknya sehingga ada beberapa sub komponen piutang dagang/usaha. Piutang dagang/usaha muncul dari transaksi pendapatan atau penjualan yang dilakukan secara kredit. Piutang dagang biayanya tidak ada bunga dan jangka waktu pelunasan singkat tergantung dengan kebijakan kredit yang diberikan.

b. Piutang penghasilan dan piutang lain-lain

Piutang non dagang adalah tagihan perusahaan kepada pihak lain atau pihak ketiga yang timbul atau terjadi bukan karena adanya transaksi penjualan barang dagang atau jasa secara kredit. Jumlah piutang non dagang/lainnya biayanya tidak signifikan dibandingkan dengan jumlah piutang dagang ataupun piutang usaha. Berikut ini contoh-contoh piutang non dagang:

- 1) Piutang biaya. Contohnya: asuransi dibayar dimuka, sewa dibayar dimuka, gaji dibayar dimuka, iklan dibayar dimuka.
- 2) Piutang penghasilan. Contohnya: piutang jasa, piutang sewa dan piutang bunga.
- 3) Uang muka pembelian (persekot). Contohnya: pembayaran uang muka pembelian suatu barang yang sebelumnya sudah dipesan terlebih dahulu.

4) Piutang lain-lain. Contohnya: piutang perusahaan kepada karyawan, kelebihan membayar pajak dan piutang perusahaan kepada cabang-cabang perusahaan.

c. Piutang Wesel

Piutang wesel adalah tagihan perusahaan kepada pihak ketiga atau pihak lain yang menggunakan perjanjian secara tertulis dengan wesel atau promes. Wesel merupakan janji tertulis yang tidak bersyarat, dibuat oleh pihak yang satu untuk pihak yang lain, ditandatangani oleh pihak pembuatnya, untuk membayar sejumlah uang atas permintaan atau pada suatu tanggal yang ditetapkan pada masa yang akan datang kepada pihak yang memerintah atau membawanya. Penerbit wesel disebut wesel bayar (notes payable), sedangkan penerima wesel disebut wesel tagih (notes receivable). Wesel tagih biayanya memiliki bunga, walaupun ada beberapa wesel tagih yang tidak berbunga. Wesel tagih yang tidak berbunga biayanya dijual dengan diskon dan pihak penerbit akan menerima uang yang lebih kecil dari jumlah yang akan dibayarkan di masa depan. Diskon merupakan bentuk bunga yang diterima di muka. Wesel tagih dapat dijual oleh pemegangnya sebelum jatuh tempo.

Berdasarkan uraian di atas, piutang dalam penelitian ini merupakan piutang pelanggan, yaitu biaya jasa layanan TV Kabel dan internet yang harus dibayar pelanggan setiap bulan. Piutang pelanggan tersebut merupakan piutang usaha, yaitu piutang pada perusahaan jasa dimana perusahaan memberikan jasa kepada konsumen yang akan dibayar di kemudian hari sebesar tarif jasa yang telah diberikan.

### 2.3 Penagihan Piutang

Penagihan piutang merupakan salah satu fungsi yang terkait dalam prosedur penagihan piutang usaha. Baridwan (2017) istilah tagihan dimaksudkan dengan klaim perusahaan atas uang, barang-barang atau jasa-jasa terhadap pihak lain. Dalam akuntansi pengertian tagihan biayanya digunakan untuk menunjukkan klaim yang akan dilunasi dengan uang. Tagihan bisa timbul dari berbagai macam sumber, tetapi jumlah yang terbesar biayanya timbul dari penjualan barang atau jasa. Penagihan adalah proses mulai dari menyerahkan *invoice* kepada *customer* sampai dengan uang/pembayaran atas *invoice* yang diterima dan pelunasan atas *invoice*.

Mulyadi (2016) menyatakan dokumen pokok yang digunakan di dalam prosedur penagihan piutang adalah sebagai berikut: (a) Faktur Penjualan, (b) Bukti Kas Masuk, (c) Surat Pemberitahuan, (d) Daftar Surat Pemberitahuan. Keempat dokumen tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Faktur Penjualan

Dalam pencatatan piutang, dokumen ini digunakan sebagai dasar timbulnya piutang dari transaksi penjualan kredit.

#### 2. Bukti Kas Masuk

Dalam pencatatan piutang, dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan berkurangnya piutang dari transaksi pelunasan piutang oleh debitur.

#### 3. Surat Pemberitahuan

Dokumen ini dibuat oleh debitur untuk memberitahu maksud pembayaran yang dilakukannya.

#### 4. Daftar Surat Pemberitahuan

Dokumen ini merupakan rekapitulasi penerimaan kas yang dibuat oleh fungsi penagihan.

Berdasarkan penelitian Savitri (2019) keberadaan piutang akan menimbulkan penagihan piutang. Penagihan piutang yang dilakukan terhadap pelanggan tentunya tidak semudah yang dibayangkan, di dalamnya terdapat prosedur-prosedur yang harus dilakukan dan ketentuan-ketentuan yang sudah ditentukan sebelumnya, apabila prosedur tersebut tidak dilakukan dengan benar dan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan, maka akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Kerugian yang timbul bagi perusahaan akibat adanya piutang yang tak tertagih yaitu akan mengurangi pendapatan perusahaan, dan jika pendapatan berkurang maka akan mempengaruhi perputaran kas perusahaan sehingga dapat mengganggu kegiatan operasional perusahaan. Analisis penagihan piutang pada unit *Finance Billing and Collection Center* di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Surakarta dapat dilakukan terhadap implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang pelanggan.

Pada penelitian Prameswari (2020) berkaitan dengan penagihan piutang oleh *Account Receivable* Hotel Harris Gubeng Surabaya dapat dilakukan dengan menganalisis prosedur penagihan piutang yang dilakukan dan pelaksanaan SOP dalam penagihan piutang. Pihak *Account Receivable* melaksanakan beberapa SOP, seperti melakukan penagihan sesuai dengan jangka waktu yang diberikan

kepada pelanggan, melengkapi dokumen-dokumen terkait penagihan piutang, serta melakukan penagihan piutang.

Kondisi yang terjadi pada PT Sarangan Vision Magetan yang bergerak di bidang jasa layanan TV kabel dan penyedia layanan *Internet Service Provider* juga menunjukkan pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penagihan piutang usaha kepada para pelanggan. Berkaitan dengan penagihan atas biaya jasa layanan TV kabel dan internet, selama ini PT Sarangan Vision Magetan melakukan dengan secara manual. Iuran TV kabel dan internet ini dilakukan secara tertulis atau pencatatan di buku ke setiap rumah. Dalam pelaksanaan penagihan piutang, PT Sarangan Vision dapat menerapkan standar operasional prosedur teknis, di antaranya adalah SOP Proses Pendaftaran, SOP Proses Pemasangan, SOP Proses Penagihan, hingga SOP Pelaporan. Permasalahan yang kemudian muncul adalah pencatatan masih manual sehingga membutuhkan waktu lama dan kesulitan untuk mencari data dan berakibat hilangnya data karena terlalu banyak dokumen. Penagihan secara manual juga banyak menghadapi kendala. Misalnya, jika pelanggan tidak ada di rumah maka petugas penagihan keesokan harinya harus kembali lagi. Kendala lain berupa adanya pelanggan yang belum sanggup membayar pada hari yang ditentukan karena alasan tidak ada pemberitahuan sebelumnya. Jika ada tunggakan, perusahaan hanya dapat melakukan teguran secara lisan dan tertulis atau saat ada pemutusan sambungan TV kabel atau internet, pelanggan komplain dan baru bersedia membayar agar perusahaan menyambung kembali saluran TV kabel atau internet di rumahnya. Proses pembuatan laporan tidak efisien karena harus mencari beberapa dokumen

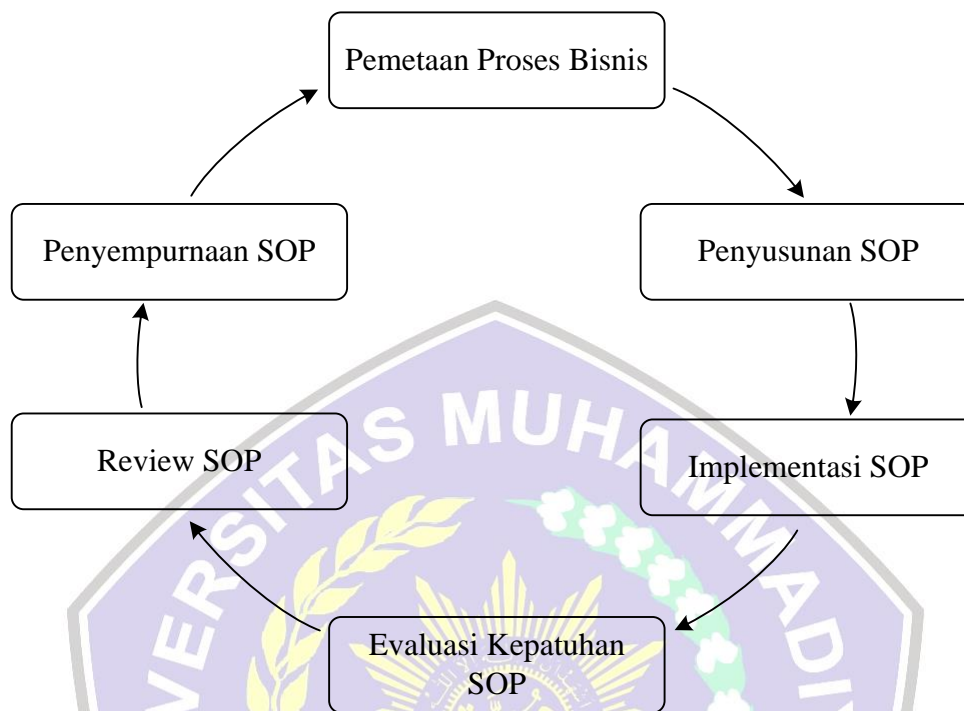
yang dicatat pada buku laporan. Hal ini dapat menjadi celah terjadinya risiko timbulnya kerugian usaha pada PT Sarangan Vision Magetan.

Langkah yang dapat digunakan untuk meminimalkan risiko tersebut adalah dengan menetapkan SOP Penagihan Piutang Usaha pada PT Sarangan Vision Magetan. Penetapannya melalui beberapa tahapan, di antaranya dengan mengevaluasi pekerjaan yang telah dijalankan sebelum adanya SOP, menemukan permasalahan yang muncul serta menemukan solusi penyelesaian yang kemudian dituangkan dalam SOP.

Pada penelitian yang dilakukan Prastomo dan Alfarisi (2020) tentang implementasi sistem pengolahan data *laundry* pada Laundrete Bekasi berbasis *Java Desktop* menunjukkan bahwa pengolahan data pelanggan, jasa cuci dan pembayaran yang masih dilakukan secara manual yaitu tulis tangan serta sulitnya mengecek data *laundry* yang tersimpan untuk dijadikan laporan maupun hanya untuk di rekap untuk disimpan dalam waktu yang lama. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan guna menjawab permasalahan pada *laundry* Laundrete seperti pengolahan data *laundry* yang masih manual maka diterapkanlah sistem berbasis desktop yang dirancang oleh peneliti menggunakan bahasa pemrograman *Java Desktop*. Hasilnya, pengolahan data tagihan pembayaran menjadi lebih mudah. Pada laporan transaksi yang didalamnya mencakup semua data transaksi dari mulai pelanggan sampai pembayaran dapat dicetak perperiodik hari, minggu, bulan, dan tahun serta memudahkan dalam pengarsipan.

Standar operasional prosedur (SOP), merupakan dokumen yang bersifat dinamis, yang disesuaikan dengan kondisi perusahaan saat ini. Pada standar

operasional prosedur (SOP) dikenal istilah daur hidup (*lifecycle*) SOP (Soemohadiwidjojo, 2019) yang terlihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 *Lifecycle* SOP

Penetapan standar operasional prosedur dapat dilihat dari gambar 2.1 di atas menunjukkan dari awal pemetaan sampai dengan penyempurnaannya. Dengan memahami pemetaan proses pekerjaan, mempertimbangkan keterkaitan serta konsistensinya dengan pelaksanaan SOP teknis yang lain, kemudian dilakukan telaah dari beberapa proses kegiatan yang telah dikerjakan sehingga penyusunan SOP dapat dilakukan dengan tepat sasaran. Implementasi dari SOP merupakan langkah lanjutan untuk mengetahui efektivitasnya terhadap kinerja perusahaan. Apabila kemudian ditemukan kendala, maka perlu dilakukan evaluasi untuk menemukan masalahnya dan mencari solusi penyelesaiannya. Harapan dari pelaksanaan tahapan-tahapan tersebut adalah SOP dapat diterapkan dengan



baik sehingga meminimalkan resiko serta dapat merealisasikan maksud dan tujuan perusahaan.

Hal yang menjadi fokus dari PT Sarangan Vision Magetan adalah dari beberapa yang telah diterapkan adalah perlu diperhatikannya prosedur pembayaran dan penagihan piutang pada pelanggan TV kabel dan internet, antara lain mengenai pola pembayaran biaya pelanggan, penagihan piutang yang menguntungkan pihak pelanggan dan perusahaan mulai dari penerbitan hingga penanganan invoice, serta pencatatan laporan atas penagihan piutang pada pelanggan TV kabel dan internet.

#### 2.4 Flowchart (Bagan Alir)


Bagan alir merupakan kumpulan data dari notasi diagram simbolik yang menunjukkan aliran data dan urutan operasi dalam sistem. Bagan alir (flowchart) merupakan metode teknik analisis yang dipergunakan untuk mendeskripsikan sejumlah aspek dari system informasi secara jelas, ringkas, dan logis (Mardi,2014).


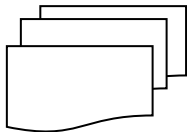
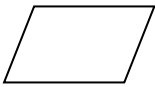

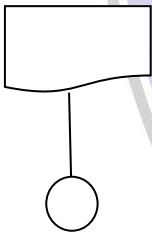
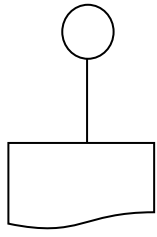

Bagan alir dokumen menurut Mulyadi (2016) adalah symbol- symbol standar yang digunakan oleh analisis system untuk menggambarkan bagan alir dokumen suatu system.

Adapun simbol- simbol yang digunakan dalam bagan alir dokumen adalah sebagai berikut :

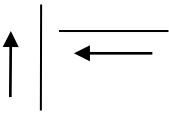



Tabel 2.1

Simbol Bagan Alir Dokumen

Simbol	Nama	Keterangan
	Dokumen	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis dokumen, yang merupakan formulir yang digunakan untuk

		merekam terjadinya suatu transaksi.
	Dokumen dan Tembusannya	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan dokumen asli dan tembusannya. Nomor dokumen dicantumkan disudut kanan atas.
	Berbagai Dokumen	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan berbagai jenis dokumen yang digunakan bersama dalam satu paket.
	Catatan	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan catatan akuntansi yang digunakan mencatat data yang direkam sebelumnya di dalam dokumen atau formulir.
	Penghubung pada halaman yang sama	Untuk memungkinkan aliran dokumen berhenti di suatu halaman tertentu.
	Akhir arus dokumen	Mengarahkan pembaca ke symbol penghubung halaman yang sama yang bernomor seperti yang tercantum dalam symbol tersebut.
	Awal arus dokumen	Berasal dari symbol penghubung halaman yang sama, yang bernomor seperti yang tercantum dalam symbol tersebut.
	Penghubung halaman berbeda	Untuk menunjukkan kemana dan bagaimana bagan alir terkait atau dengan yang lainnya. Nomor yang tercantum di dalam symbol penghubung menunjukkan bagaimana

		bagan alir yang tercantum pada symbol dihalaman yang lain.
	Kegiatan Manual	Untuk menggambarkan kegiatan manual.
	Keterangan, Komentar	Symbol ini memungkinkan ahli symbol menambahkan keterangan untuk memperjelas pesan yang disampaikan dalam bagan alir.
	Arsip Sementara	Untuk menunjukkan tempat penyimpanan dokumen : arsip sementara dan arsip permanen. Arsip sementara adalah dokumen yang disimpan dan akan diambil kembali. Untuk menunjukkan urutan pengarsipan dokumen digunakan symbol sebagai berikut : A = menurut abjad N = menurut nomor urut T = menurut tanggal
	Arsip Permanen	Menggambarkan arsip permanen yang tidak akan diproses lagi dalam system akuntansi yang bersangkutan.
	On- line komputer proses	Menggambarkan pengolahan data dengan komputer secara online.
	Keying (typing verifying)	Menggambarkan pemasukan data ke dalam komputer melalui online terminal.
	Pita Magnetic	Menggambarkan arsip komputer yang berbentuk pita magnetic.

	On- line Storage	Menggambarkan arsip komputer yang berbentuk on- line (di dalam memori computer).
	Keputusan	Menggambarkan keputusan yang harus dibuat dalam proses pengolahan data keputusan yang dibuat ditulis dalam computer.
	Garis alir	Menggambarkan arah proses pengolahan data. Anak panah tidak digambarkan jika arus dokumen mengarah kebawah dan kekanan.
	Persimpangan garis alir	Jika dua garis alir bersimpangan, untuk menunjukkan arah masing-masing garis, salah satu garis dibuat sedikit melengkung tepat pada persimpangan ke dua garis tersebut.
	Persimpangan garis alir	Simbol ini digunakan jika dua garis alir bertemu dan salah satu garis mengikuti arus garis lainnya.
	Mulai / Berakhir	Untuk menggambarkan awal dan akhir suatu system akuntansi.
<p data-bbox="328 1447 497 1480">Dari pemasok</p> 	Masuk ke system	Karena kegiatan dari luar system tidak perlu digambarkan dalam bagan alir, maka diperlukan symbol untuk menggambarkan masuk ke system yang digambarkan dalam bagan alir.
 <p data-bbox="300 1850 523 1883">ke sistem penjualan</p>	Keluar dari system	Karena kegiatan dari luar system tidak perlu digambarkan dalam bagan alir, maka diperlukan symbol untuk menggambarkan ke luar ke system lain.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengenai standar operasional prosedur penagihan pelanggan ini berdasarkan beberapa penelitian terdahulu. Berikut ini diuraikan beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini.

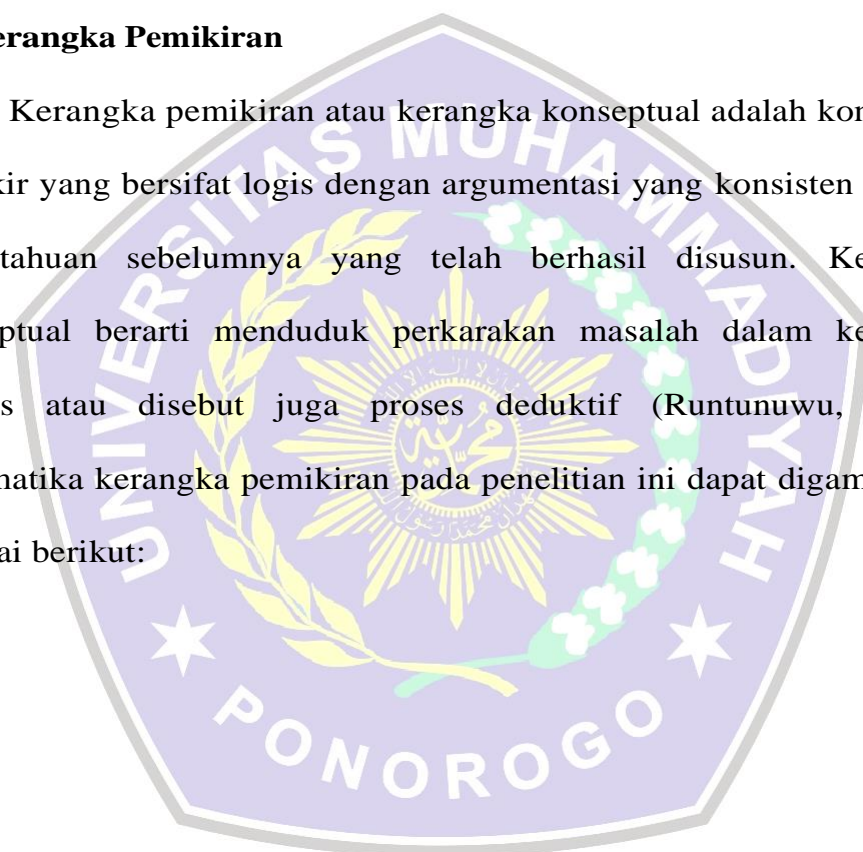
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

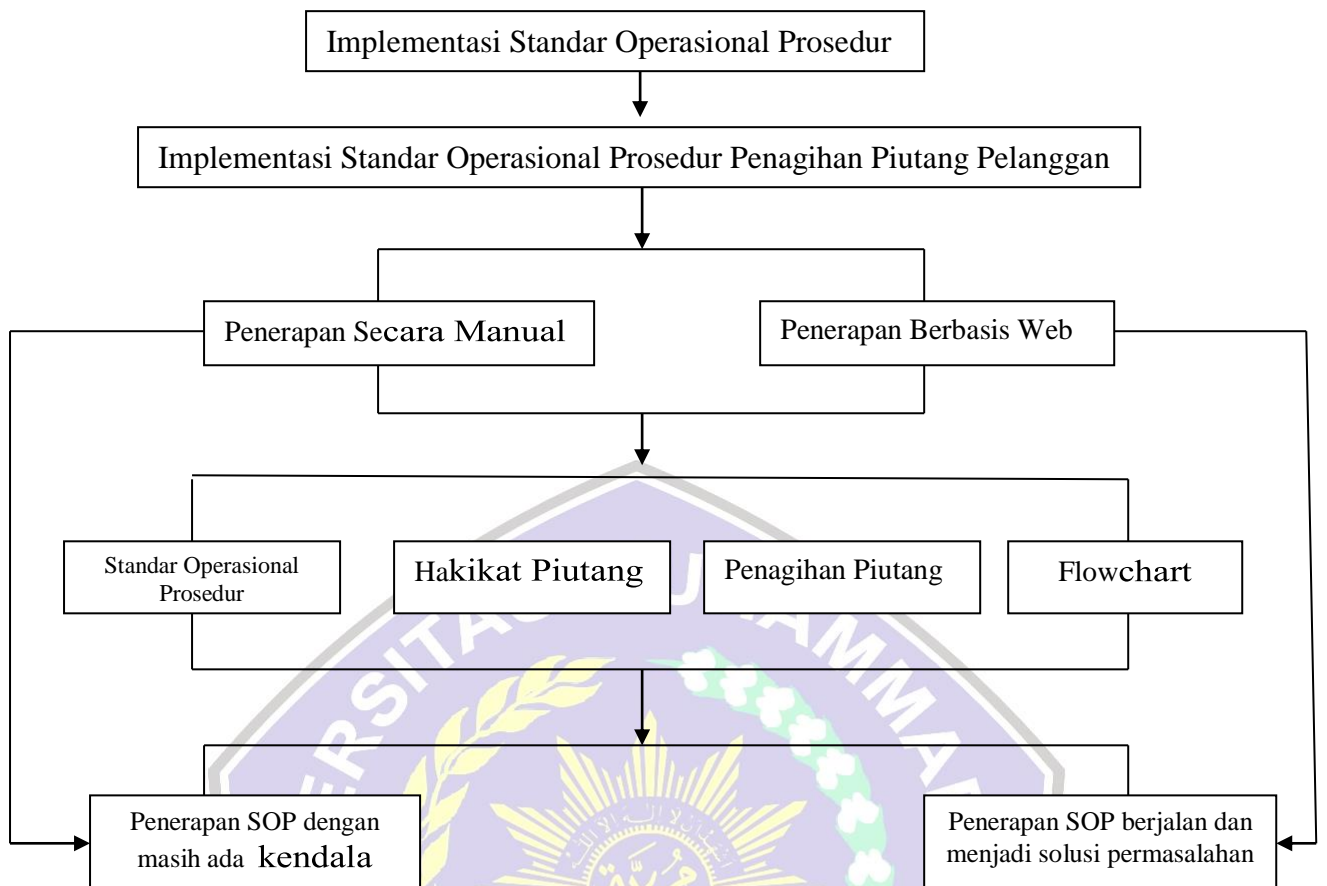
No.	Peneliti/ Tahun/Judul	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Savitri (2019) Impementasi Standar Operasional Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Surakarta	Analisis deskriptif	Prosedur penagihan piutang PT Telekomunikasi Indonesia Tbk cukup baik, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kesalahan dan kekurangan.	Metode	Obyek
2.	Prameswari (2020) Mekanisme Penagihan Piutang dan Pelaksanaan SOP Oleh <i>Account Receivable</i> di Hotel HARRIS GUBENG Surabaya	Analisis deskriptif	SOP penagihan piutang oleh <i>Account Receivable</i> di Hotel HARRIS GUBENG Surabaya sudah berjalan dengan baik.	Metode	Obyek
3.	Andi Prastomo dan Salman Alfarisi (2020) Implementasi Sistem Pengolahan Data <i>Laundry</i> Laundrete Bekasi Berbasis Java Desktop	Grounded Research	Pengolahan data tagihan pembayaran menjadi lebih mudah dan efisien.	Bidang jasa	Obyek dan metode
4.	Fadel Mizuari Rahman (2018) Sistem Informasi Akuntansi Atas Penagihan Piutang Dalam Penunjang Keefektifan Penerimaan Kas Pada PT. Fadel Pelumas Indonesia	Analisis deskriptif	PT Fadel Pelumas Indonesia telah menerapkan system informasi akuntansi dengan tepat dalam proses penjualan dan penagihan.	Metode	Obyek

5.	Ajeng Intan Pratiwi (2017) Prosedur Penagihan Piutang PT Telekomunikasi Indonesia Tbk	Analisis deskriptif	PT Telekomunikasi Indonesia Tbk harus melakukan pengevaluasian dan pemeriksaan selama prosedur dilaksanakan.	Metode	Obyek
----	---	---------------------	--	--------	-------

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran atau kerangka konseptual adalah konstruksi berpikir yang bersifat logis dengan argumentasi yang konsisten dengan pengetahuan sebelumnya yang telah berhasil disusun. Kerangka konseptual berarti menduduk perkarakan masalah dalam kerangka teoritis atau disebut juga proses deduktif (Runtunuwu, 2021). Sistematika kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:





Gambar 2.3 Skema Kerangka Pemikiran

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan TV kabel dan internet di kabupaten Magetan yaitu PT. Sarangan Vision Magetan. Perusahaan ini terletak di Perum Asri, Blok F7. No. 7 RT. 09 RW. 04 Magetan. Proses penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 2 bulan terhitung dari bulan Juni sampai Juli 2021.

Data yang digunakan pada penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan observasi dan interview di lingkungan perusahaan. Data sekunder berupa gambaran perusahaan, dan data- data terkait SOP penagihan piutang pelanggan.

#### **3.2. Metode Pengambilan Data**

##### **3.2.1 Observasi**

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses implementasi standar operasional penagihan pelanggan pada PT Sarangan Vision Magetan. Pada tahap observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti memahami gambaran permasalahan yang sesungguhnya terjadi di dalam perusahaan.

##### **3.2.2 Wawancara**

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan- pertanyaan secara bebas baik terstruktur maupun tidak terstruktur dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara luas mengenai obyek



penelitian (Sunyoto, 2011). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak- pihak terkait dengan standar operasional penagihan piutang pelanggan.

### **3.2.3 Dokumen**

Peneliti mengumpulkan dokumen- dokumen yang berhubungan dengan penerapan SOP penagihan piutang pelanggan tv kabel dan internet dalam menunjang kinerja perusahaan.

### **3.3. Metode Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kualitatif. Penelitian ini terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Penelitian ini menganalisis permasalahan yang terjadi pada bagian penagihan piutang pelanggan pada PT Sarangan Vision dan membahas SOP penagihan piutang pelanggan berbasis web serta penerapannya.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

##### 4.1.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Salah satu perusahaan swasta yang bergerak dibidang penyedia layanan yang berhubungan dengan internet di wilayah Kabupaten Magetan adalah PT Sarangan Sukses Perkasa. Pada awalnya, perusahaan ini bergerak di bidang *Internet Servie Provider* dalam skala kecil yang pada intinya menyediakan koneksi internet dengan area terbatas yang mulai beroperasi sejak 2017. Seiring berkembangnya usaha pada tahun 2018 PT Sarangan Sukses Perkasa berganti nama PT Sarangan Vision yang menyediakan jasa layanan TV kabel. Selain itu, perusahaan juga melayani jasa koneksi internet yang memanfaatkan jalinan kerja sama dengan PT Lintas Data Prima (LDP) dan Iconnet (Icon+) sebagai salah satu ana perusahaan PT PLN Indonesia.

TV kabel merupakan sistem penyiaran acara televisi lewat isyarat frekuensi radio yang ditranmisikan melalui serat optik yang tetap atau kabel coaxial dan bukan lewat udara seperti siaran televisi biasa yang harus ditangkap melalui antena. Layanan TV kabel memiliki kemampuan untuk berinternet (*internet enabled*) dengan dukungan teknologi DVB (Digital Video Broadcasting) dimana teknologi ini memberi peluang paket data ikut dalam channel- channel siaran TV, jadi pelanggan bisa menyaksikan channel pilihan dan sekaligus browsing, streaming atau download melalui PC yang sudah tersambung dengan ke jaringan internet. Contoh TV kabel diantaranya Indihome, MNC Sky Vision, First Media, Transvision dan masih banyak yang lain. Berkaitan dengan pelayanan TV kabel di PT Sarangan

Vision, pelanggan yang ingin berlangganan dikenai biaya sebesar Rp 40.000 per bulan untuk jasa layanan TV kabel yang digunakan.

PT Sarangan Vision menyediakan layanan paket internet untuk user di berbagai kalangan. Paket yang tersedia antara lain paket perbulan untuk kecepatan akses 2 Mb, 3 Mb, 5 Mb, 10 Mb, hingga 20 Mb tergantung paket yang dipilih pelanggan. Misalnya, untuk paket internet dengan kecepatan akses 3 Mb harus membayar jasa layanan Rp 120.000,00 per bulan, paket internet dengan kecepatan akses 5 Mb sebesar Rp 185.000,00 per bulan, dan seterusnya sesuai dengan harga masing-masing paket yang ditetapkan perusahaan.

**PT. SARANGAN VISION**

**Internet Fiber Optik**

Paket Internet Unlimited  
Hemat Nyaman dan Super Ngebut

- **PAKET SUPER NGEBUT**  
↳ IURAN BULANAN Rp 285 rb/bln  
↳ Internet Unlimited  
**UP TO ± 10Mbps**
- **PAKET HEMAT NGEBUT**  
↳ IURAN BULANAN Rp 185 rb/bln  
↳ Internet Unlimited  
**UP TO ± 5Mbps**
- **PAKET EKONOMIS NGEBUT**  
↳ IURAN BULANAN Rp 120 rb/bln  
↳ Internet Unlimited  
**UP TO ± 3Mbps**
- **PAKET IRIT NGEBUT**  
↳ IURAN BULANAN Rp 100 rb/bln  
↳ Internet Unlimited  
**UP TO ± 2Mbps**

BIAYA SEWA MODEM 10rb      BIAYA INSTALASI 150rb

Info pendaftaran hub :

---

**PT. SARANGAN VISION**

**TV DIGITAL**

**PAKET TV DIGITAL**

- ↳ IURAN BULANAN Rp. 44rb/bln
- ↳ SIARAN CHANNEL > 100
- ↳ KUALITAS DIGITAL

Biaya Instalasi: ~~150rb~~ **FREE**  
Biaya Registrasi: **50rb**

BIAYA SEWA STB **10rb**  
BIAYA SEWA MODEM **10rb**

**Promo berlaku 30 Agustus 2021**  
Khusus Pelanggan TV  
Sekitar Gitaadin, Jaksa Agung, Semeru, Manggis,  
Pandan, Marix, Kaniti

Info Pendaftaran Hubungi :

Gambar 4.1.1 Brosur Paket Internet dan TV Kabel



Gambar 4.1.2 Objek Penelitian dan Aktivitas Perusahaan

Peneliti melakukan pengumpulan data dari wawancara dengan direktur II dan 5 (lima) orang karyawan, melakukan observasi dengan mengikuti beberapa aktivitas kegiatan perusahaan dan mengumpulkan data- data terkait standar operasional penagihan piutang pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 30 Juni 2021 jam 13.00 WIB dengan Bapak Aris Dwi Arifin selaku direktur II berkaitan dengan PT Sarangan Vision Magetan menyatakan sebagai berikut “**perusahaan ini udah jalan kira- kira udah 5 tahunan sejak**

tahun 2017, awalnya perusahaan ini tuh perusahaan ISP skala kecil diperuntukan untuk orang-orang sekitar lingkungan kompleks perumahan. Berjalannya waktu gak nyangka tuh ternyata banyak peminatnya apalagi dimasa pandemic seperti sekarang kan, apa apa musti online”.

Wawancara selanjutnya pada bagian admin mbak Dyah Ayu, beliau memaparkan terkait tugas beliau di PT Sarangan Vision sebagai berikut **“tugas aku disini sebagai admin adalah penghubung antara pelanggan dengan teknisi selain itu segala terkait dokumen dan operasional kantor aku yang handle. Mulai dari kegiatan surat menyurat, pencatatan, menyusun dan input data, pembukuan, mengatur agenda, menelpon hingga hal-hal lain yang sifatnya teknis”**.

Pada tanggal 1 Juli 2020 jam 10.30 peneliti mewawancarai petugas teknisi. PT Sarangan Vision Magetan mempunyai 2 teknisi yaitu Bapak Gunawan dan Bapak Iwan, respon mereka sebagai berikut **“kita disini jadi petugas survey tempat yang akan pasang tv kabel dan internet setelah dapat konfirmasi dari pihak admin. Kemudian nanti pelanggan akan diberikan form pendaftaran dan diminta membayar biaya tagihan pertama sesuai paket yang dipilih plus biaya pemasangan. Kalau udah beres konfirmasi lagi ke admin”**

Di hari yang sama peneliti juga mewawancarai Bapak Catur yang bertugas sebagai petugas bagian penagihan atau kolektor. Beliau menjelaskan bahwa **“tugas saya membantu pekerjaan admin di urusan penagihan dan laporan jurnal dimana setiap bulan saya mendatangi rumah-rumah pelanggan untuk menagih tagihan biaya iuran tv kabel dan internet yang dipakai. Setelah menerima pembayaran saya membuat laporan yang diserahkan ke admin”**.

## 4.2. Pembahasan

Beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP) teknis yang berkaitan dengan penagihan piutang jasa layanan TV kabel dan internet pada pelanggan telah dipenuhi PT Sarangan Vision Magetan, namun sejauh ini masih belum mampu mengatasi kendala-kendala yang ada. Langkah yang kemudian diambil untuk meminimalkan risiko tersebut adalah dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) berbasis web dalam penagihan piutang pelanggan TV kabel dan internet pada PT Sarangan Vision Magetan.

Proses bisnis pada sistem berjalan di PT Sarangan Vision Magetan meliputi beberapa tahap sebagai berikut:

### 1. Proses Pendaftaran

Pelanggan menelpon ke bagian admin PT Sarangan Vision atau mendatangi langsung ke kantor PT Sarangan Vision untuk daftar pasang TV kabel dan/atau internet. Setelah diterima data pelanggan oleh admin langsung menghubungi teknisi menyampaikan data pelanggan yang akan pasang.

### 2. Proses Pemasangan

Kemudian teknisi datang ke alamat pelanggan yang mau pasang TV kabel dan/atau internet, setelah itu teknisi memberikan form pendaftaran untuk diisi oleh pelanggan tersebut dan pelanggan membayar biaya tagihan untuk bulan pertama sesuai paket layanan TV kabel dan/atau internet yang dipilih. Untuk biaya pemasangan adalah sebesar Rp 100.000,00. Jika sudah selesai semuanya teknisi lapor kembali kepada admin.

### 3. Proses Penagihan

Kolektor melakukan penagihan iuran TV kabel dan/atau internet setiap satu bulan sekali dengan mendatangi rumah-rumah pelanggan. Kemudian

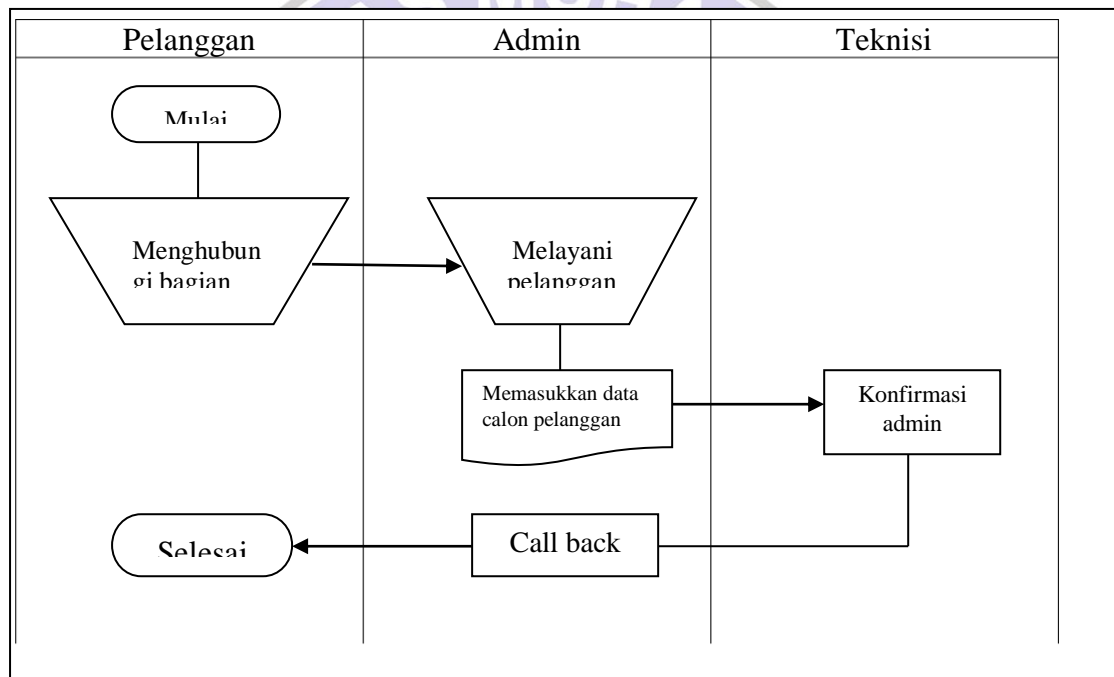
pelanggan membayar biaya iuran sesuai tagihan perbulannya. Setelah menerima, kolektor melakukan pencatatan pada *form* daftar pelanggan.

#### 4. Proses Laporan

Pada setiap akhir bulan admin membuat laporan dan melaporkan rekapan data iuran TV kabel dan/atau internet kepada pemilik perusahaan yang meliputi rekapan pelanggan dan rekapan penagihan pelanggan.

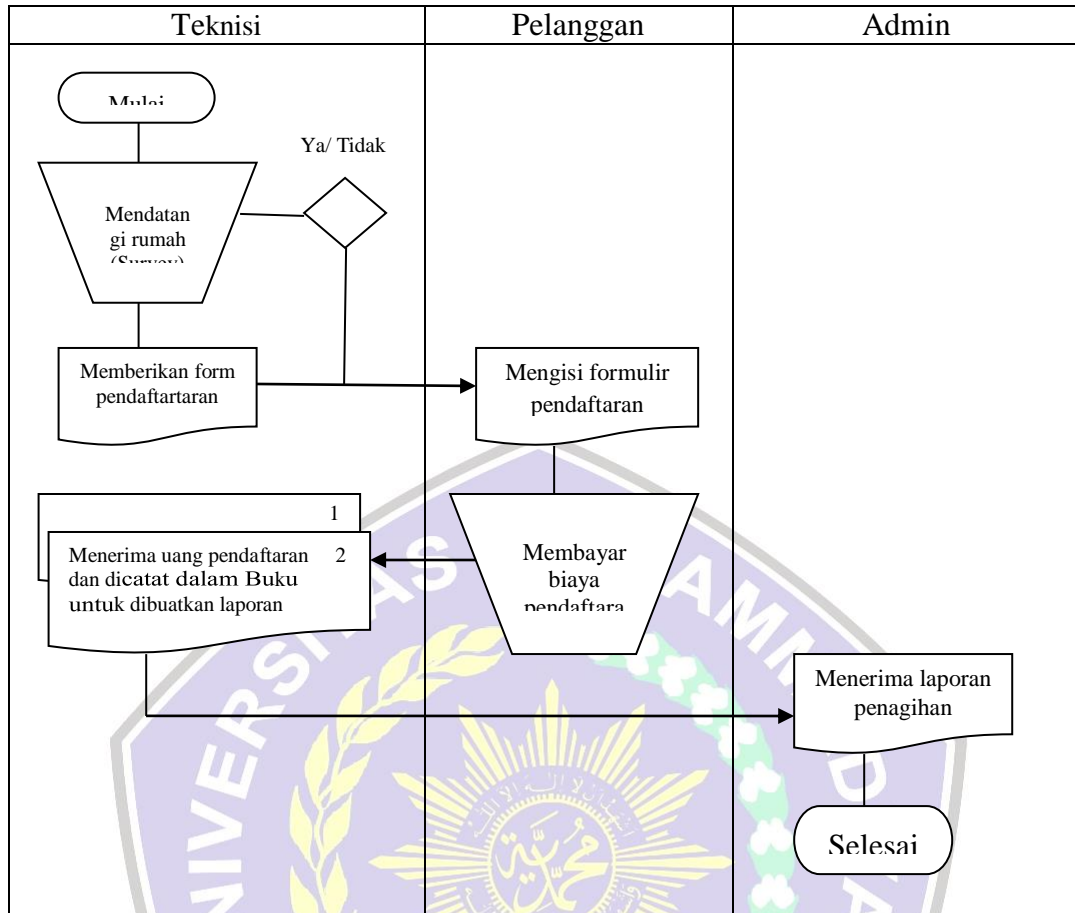
Alur aktivitas proses bisnis di atas dapat digambarkan ke dalam beberapa bagan alir sebagai berikut:

##### 1. Flowchart proses pendaftaran



Gambar 4.2.1 Flowchart Proses Pendaftaran

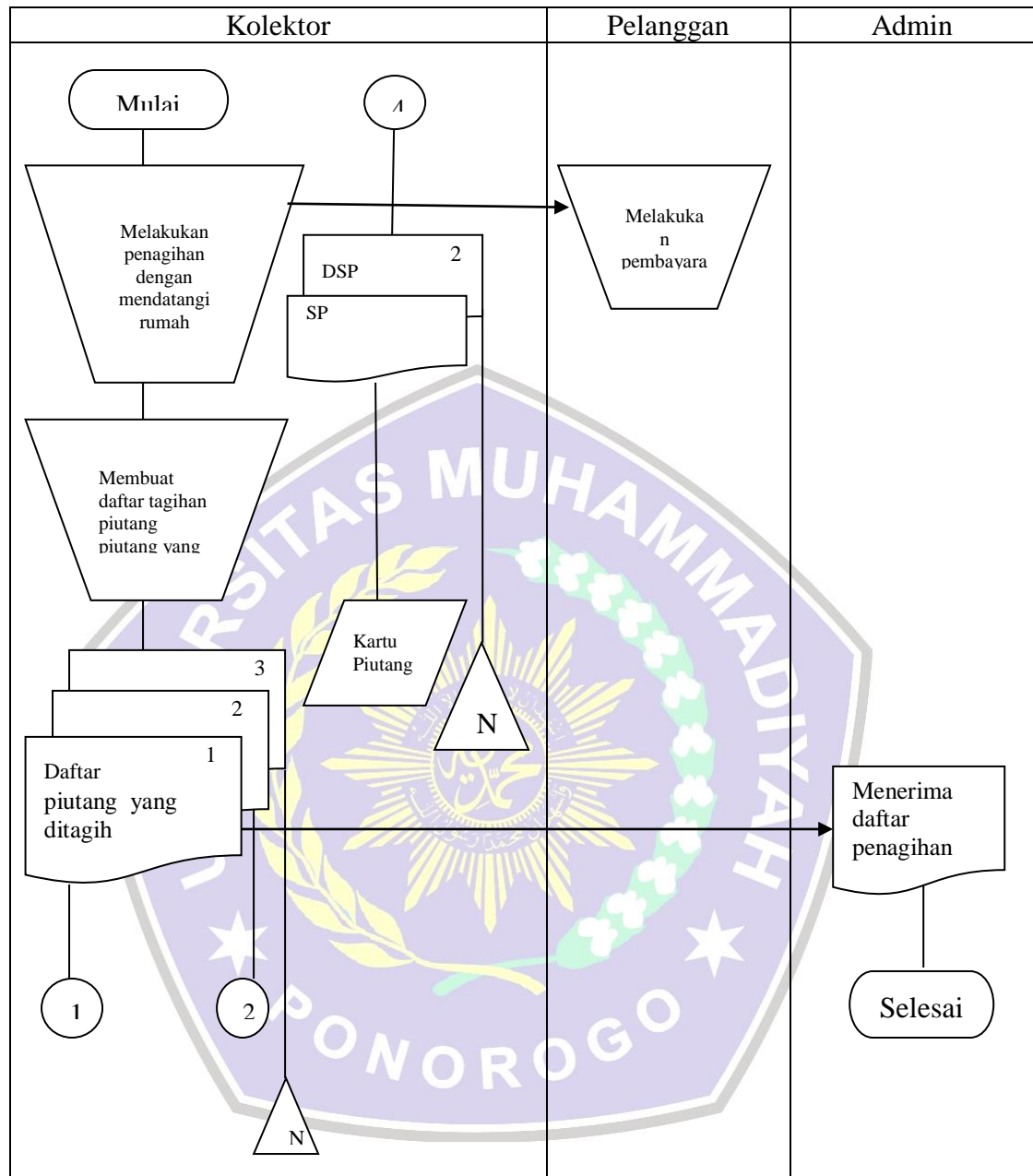
## 2. Flowchart proses pemasangan



Gambar 4.2.2 Flowchart Proses Pemasangan



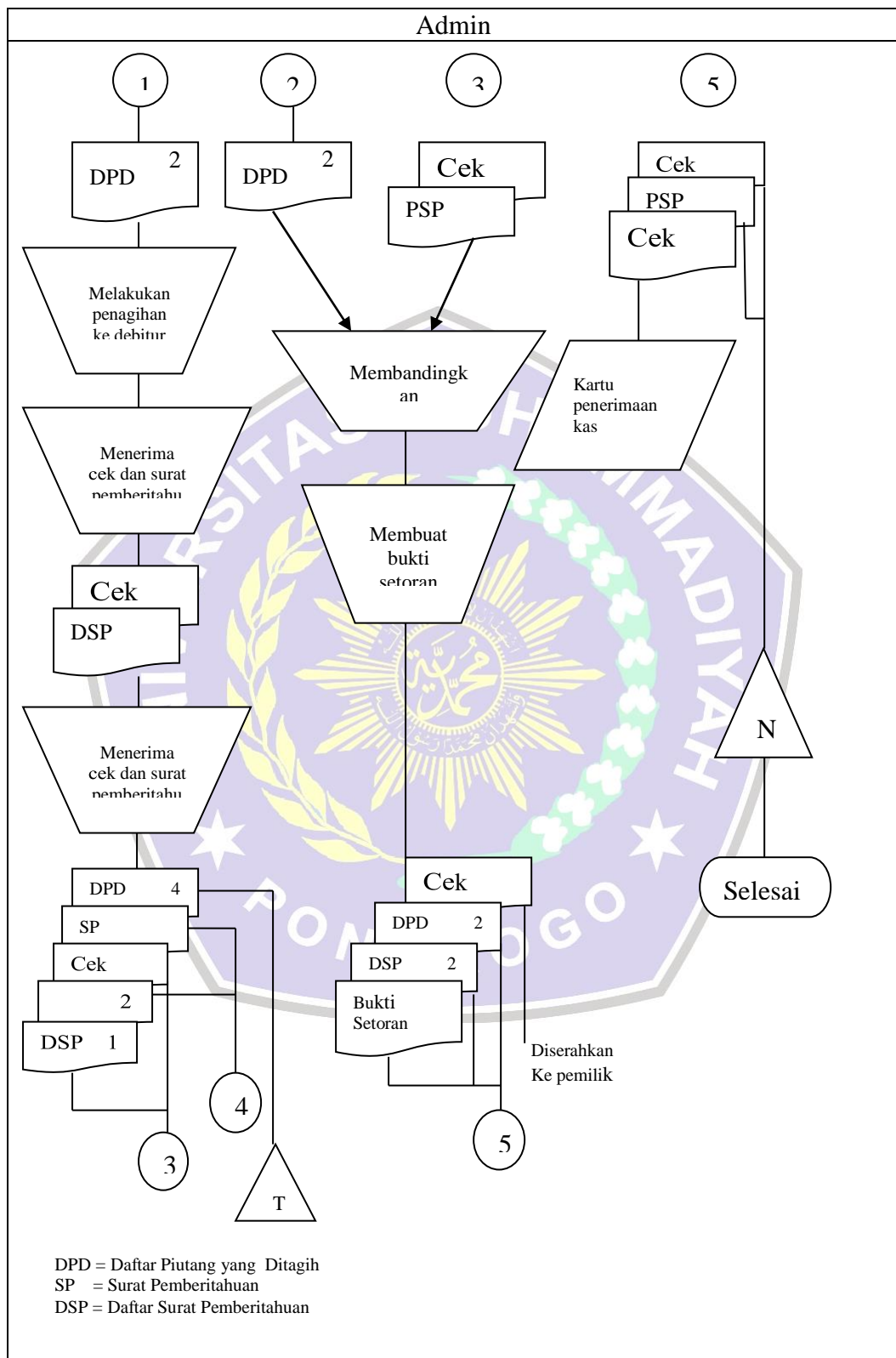
## 3. Flowchart proses penagihan



DPD = Daftar Piutang yang Ditagih  
 SP = Surat Pemberitahuan  
 DSP = Daftar Surat Pemberitahuan


Gambar 4.2.3 Flowchart Proses Penagihan

4. Flowchart proses laporan



Gambar 4.2.4 Flowchart Proses Laporan

Berdasarkan kegiatan operasional di atas, penagihan piutang pelanggan TV kabel dan internet pada PT Sarangan Vision Magetan sudah berjalan dengan menerapkan beberapa standar teknis. Akan tetapi masih terdapat beberapa kendala. Pada PT Sarangan Vision Magetan, pencatatan kegiatan operasional masih manual sehingga membutuhkan waktu lama dan kesulitan untuk mencari data dan berakibat hilangnya data karena terlalu banyak dokumen. Penagihan secara manual juga banyak menghadapi kendala. Misalnya, jika pelanggan tidak ada di rumah maka petugas penagihan keesokan harinya harus kembali lagi. Kendala lain berupa adanya pelanggan yang belum sanggup membayar pada hari yang ditentukan karena alasan tidak ada pemberitahuan sebelumnya. Jika ada tunggakan, perusahaan hanya dapat melakukan teguran secara lisan dan tertulis atau saat ada pemutusan sambungan TV kabel atau internet, pelanggan komplain dan baru bersedia membayar agar perusahaan menyambung kembali saluran TV kabel atau internet di rumahnya. Proses pembuatan laporan tidak efisien karena harus mencari beberapa dokumen yang dicatat pada buku laporan.

WORD OF INFORMATION AND ENTERTAINMENT	<b>SARANGAN NET</b> PAKET INTERNET UNLIMITED		BUKTI PEMBAYARAN BULAN :			No :
						NO. PELANGGAN :
	NAMA :					PEL :
	ALAMAT :					NO SN :
	TELP :					
	PAKET	INTERFACE	MULTY	LAIN-LAIN	JUMLAH	 2019 SARANGAN SUKSES PERUSAHA SARANGAN NET Telp. 0351-8197655
			-	-		
TOTAL						
<small>* Tunjukkan bukti pembayaran ini pada waktu membayar bulan berikutnya  * Denda keterlambatan iuran Rp 1.000 per hari  * Pengajuan pembukaan segel disertai pelunasan administrasi  * Pengajuan pemutusan INTERNET jika &gt; 3 bulan akan dikenakan denda  * Mempararel atau menyambung Internet ke orang lain, akan diputus tanpa pemberitahuan</small>						

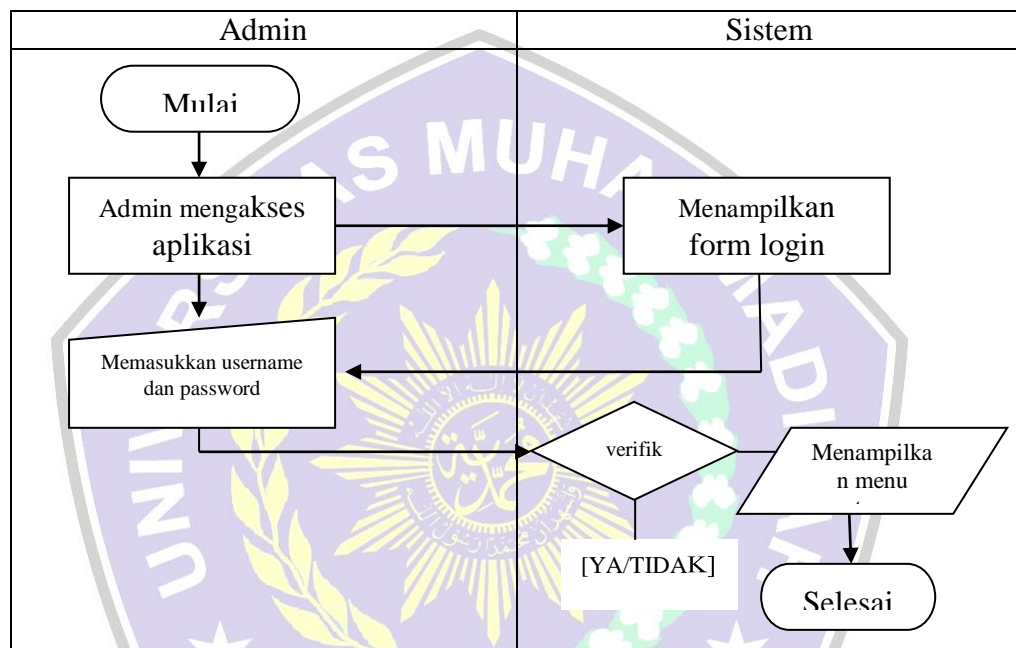
Gambar 4.2.5 Nota atau Kwitansi Bukti Tagihan Iuran TV Kabel atau Internet Pada PT Sarangan Vision Magetan

SOP berbasis web dalam penagihan piutang pelanggan TV kabel dan internet pada PT Sarangan Vision Magetan yang telah ditetapkan kemudian disajikan dalam bentuk gambar yang alurnya mudah dipahami. Setiap tahapan

SOP tersebut juga dideskripsikan dengan jelas sehingga setiap pelaksana kegiatan diharapkan mudah dalam penerapannya. Berikut ini disampaikan diagram aktivitas dalam SOP berbasis web dalam penagihan piutang pelanggan TV kabel dan internet pada PT Sarangan Vision Magetan, baik yang ada pada admin maupun petugas penagihan.

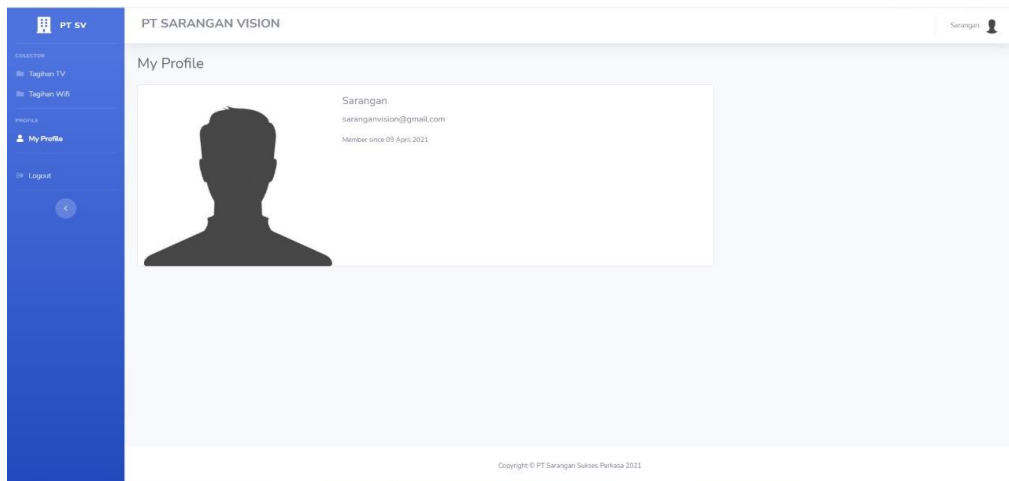
## 1. Flowchart pada Bagian Admin

### a. Flowchart Login



Gambar 4.2.6 Flowchart Login Pada Admin

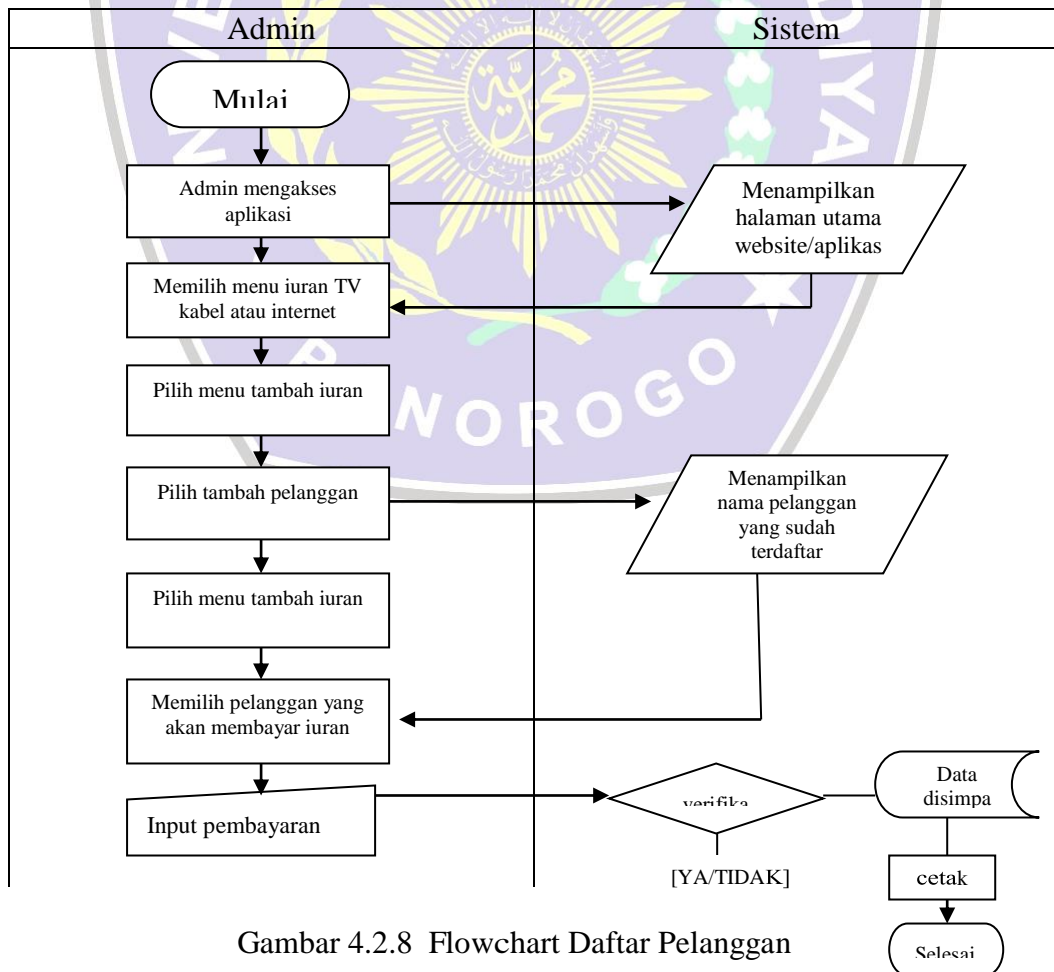
Aktivitas tersebut dapat dilakukan admin dengan mengakses aplikasi/website PT Sarangan Vision dengan tampilan sebagai berikut:



Gambar 4.2.7 User Interface Login Pada Admin

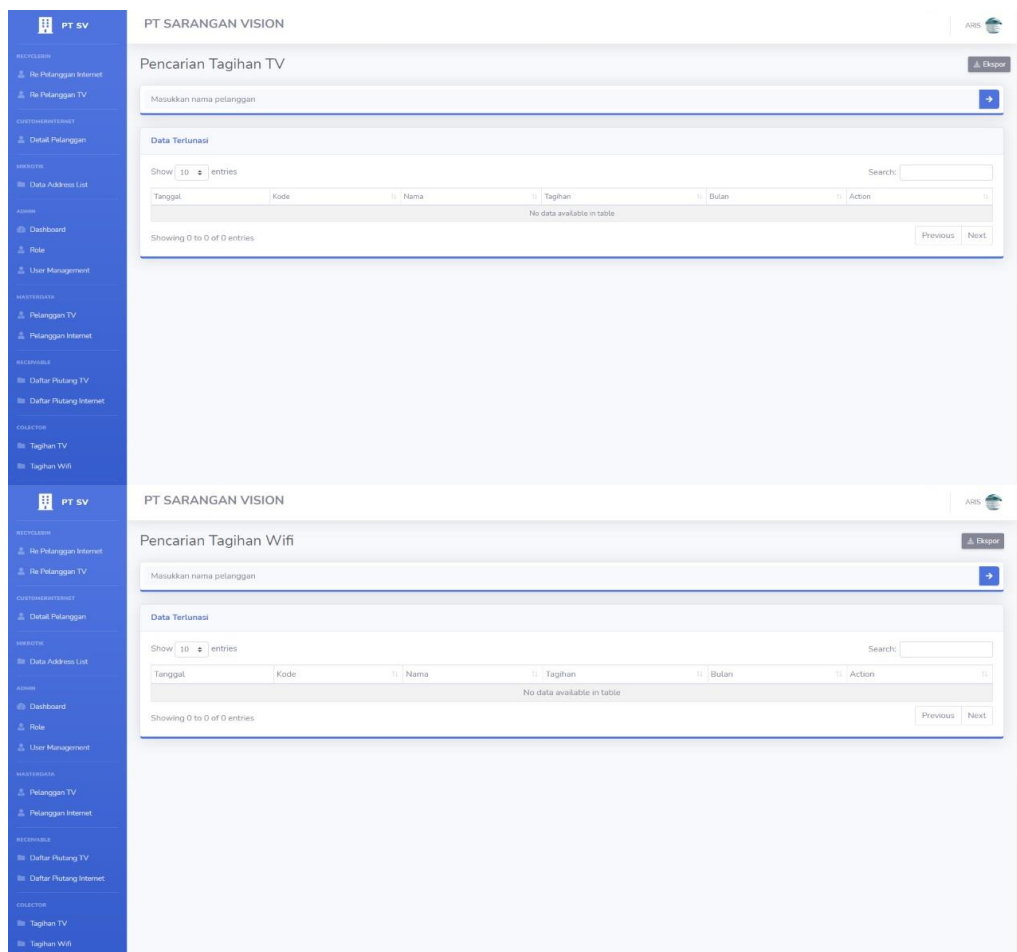
Selanjutnya, admin dapat mengecek status pelanggan apakah sudah membayar iuran atau belum dengan melalui aktivitas sebagai berikut:

b. Flowchart Akses Data Pelanggan



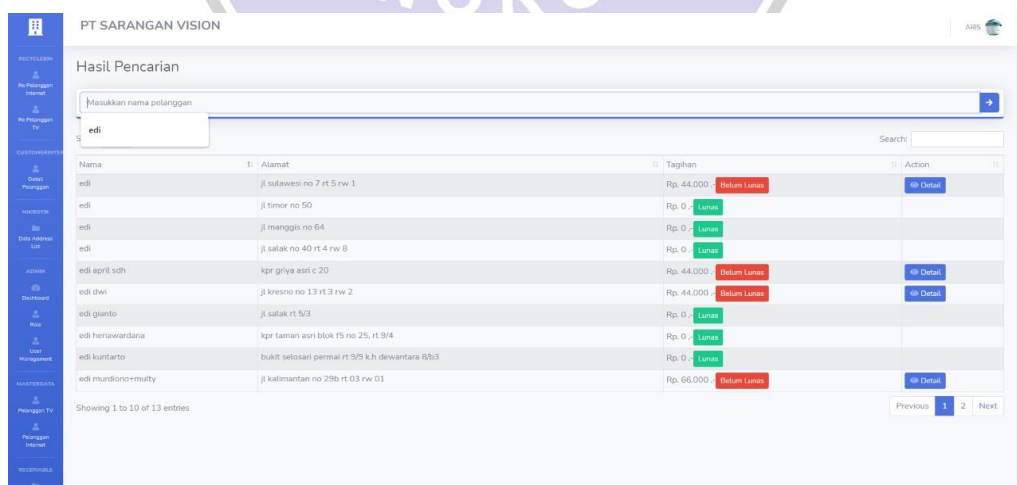
Gambar 4.2.8 Flowchart Daftar Pelanggan

Admin juga dapat menggunakan langkah cepat, yaitu menggunakan fungsi *Search* seperti pada tampilan di aplikasi sebagai berikut:



Gambar 4.2.9 User Interface Pencarian Data Pelanggan

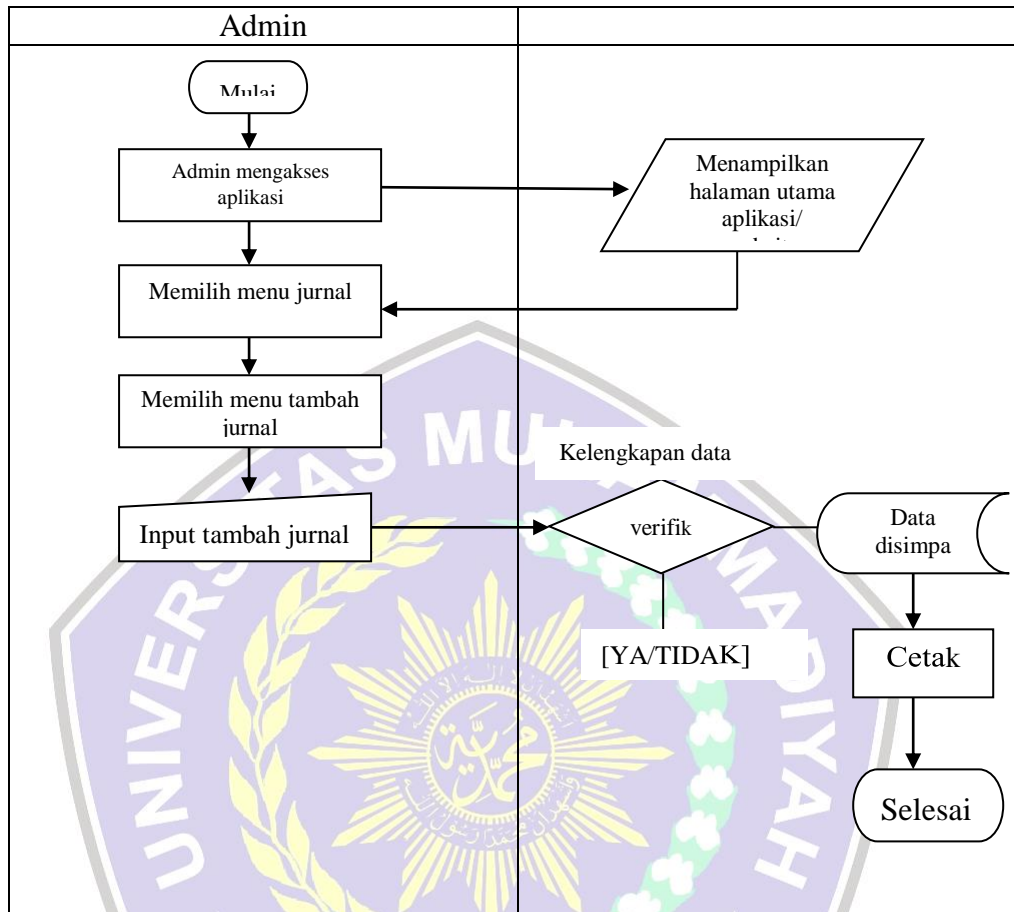
Hasil pencarian adalah seperti pada tampilan di aplikasi sebagai berikut:



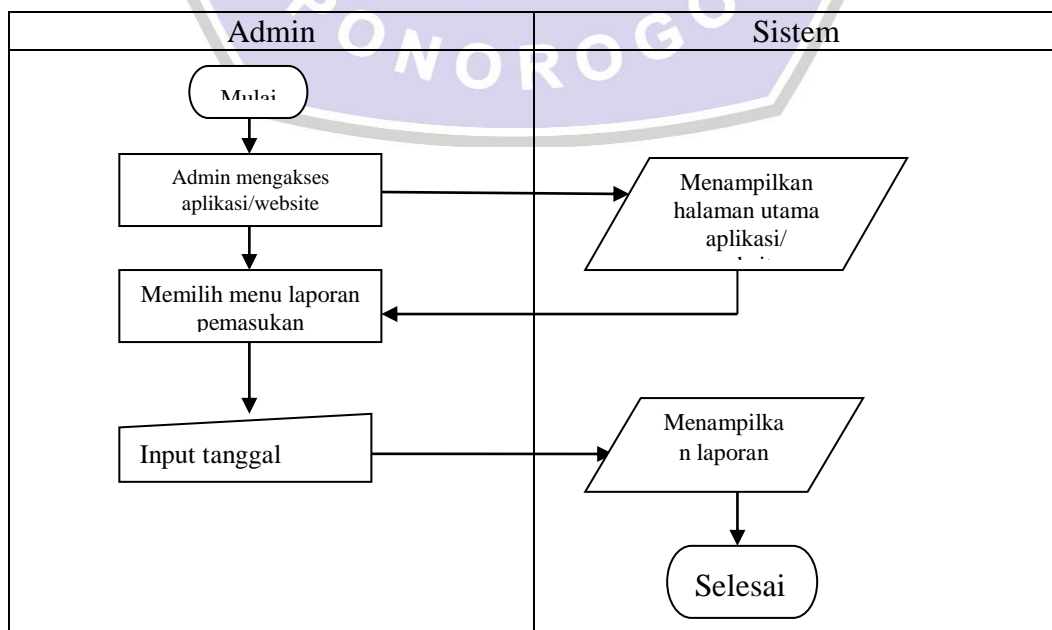
Gambar 4.2.10 User Interface Hasil Pencarian Data Pelanggan

Selanjutnya, admin dapat menyimpan data pembayaran iuran pelanggan ke dalam jurnal dan laporan dengan aktivitas sebagai berikut:

c. Flowchart Pencatatan Laporan

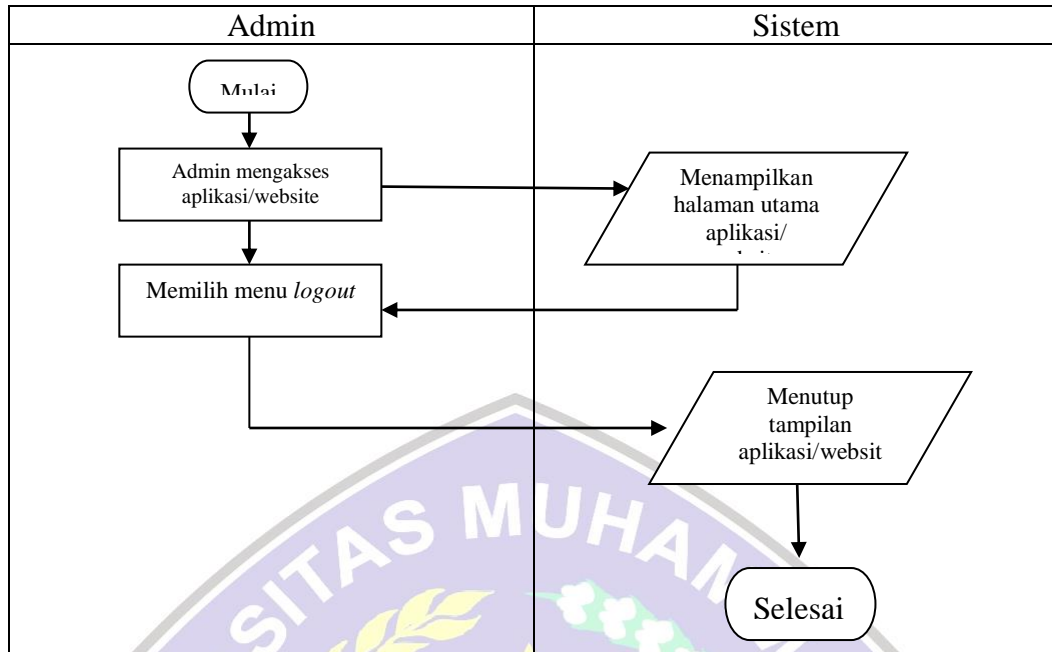


Gambar 4.2.11 Flowchart Jurnal



Gambar 4.2.12 Flowchart Laporan Pemasukan

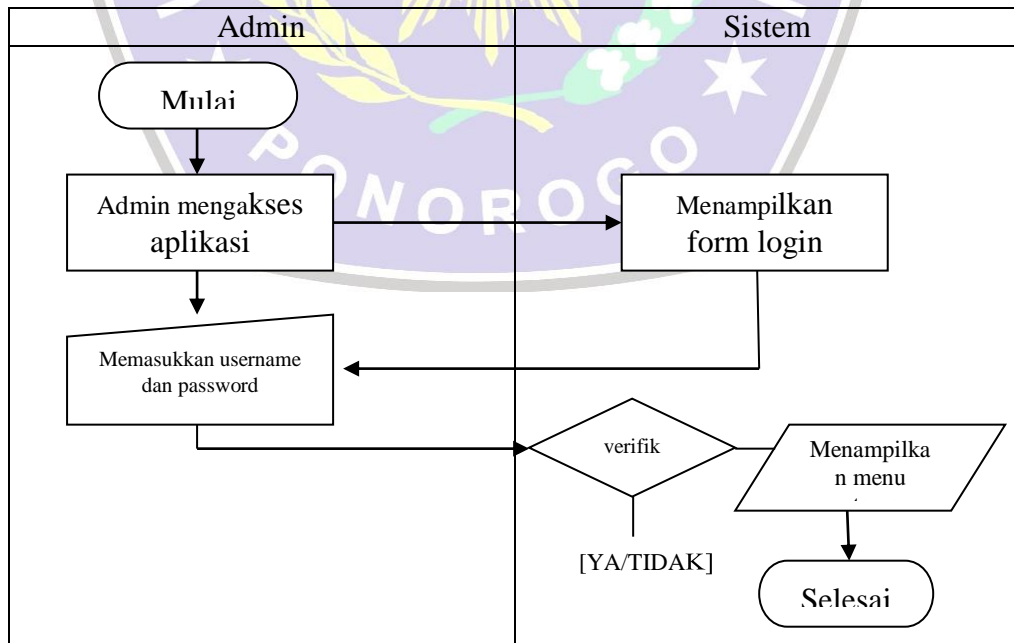
Setelah selesai, admin dapat keluar dari aplikasi/website dengan memilih menu *Logout*:



Gambar 4.2.13 Flowchart *Logout*

## 2. Aktivitas pada Bagian Petugas Penagihan

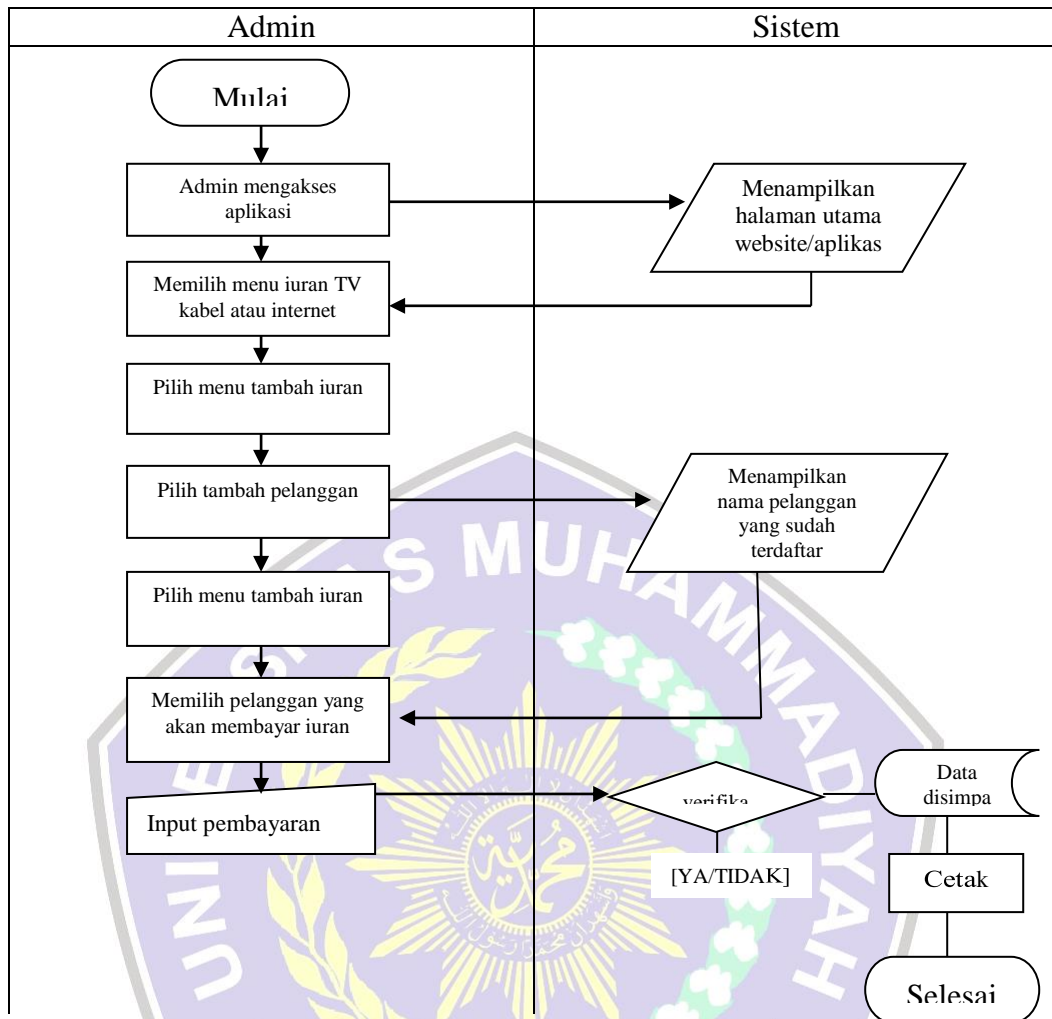
### a. Aktivitas Login



Gambar 4.2.14 Flowchart Login Pada Pegawai Bagian Penagihan




## b. Aktivitas Akses Data Pelanggan




Gambar 4.2.15 Flowchart Pegawai Mengakses Data Iuran

Pegawai dapat mencari data-data pelanggan yang belum membayar iuran TV Kabel dan/atau internet dengan mengakses aplikasi atau website.


PT SV

PT SARANGAN VISION

Kantor Sarangan


COLECTOR  
 Tagihan TV  
 Tagihan Wifi  
 PROFILE  
 My Profile  
 Logout

Ekspor

### Pencarian Tagihan TV

→

#### Data Terlunasi

Show 100 entries
Search:

Tanggal	Kode	Nama	Tagihan	Bulan	Action
2021-06-26	454	supardiono	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-26	1986	susweni	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-26	2226	ratmi ndaru	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-26	2270	sri sundarsih	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-26	2271	ninik	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-28	496	agus suprianto	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-28	1440	doni multy	Rp. 66.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-28	1441	tatik	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-28	1465	sri supadiyono	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-28	1466	andi suryobawono	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-28	1999	vita	Rp. 88.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-28	2038	anang wicaksono	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-28	2054	bp bayu	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-28	2176	asrofi	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-28	2184	fitra	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-28	2204	dewi kartika	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-29	1730	hatta	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-29	1967	dona desiana	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-29	1980	fatur ilham	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-29	2097	tri	Rp. 88.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-29	2158	moh.eko efendi	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-30	295	sudiro	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-30	1490	lucas	Rp. 66.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-30	1837	rudi	Rp. 44.000,-	5	<a href="#">Detail</a>
2021-06-30	2014	lucas/gereja multy	Rp. 88.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-06-30	2075	kukuh	Rp. 44.000,-	6	<a href="#">Detail</a>
2021-07-01	2071	soenawan	Rp. 44.000,-	7	<a href="#">Detail</a>
2021-07-02	967	marzuki	Rp. 44.000,-	7	<a href="#">Detail</a>

Showing 1 to 28 of 28 entries

Previous
1
Next

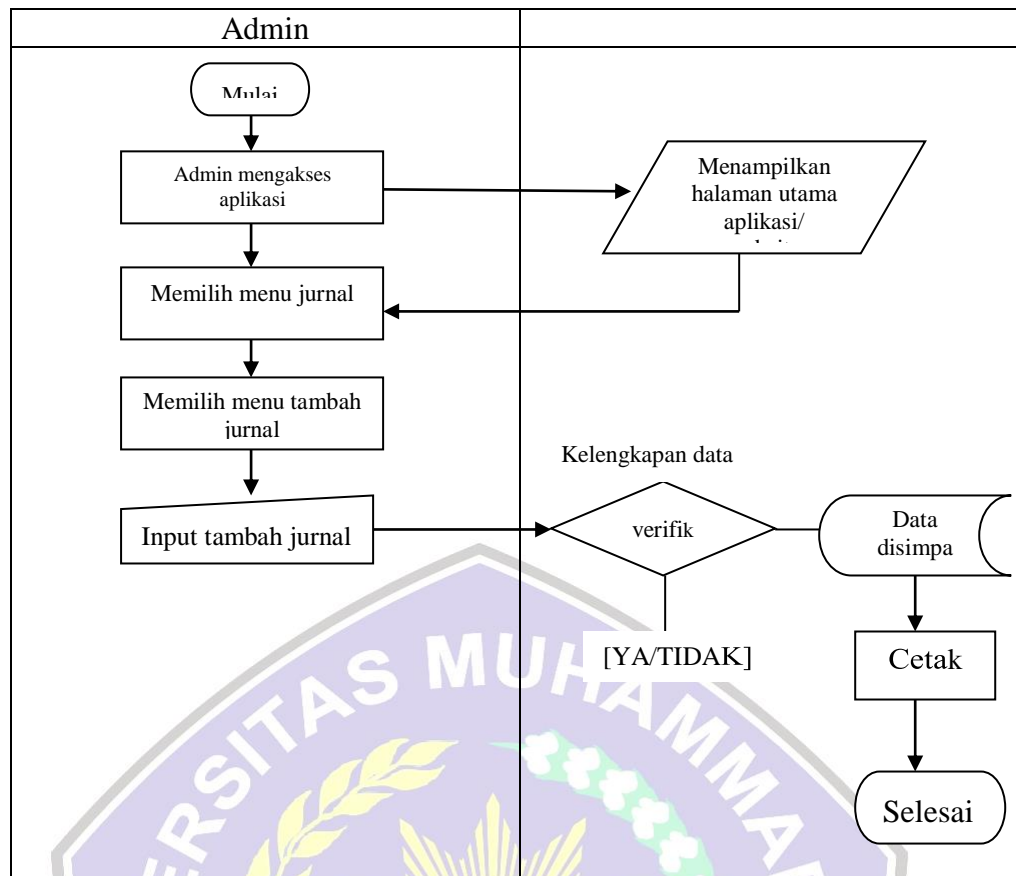
Gambar 4.2.16 User Interface Pencarian Data Tagihan TV Kabel

The screenshot shows the 'Pencarian Tagihan Wifi' (WiFi Bill Search) interface. It features a search bar to enter customer names and a table of bill data. The table columns are Tanggal (Date), Kode (Code), Nama (Name), Tagihan (Amount), Bulan (Month), and Action (Detail). The data shows 18 entries from June 26 to July 2, 2021, with amounts ranging from Rp. 99,000 to Rp. 199,000.

Tanggal	Kode	Nama	Tagihan	Bulan	Action
2021-06-26	I1110083	supardiono	Rp. 110.000,-	6	Detail
2021-06-26	I1130059	hudijanto	Rp. 110.000,-	6	Detail
2021-06-26	I1220054	sri sunarsih	Rp. 110.000,-	6	Detail
2021-06-26	I1220056	sukartono	Rp. 110.000,-	6	Detail
2021-06-28	I1130054	nurhayati	Rp. 110.000,-	6	Detail
2021-06-28	I1290050	sartini	Rp. 110.000,-	6	Detail
2021-06-28	I1280001	doni	Rp. 130.000,-	6	Detail
2021-06-28	I1260004	yudi	Rp. 130.000,-	6	Detail
2021-06-29	I1110029	lutfi kaharudin	Rp. 199.000,-	6	Detail
2021-06-30	I1240006	desi kristianti	Rp. 110.000,-	6	Detail
2021-06-30	I12140003	suprpto	Rp. 130.000,-	6	Detail
2021-07-01	I1110095	ucik	Rp. 110.000,-	7	Detail
2021-07-01	I1150072	andik	Rp. 130.000,-	7	Detail
2021-07-01	I1210052	paryati	Rp. 130.000,-	7	Detail
2021-07-02	I1110031	agus sugianto	Rp. 99.000,-	7	Detail
2021-07-02	I1110093	marzuki	Rp. 110.000,-	7	Detail
2021-07-02	I1240005	fanda	Rp. 130.000,-	7	Detail
2021-07-02	I12150028	parni/supri	Rp. 130.000,-	7	Detail

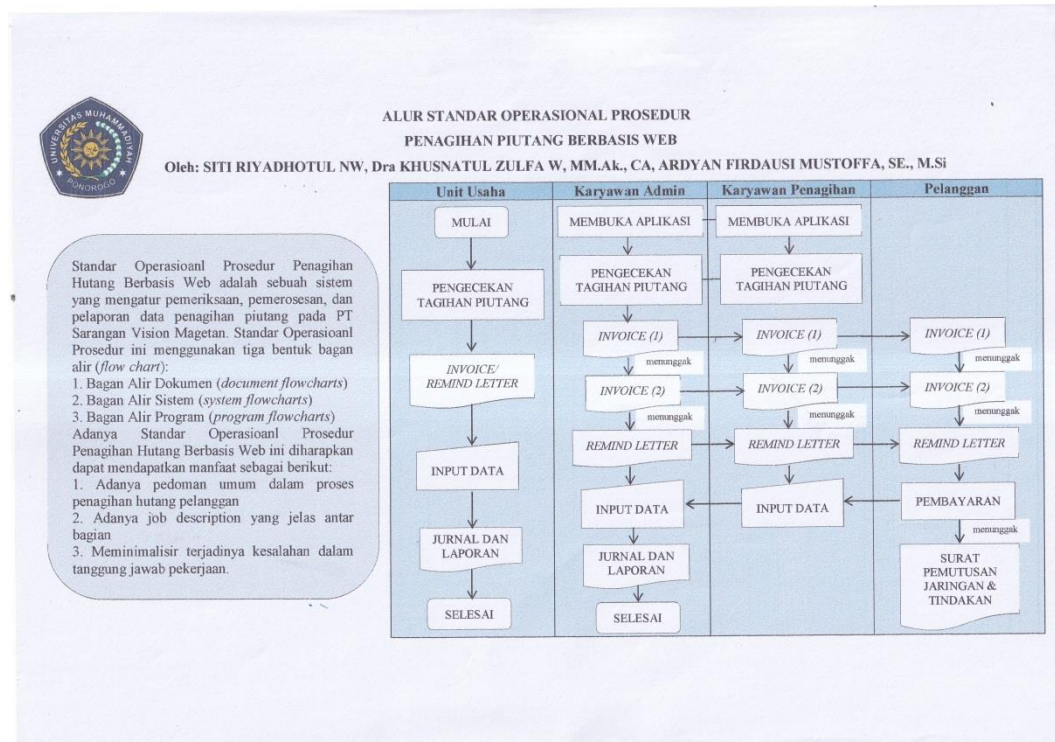
Gambar 4.2.17 *User Interface* Pencarian Data Tagihan Internet

Petugas penagihan dapat melakukan penagihan secara langsung ke rumah pelanggan atau menghubungi pelanggan terlebih dahulu dengan melakukan konfirmasi apakah pembayaran dilakukan secara langsung saat ada kunjungan dari petugas atau ke *outlet-outlet* pembayaran yang ada di sekitar tempat tinggal pelanggan. Apabila telah selesai melakukan penagihan, petugas penagihan dapat melakukan *input* data penagihan ke dalam jurnal dengan melakukan aktivitas sebagai berikut:



Gambar 4.2.18 Flowchart Daftar Pelanggan Input Data Pembayaran Tagihan

Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berbasis web dalam penagihan piutang pelanggan TV kabel dan/atau internet pada PT Sarangan Vision Magetan berhasil menjadi acuan terkait alur tahapan dan capaian dari setiap proses teknisnya, tahapan penagihan berupa penerbitan invoice dan kuitansi serta batas waktu pembayaran yang telah diperhitungkan untuk menghindari keterlambatan pembayaran. Hal ini dapat dibuktikan dari adanya peningkatan jumlah pembayaran iuran biaya jasa layanan TV kabel dan internet pada PT Sarangan Vision Magetan setelah menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) berbasis web. SOP penagihan piutang pelanggan TV kabel dan/atau internet berbasis web pada PT Sarangan Vision Magetan yang telah ditetapkan kemudian disajikan dalam bentuk gambar yang alurnya mudah dipahami.



Gambar 4.2.19 Alur SOP Penagihan Piutang Pelanggan Berbasis Web

Penjelasan mengenai mekanisme penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang pelanggan TV kabel dan/atau internet berbasis web pada PT Sarangan Vision Magetan tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Pelanggan

Karyawan bagian administrasi dan penagihan membuka aplikasi PT Sarangan Vision Magetan, kemudian mengecek data pelanggan yang sudah ada di aplikasi, untuk mengetahui waktu pembayaran iuran TV kabel dan internet pada masing-masing pelanggan, pelanggan yang sudah melunasi tagihan iuran, maupun pelanggan yang belum melunasi tagihan.

#### 2. Pengecekan Tagihan Piutang

Petugas administrasi melakukan pengecekan tagihan piutang pembayaran biaya iuran TV kabel dan internet. Bila ada pelanggan yang sudah mendekati waktu pembayaran, karyawan bagian administrasi menghubungi karyawan bagian

Penagihan dan mencetak *Invoice*. Karyawan bagian penagihan mengecek data melalui aplikasi dan menerima *invoice* dari bagian admin untuk diserahkan ke pelanggan.

### 3. *Invoice* (1)

*Invoice* berisi nota kwitansi yang di dalamnya terdapat jumlah biaya penggunaan TV kabel dan internet yang ditagih kepada pelanggan sesuai tanggal pembayaran.

### 4. Input Data

Jika pelanggan sudah membayar, maka karyawan bagian Penagihan menginput data pembayaran pelanggan dan memasukkannya ke dalam menu Jurnal.

### 5. Data Tagihan Piutang

Pelanggan yang menunggak diberikan *Remind Letter* oleh Petugas Penagihan. Jika Melunasi, data di-input di Jurnal. Jika menunggak lagi, dibuatkan surat pemutusan jaringan dan diberi tindakan.

### 6. *Invoice* (2)

*Invoice* ke-2 berisi sejumlah tagihan atas tunggakan pembayaran iuran TV kabel dan internet yang harus segera dilunasi pelanggan.

### 7. Pengiriman *Remind Letter*

*Remind Letter* berisi tagihan atas tunggakan yang harus dibayar sehingga pelanggan mengetahui rincian tagihan yang menjadi kewajibannya pada bulan berjalan, dengan harapan pelanggan segera melunasi kewajibannya. *Remind Letter* berisi nama pelanggan, nomor dan jenis layanan, bulan tagihan, tagihan yang harus dibayarkan, serta harus ada tanda tangan dari karyawan bagian administrasi dan stempel perusahaan.

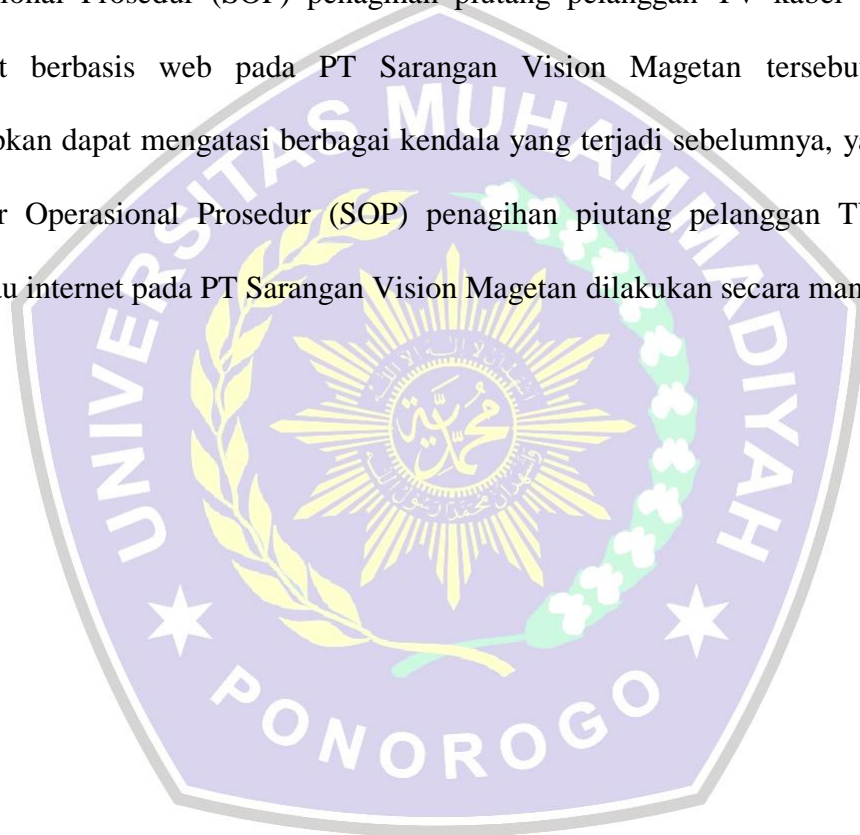
#### 8. Input Data

Karyawan bagian administrasi mencatat pembayawan tagihan dan pelunasan tunggakan ke dalam Jurnal dan Laporan.

#### 9. Penagihan Piutang Pelanggan Selesai

Jika seluruh tugas-tugas penagihan sudah sesuai prosedur yang ditetapkan, maka penagihan piutang kepada pelanggan selesai dilakukan dengan baik.

Mengacu pada terpenuhinya seluruh prosedur dan mekanisme Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang pelanggan TV kabel dan/atau internet berbasis web pada PT Sarangan Vision Magetan tersebut, maka diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala yang terjadi sebelumnya, yaitu saat Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang pelanggan TV kabel dan/atau internet pada PT Sarangan Vision Magetan dilakukan secara manual.



## BAB V

### KESIMPULAN, KETERBATASAN, SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang pelanggan berbasis web pada PT Sarangan Vision Magetan dapat disimpulkan:

1. PT Sarangan Vision Magetan telah menerapkan beberapa SOP teknis dalam kegiatan penagihan piutang pelanggan TV kabel dan internet, akan tetapi penerapan SOP penagihan piutang pelanggan TV kabel dan internet dengan cara manual masih memiliki beberapa kendala, seperti jika pelanggan tidak ada di rumah maka petugas penagihan keesokan harinya harus kembali lagi serta adanya pelanggan yang belum sanggup membayar pada hari yang ditentukan karena alasan tidak ada pemberitahuan sebelumnya menimbulkan ketidakefisienan penagihan piutang pelanggan. Hal tersebut menjadi temuan yang harus dicari solusi penyelesaian agar pekerjaan berjalan dengan lancar.
2. SOP penagihan piutang pelanggan TV kabel dan internet berbasis web pada PT Sarangan Vision Magetan disusun berdasarkan analisis dari beberapa permasalahan yang menjadi kendala penagihan piutang pelanggan PT Sarangan Vision Magetan. Terpenuhinya seluruh prosedur dan mekanisme Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang pelanggan TV kabel dan internet berbasis web pada PT Sarangan Vision Magetan mampu mengatasi



berbagai kendala yang ada selama perusahaan menggunakan SOP secara manual.

## 5.2. Keterbatasan

1. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang pelanggan berbasis web pada PT Sarangan Vision Magetan didasarkan pada permasalahan yang terjadi dalam penagihan piutang pelanggan sehingga tidak dapat disamaratakan penerapannya dengan kegiatan lain, misalnya pada kegiatan penggajian karyawan dan pembelian bahan baku.
2. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang pelanggan berbasis web pada PT Sarangan Vision Magetan telah melalui beberapa tahapan uji coba. Namun demikian, tidak menutup kemungkinan bahwa dalam pelaksanaan SOP akan muncul kendala-kendala yang harus dipersiapkan alternatif solusinya.

## 5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah diuraikan dalam kesimpulan di atas, maka dalam penelitian ini disampaikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi PT Sarangan Vision Magetan
  - a. Hendaknya, agar penagihan piutang pelanggan TV kabel dan internet menjadi lebih efisien, sebaiknya sistem penagihan piutang pelanggan yang lama ditinggalkan dan beralih dengan menggunakan sistem yang sudah terkomputerisasi dan perlu adanya sosialisasi kepada pengguna, baik

karyawan bagian penagihan maupun admin agar dapat mengakses sistem yang sudah terkomputerisasi.

- b. Hendaknya deskripsi dari setiap tahapan standar operasional prosedur (SOP) pada aplikasi berbasis web perlu dijelaskan secara rinci kepada penggunanya, baik karyawan bagian penagihan maupun admin sehingga setiap pelaksana kegiatan diharapkan mudah dalam penerapannya.

## 2. Bagi penelitian selanjutnya

Diharapkan dapat meneliti implementasi standar operasional prosedur penagihan piutang pelanggan berbasis web pada PT Sarangan Vision Magetan dengan lebih mendalam lagi dan informan yang lebih banyak lagi agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih umum terkait upaya-upaya mencapai penerapan standar operasional prosedur berbasis web dapat berjalan.

