

**ANALISIS PROSEDUR PENJUALAN KREDIT DALAM  
MEMINIMALISASI PIUTANG TAK TERTAGIH  
PADA PT. BIMA MULTI FINANCE  
CABANG PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**NAMA : FITRIYANTI  
NIM : 22 2012 046**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2016**

**ANALISIS PROSEDUR PENJUALAN KREDIT DALAM  
MEMINIMALISASI PIUTANG TAK TERTAGIH  
PADA PT. BIMA MULTI FINANCE  
CABANG PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**NAMA : FITRIYANTI**

**NIM : 22 2012 046**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2016**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitriyanti

Nim : 22 2012 046

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, 2016

penulis

TERAI  
MPEL  
BEC6ADF978551075  
000  
RIBURUPIAH  
Fitriyanti



**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Analisis Prosedur Penjualan Kredit Dalam  
Meminimalisasi Piutang Tak Tertagih Pada PT. Bima  
Multi Finance Cabang Palembang.  
Nama : Fitriyanti  
NIM : 22 2012 046  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi

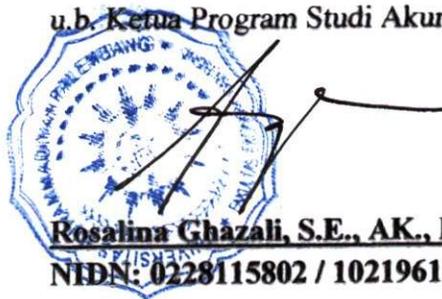
Diterima dan disahkan  
Pada Tanggal 13 April 2016

Pembimbing,



**Nina Sabrina, S.E., M.Si**  
**NIDN: 0216056801 / 851119**

Mengetahui,  
Dekan  
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



**Rosalina Ghazali, S.E., AK., M.Si**  
**NIDN: 0228115802 / 1021961**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

- “ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”. (QS. Al-Insyirah 6-8).
- Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan, dan menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan.
- Arti kesempurnaan bagiku adalah menjadi yang lebih baik dan dapat membahagiakan orang tua ku.
- Ilmu pengetahuan tidak akan habis bila kita berusaha untuk terus menggapainya dan ilmu pengetahuan tidak akan habis jika kita mengamalkannya”.

Terucap syukur kepada Allah SWT

Kupersembahkan kepada:

- Kedua orang tua ku tercinta
- Saudara-saudaraku tersayang
- Kakek dan nenekku
- Pembimbing skripsiku
- Kekasihku tersayang
- Almamater



## PRAKATA

### **Assalamua'laikum warahmatullahi wabarakatuh**

Alhamdulillahirobbil a'lamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Prosedur Penjualan Kredit Dalam Meminimalisasi Piutang Tak Tertagih Pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang”** dalam rangka memenuhi salah satu syarat bagi setiap Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang serta tak lupa penulis panjatkan shalawat teriring salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan untuk Ayahandaku Nungcik dan Ibundaku Siti Aisyah yang sangat ku sayangi dan kubanggakan, terimakasih atas semua yang telah kalian berikan, tiada kata yang paling indah selain do'a yang bisa kuberikan untukmu *“wahai Tuhanku kasihilah dan sayangilah mereka sebagaimana mereka telah mengasihiku dan menyayangiku sewaktu aku kecil”*. Untuk saudara-saudaraku tersayang, terimakasih atas semua dukungan dan do'anya. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si. yang telah membimbing, memberikan pengarahan dan saran-saran dengan tulus ikhlas dalam

menyelesaikan skripsi ini. Selain itu disampaikan juga terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu penulis dalam penyelesaian studi ini, dan tak lupa juga penulis menyampaikan ucapan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Rosalina Ghazali, S.E., AK., M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Welly, S.E, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si, selaku pembimbing skripsi saya yang telah memberikan pengarahan dan saran-saran dengan tulus ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak H. M. Basyaruddin R S.E., Ak.,M.Si selaku Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Pimpinan dan Seluruh Staff PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan data untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua Orang Tuaku, Ayah Nungcik, Ibu Siti Aisyah, Kakakku Rian, Adikku Siska Wulandari dan Imelda Olivia Putri serta seluruh keluarga besarku, terimakasih atas do'a, dukungan dan bantuannya baik moril maupun materil.

9. Yang teristimewa buatku, yang telah sabar dan selalu memberikan dukungan selama ini serta perhatian Benny Wilson Saputra Amd.Kom.
10. Sahabat seperjuanganku Dwi Lestari, Monica Novri Zona, Nabila Mitha Rianti, Sri Wulandari dan Suci Rahmadona, terimakasih atas semua dukungan dan bantuan kalian.
11. Sahabat karibku Siska Seftria Amd. Keb, Sefta Monica Sari, Oskamarini dan anggota CGES yang telah memberikan semangat serta do'a dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian. Akhirulkalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal ibadah kalian semua mendapat balasan dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

**Wassalammu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh**

Palembang, 15 April 2016

Penulis



Fitriyanti

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKATA.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>I</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Sebelumnya .....	10

B. Landasan Teori.....	13
1. Prosedur.....	13
2. Penjualan Kredit.....	13
3. Prosedur Penjualan Kredit.....	16
4. Piutang.....	21
5. Tagihan.....	22
6. Piutang Tak Tertagih.....	22
7. Prinsip-prinsip pemberian kredit.....	23

**BAB III METODE PENELITIAN .....28**

A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Operasionalisasi Variabel.....	29
D. Data yang Diperlukan.....	30
E. Metode Pengumpulan Data.....	31
F. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	32

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....33**

A. Hasil Penelitian.....	33
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	57

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
A. SIMPULAN .....	68
B. SARAN .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel I.1	Daftar Tunggalan Piutang PT. Bima Multi Finance
	Cabang Palembang ..... 7
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan ..... 12
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel..... 29

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Bima Multi Finance	
Cabang Palembang.....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Flowchart pemberian kredit..... 71
Lampiran 2	Flowchart penagihan ..... 76
Lampiran 3	Surat keterangan selesai riset dari tempat penelitian ..... 77
Lampiran 4	Jadwal kegiatan penelitian mahasiswa..... 78
Lampiran 5	Berita acara seminar usulan penelitian..... 79
Lampiran 6	Fotocopy daftar hadir seminar usulan penelitian ..... 80
Lampiran 7	Fotocopy sertifikat KKN..... 81
Lampiran 8	Fotocopy sertifikat Toefl..... 82
Lampiran 9	Fotocopy sertifikat hapalan AIK..... 83
Lampiran 10	Fotocopy aktivitas bimbingan skripsi ..... 84
Lampiran 11	Lembar persetujuan perbaikan skripsi..... 85
Lampiran 12	Biodata penulis..... 86

## ABSTRAK

**Fitriyanti/222012046/2016/Analisis Prosedur Penjualan Kredit dalam Meminimalisasi Piutang Tak Tertagih pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang/Sistem Informasi Akuntansi.**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan prosedur penjualan kredit pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang. Tujuan penelitian untuk mengetahui penerapan prosedur penjualan kredit pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penjualan kredit dalam meminimalisasi piutang tak tertagih pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang belum maksimal, dikarenakan masih banyak terjadi pelanggaran diluar ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan, maka dari itu untuk mengurangi hal tersebut semua tim kerja yang terkait atau ikut serta dalam penjualan kredit harus mengikuti SOP yang ada, sehingga dapat meminimalisasi terjadinya kesalahan dalam penjualan kredit yang mengakibatkan kerugian dalam perusahaan.

**Kata kunci: prosedur penjualan kredit, meminimalisasi piutang tak tertagih**

## **ABSTRACT**

***Fitriyanti/222012046/2016/Analysis Of Credit Sales Procedures in Minimizing Bad Debts at PT. Bima Multi Finance of Palembang Branch/Accounting Information System.***

*Formulation of the problem in this study was how to implement credit sales procedures at PT. Bima Multi Finance of Palembang Branch? The purpose of study was finding out the implementation of credit sales procedures at PT. Bima Multi Finance Palembang Branch.*

*This study was descriptive. The data were primary and secondary data. The data collection techniques were interview and documentation. Methods of data analysis used qualitative data analysis.*

*The results of the study showed that credit sales procedures in minimizing bad debt at PT. Bima Multi Finance of Palembang Branch has not been maximized, because there are still many violations out of the terms that apply in the Standard Operational Procedures (SOP) of the company, therefore to reduce it to the all team-related work or participate in credit sales should follow existing SOP, in order to minimize the occurrence of errors in credit sales lead to loss of the company.*

***Keywords: credit sales procedures, minimizing bad Debts***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Peran dari sistem informasi akuntansi terhadap kemajuan organisasi sudah tidak diragukan lagi, dengan dukungan sistem informasi yang baik maka sebuah perusahaan akan memiliki berbagai keunggulan kompetitif sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lain. Sistem merupakan sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Informasi merupakan data yang sudah mengalami pemrosesan sedemikian rupa sehingga dapat digunakan oleh penggunanya.

Karakteristik dari informasi yang berguna yaitu relevan, dapat diandalkan, lengkap, tepat waktu, dapat dimengerti dan dapat diverifikasi. Setiap manajer mulai menyadari bahwa mereka membutuhkan informasi yang lebih relevan dan tepat waktu untuk pengambilan keputusan. Perusahaan demikian semakin menuntut adanya sistem informasi yang cepat tanggap, untuk membuat informasi yang berkualitas maka dibuatlah sistem informasi akuntansi.

Bodnar dan Hopwood (2007: 3) menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi. Sistem informasi akuntansi melakukan hal tersebut entah dengan

sistem manual atau melalui sistem terkomputerisasi. Tujuan dari sistem informasi akuntansi ini adalah untuk mendukung operasi sehari-hari, mendukung pengambilan keputusan manajemen dan memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan pertanggungjawaban. Sistem informasi akuntansi memiliki cakupan yang luas, yaitu mencakup juga siklus pemrosesan transaksi.

Siklus pemrosesan transaksi akuntansi terdiri dari siklus pembiayaan, siklus pendapatan, siklus pengeluaran, siklus produksi, dan siklus penggajian. Kelima siklus tersebut saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Siklus pendapatan terdiri dari semua aktivitas penjualan dan penerimaan kas. Aktivitas yang harus dicatat adalah penerimaan order dari konsumen, penjualan, dan penerimaan kas. Siklus penjualan berawal dari penerimaan order konsumen dan berakhir saat penerimaan kas dari hasil penagihan piutang.

Aktivitas penjualan merupakan salah satu tujuan utama perusahaan setelah menerima order dari konsumen. Perusahaan harus mampu mengawasi pelaksanaan penjualan dengan baik sehingga keuntungan perusahaan dapat dihasilkan dengan maksimal. Selain memiliki sistem penjualan yang baik, perusahaan juga harus memiliki sistem pemberian dan penagihan piutang yang baik, karena banyak konsumen perusahaan jasa pembiayaan yang mengalami keterlambatan dalam melakukan pembayaran angsuran kredit setiap bulannya.

Pengelolaan piutang merupakan unsur penting dalam kelangsungan suatu usaha, sebab salah satu manfaatnya adalah untuk pembiayaan operasional perusahaan. Piutang yang terhambat akan mengakibatkan kesulitan bagi

perusahaan dalam mengelolah atau melaksanakan aktivitas perusahaan sehari-hari.

Sutrisno (2009: 55) menjelaskan bahwa piutang adalah tagihan perusahaan kepada pihak lain sebagai akibat penjualan secara kredit. Penjualan secara kredit akan memberikan keuntungan yang lebih besar, hal ini disebabkan penjualan kredit menghendaki adanya laba yang tinggi dibandingkan laba yang dikehendaki dalam penjualan tunai.

Mulyadi (2008: 202) menjelaskan bahwa penjualan kredit adalah jika order dari pelanggan telah dipenuhi dengan pengiriman barang atau penyerahan jasa, untuk jangka waktu tertentu perusahaan memiliki piutang kepada pelanggannya. Kegiatan penjualan secara kredit ini ditangani oleh perusahaan melalui sistem penjualan kredit.

Jaringan prosedur yang membentuk sistem penjualan kredit yaitu terdiri dari: (1) prosedur order penjualan, (2) prosedur persetujuan kredit, (3) prosedur pengiriman, (4) prosedur penagihan, (5) prosedur pencatatan piutang, (6) prosedur distribusi penjualan dan (7) prosedur pencatatan harga pokok penjualan.

Mulyadi (2008: 5) menjelaskan bahwa prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Jaringan prosedur ini dapat dilihat dari bagan arus/*flowchart*.

Bodnar dan Hopwood (2007: 64) menjelaskan bahwa *flowchart* adalah diagram simbol yang menunjukkan aliran data dan urutan operasi dalam sebuah sistem. *Flowchart* digunakan baik oleh auditor maupun personel sistem. Pemakaian *flowchart* meluas seiring dengan berkembangnya komputerisasi pemrosesan data bisnis.

Manfaat *flowchart* bagi perusahaan yaitu (1) *flowchart* membantu analisis dan pemrograman untuk memecahkan masalah kedalam segmen-segmen yang lebih kecil, (2) membantu dalam menganalisis alternatif-alternatif lain dalam pengoperasian dan (3) mempermudah penyelesaian suatu masalah khususnya yang perlu dipelajari dan di evaluasi lebih lanjut. Dalam penjualan kredit terdapat kemungkinan timbulnya piutang yang tidak tertagih, suatu piutang dapat diidentifikasi sebagai piutang tak tertagih apabila telah jauh melewati tanggal jatuh temponya.

Zaki (2010: 132) menjelaskan bahwa piutang tak tertagih adalah pada akhir periode tidak ada taksiran kerugian piutang yang dibebankan, tetapi kerugian piutang baru diakui pada waktu diketahui ada piutang yang tidak dapat ditagih. Penghapusan piutang baru dilakukan jika terdapat bukti-bukti yang jelas seperti, debiturnya bangkrut, meninggal, dan lain-lain.

PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang merupakan salah satu perusahaan jasa pembiayaan yang ada dikota Palembang. Perusahaan ini bergerak dalam bidang penjualan secara kredit, yang mana produk pembiayaan yang ditawarkan pada konsumen yaitu pembiayaan pembelian mobil bekas atau yang disebut *retail*. Pembiayaan *retail* merupakan pembiayaan pembelian

sebuah mobil bekas oleh konsumen ke *showroom* secara kredit melalui PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang dengan menyertakan jaminan berupa BPKB mobil kepada pihak perusahaan.

PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang memiliki prosedur sistem standar kredit yang cukup ketat yang dapat dilihat pada *flowchart* pemberian kredit dan penagihan piutang. Tujuan *flowchart* ini yaitu untuk menghindari terjadinya kemungkinan penyimpangan-penyimpangan yang dapat menimbulkan hal-hal diluar SOP (Standar Operasional Prosedur). *Flowchart* pemberian kredit yang terdapat pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang dapat dilihat pada lampiran 1.

Dari lampiran 1 menunjukkan bahwa prosedur pemberian kredit pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang sudah cukup ketat. Tetapi yang menjadi permasalahan yaitu dilapangan tidak sesuai dengan prosedur yang dibuat dalam bentuk *flowchart* tersebut, ada beberapa prosedur yang dilewati antara lain yaitu:

- 1) CMO (*Credit Marketing Officier*) tidak memberikan data calon debitur kepada CS (*Customer Service*) untuk diperiksa kelengkapannya.
- 2) CS seharusnya melakukan validasi dan mengecek kelengkapan dokumen yang diberikan oleh CMO untuk proses *entry new order sales screen 1*
- 3) CS seharusnya menginput data ke dalam sistem FAST *order management—polling order—aplication order—new order*

- 4) CS seharusnya mengecek APPI, bila calon debitur termasuk dalam daftar blacklist APPI proses pengajuan kredit tidak dapat dilanjutkan dan data dimasukan kedalam database BMF, dan
- 5) CS seharusnya menyerahkan map aplikasi kepada CMO dan dicatat di *log book*.

Perbedaan penerapan prosedur ini sering menimbulkan masalah dalam sistem pemberian kredit yaitu sering terjadinya kesalahpahaman antara CMO (*Credit Marketing Officier*) dengan konsumen, seperti pada saat survei CMO tidak menjelaskan secara lengkap tentang prosedur pembiayaan kredit kepada konsumen. Masalah lainnya yaitu CH (*Credit Head*) belum maksimal dalam melakukan penyaringan terhadap kriteria konsumen yang layak, sehingga mengakibatkan banyak konsumen yang mengalami keterlambatan dalam melakukan pembayaran piutang. Keterlambatan dalam pembayaran ini menimbulkan piutang yang tidak tertagih. Prosedur pemberian kredit haruslah disesuaikan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah di tetapkan perusahaan.

Prosedur penagihan piutang PT Bima Multi Finance Cabang Palembang sudah cukup optimal. Standar prosedur penagihan piutang PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang dapat dilihat pada lampiran 2.

Dari lampiran 2 menunjukkan bahwa piutang yang tidak tertagih melebihi 21 hari setelah tanggal jatuh tempo akan dikenakan SP 3 (Surat Peringatan Terakhir). Apabila konsumen belum juga memberikan tanggapan dan tidak bisa ditemui maka konsumen akan diberikan surat penarikan mobil

dan mobil tersebut akan dilelang. Prosedur penagihan piutang PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang ini pada kenyataannya belum optimal karena pihak *collector* kurang memberikan informasi kepada konsumen mengenai tanggal jatuh tempo pembayaran piutang.

Pengendalian sistem pemberian kredit dan sistem penagihan piutang harus dilakukan dengan serius untuk mencegah dan mengatasi timbulnya piutang tak tertagih yang akan mengakibatkan perusahaan mengalami kerugian dalam setiap memberikan pembiayaan kredit, sehingga akan mengakibatkan penurunan sumber dana perusahaan dan mengakibatkan kesulitan bagi perusahaan dalam mengelola aktivitas perusahaan tersebut. Besarnya jumlah piutang yang tertunggak konsumen PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang dapat dilihat pada rincian tabel yaitu sebagai berikut:

**Tabel I. 1**  
**Daftar Tunggakan Piutang**  
**PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang**

<b>Bulan</b>	<b>Saldo Piutang</b>	<b>Piutang Lancar</b>	<b>Piutang Tidak Lancar</b>
Januari	Rp 20.814.125.397	Rp 17.172.230.403	Rp 3.641.894.994
Februari	Rp 22.157.533.596	Rp 17.984.062.097	Rp 4.173.471.499
Maret	Rp 25.762.432.514	Rp 21.454.443.245	Rp 4.307.989.269
April	Rp 27.513.000.198	Rp 23.210.088.295	Rp 4.302.911.901
Mei	Rp 29.790.095.705	Rp 25.051.208.874	Rp 4.738.886.831
Juni	Rp 33.140.921.695	Rp 28.454.600.024	Rp 4.686.321.671
Juli	Rp 35.288.315.924	Rp 29.802.567.049	Rp 5.485.748.875
Agustus	Rp 38.498.478.067	Rp 32.780.366.949	Rp 5.718.111.118
September	Rp 40.447.129.014	Rp 33.764.759.508	Rp 6.682.369.506
Oktober	Rp 41.529.978.700	Rp 35.290.628.796	Rp 6.239.349.904

Sumber: PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, 2015

Dari tabel I.1 menunjukkan bahwa jumlah piutang tidak lancar mengalami penitan setiap bulannya, yang mana total piutang tidak lancar yang paling tinggi yaitu pada bulan oktober sebesar Rp. 6.239.349.904. Dengan adanya piutang yang tidak lancar/tertunggak tersebut, maka dapat terjadi penurunan sumber dana perusahaan, sehingga dibutuhkan pengendalian internal kredit yang cukup ketat untuk meminimalisasi piutang tak tertagih, karena semakin ketat standar kredit, semakin kecil juga timbulnya piutang tak tertagih yang akan dialami oleh perusahaan tersebut.

Berdasarkan apa yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik mengambil judul: **Analisis Prosedur Penjualan Kredit Dalam Meminimalisasi Piutang Tak Tertagih Pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka permasalahannya adalah mengapa prosedur penjualan kredit pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang tidak dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur (SOP)?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur penjualan kredit pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang sesuai standar operasional prosedur (SOP).

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam penerapan ilmu ekonomi, khususnya mengenai masalah prosedur penjualan kredit dalam meminimalisasi piutang tak tertagih pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang.

2. Bagi Kantor PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang

Para karyawan PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan alternatif atau rekomendasi mengenai pemecahan masalah tentang prosedur penjualan kredit dalam meminimalisasi piutang tak tertagih pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan dimasa yang akan datang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Sebelumnya**

Penelitian yang dilakukan oleh Jane (2011) yang berjudul Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan untuk Meminimalisasi Piutang Tak Tertagih (Studi Kasus pada Perusahaan Sepatu “X”). Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui sejauh mana peranan sistem informasi akuntansi penjualan dalam meminimalisasi piutang tak tertagih pada perusahaan sepatu “X”.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dokumenter yang berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah sistem informasi akuntansi penjualan. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian adalah bahwa sistem informasi akuntansi penjualan dan pengendalian internal penjualan berperan penting dalam memperbaiki kelemahan-kelemahan pada perusahaan sepatu “X” dan mencegah terjadinya penyimpangan/penyelewengan yang dapat menghambat kelangsungan aktivitas perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Eka (2014) yang berjudul Analisis Sistem Penjualan Kredit Sepeda Motor pada PT. Wom Finance Tebing Tinggi. Rumusan masalah yaitu bagaimana sistem penjualan kredit sepeda motor pada PT. Wom Finance Tebing Tinggi? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk

mengetahui prosedur yang digunakan dalam sistem penjualan kredit sepeda motor pada PT. Wom Finance Tebing Tinggi.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian adalah bahwa sistem penjualan kredit sepeda motor pada PT. Wom Finance Tebing Tinggi telah berjalan berdasarkan pengawasan internal yang baik, karena adanya struktur organisasi perusahaan yang dapat memisahkan pekerjaan yang satu dengan karyawan yang lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Winda dan Dzulkirom (2014) yang berjudul Analisis Sistem dan Prosedur Penjualan dan Penerimaan Kas dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern Perusahaan pada PT. Anugerah Cendrawasih Sakti Motor Malang. Rumusan masalah yaitu bagaimanakah penerapan analisis sistem dan prosedur penjualan dan penerimaan kas dalam upaya meningkatkan pengendalian intern perusahaan pada PT. Anugerah Cendrawasih Sakti Motor Malang? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem dan prosedur penjualan dan penerimaan kas dalam upaya meningkatkan pengendalian intern perusahaan pada PT. Anugerah Cendrawasih Sakti Motor Malang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh adalah data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi pengabungan fungsi keuangan dengan fungsi pembelian, fungsi pajak belum dicantumkan pada struktur organisasi,

pelaksanaan kegiatan penjualan dilakukan oleh fungsi yang terpisah atau tidak tergabung dalam bagian penjualan, dan terjadi perangakapan fungsi administrasi dengan fungsi kasir.

**Tabel II. 1**  
**Persamaan dan Perbedaan**

No	Judul, Nama, Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Peranan sistem informasi akuntansi penjualan untuk meminimalisasi piutang tak tertagih pada perusahaan sepatu "X" (Jane, 2011).	Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.	Perbedaannya yaitu terletak pada variabel penelitian dan tempat objek penelitian.
2	Analisis sistem penjualan kredit sepeda motor pada PT. Wom Finance Tebing Tinggi (Eka, 2014).	Membahas tentang penjualan kredit.	Lokasi penelitian yang berbeda dan variabel yang digunakan pada penelitian sebelumnya juga berbeda, yang mana pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel sistem penjualan kredit, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan variabel prosedur penjualan kredit.
3	Analisis sistem dan prosedur penjualan dan penerimaan kas dalam upaya meningkatkan pengendalian intern perusahaan pada PT. Anugerah Cendrawasih Sakti Motor Malang (Winda dan Dzulkirom, 2014)	Membahas mengenai prosedur penjualan.	Lokasi penelitian dan variabel yang digunakan berbeda. Teknik pengumpulan data dan data yang digunakan juga berbeda.

Sumber: Penulis, 2016

## **B. Landasan Teori**

### **1. Prosedur**

Mulyadi (2008: 5) menjelaskan bahwa prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Prosedur order penjualan digunakan untuk melayani pembeli yang akan membeli barang. Prosedur ini dilaksanakan oleh bagian penjualan dengan mengisi faktur penjualan tunai dengan informasi antara lain jenis buku, kuantitas, harga satuan dan, total harga. Dengan demikian prosedur order penjualan ini terdiri dari kegiatan klerikal berikut ini:

- a. Menulis data mengenai tanggal, kode barang, jenis kuantitas, harga satuan, harga total, nama pramuniaga.
- b. Menggandakan faktur penjualan tunai dengan cara mengisi formulir tersebut lebih dari satu lembar.
- c. Menghitung perkalian harga satuan dengan kuantitas serta jumlah harga yang harus dibayar oleh pembeli.
- d. Memberi kode dengan cara mencantumkan kode buku pada faktur penjualan tunai.

### **2. Penjualan Kredit**

Mulyadi (2008: 202) menjelaskan bahwa penjualan kredit adalah jika order dari pelanggan telah dipenuhi dengan pengiriman barang atau penyerahan jasa, untuk jangka waktu tertentu perusahaan memiliki piutang

kepada pelanggannya. Kegiatan penjualan secara kredit ini ditangani oleh perusahaan melalui sistem penjualan kredit.

Hornngren dan Harrison (2007: 440) menjelaskan bahwa penjualan kredit memberikan manfaat dan juga biaya. Manfaatnya yaitu: meningkatkan pendapatan dan laba dengan melakukan penjualan kepada berbagai pelanggan. Biayanya yaitu: beberapa pelanggan tidak sanggup membayar, dan hal tersebut menimbulkan beban. Beban tersebut disebut dengan beban piutang tak tertagih atau beban piutang ragu-ragu , atau beban piutang macet.

Zaki (2010: 123) menjelaskan bahwa penjualan barang-barang dan jasa-jasa dari perusahaan pada saat ini banyak dilakukan dengan kredit sehingga ada tenggang waktu sejak penyerahan barang atau jasa sampai saat diterimanya uang. Dalam tenggang waktu tersebut penjual mempunyai tagihan kepada pembeli.

Kasmir (2013: 87-88) menjelaskan bahwa unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut:

a. Kepercayaan

Yaitu suatu keyakinan pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan (berupa uang, barang atau jasa) akan benar-benar diterima kembali di masa tertentu di masa datang.

b. Kesepakatan

Di samping unsur percaya di dalam kredit juga mengandung unsur kesepakatan antara si pemberi kredit dengan si penerima kredit.

Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian di mana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing.

c. Jangka waktu

Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati.

d. Risiko

Adanya suatu tenggang waktu pengembalian akan menyebabkan suatu risiko tidak tertagihnya/macet pemberian kredit. Semakin panjang suatu kredit semakin besar risikonya demikian pula sebaliknya.

e. Balas jasa

Merupakan keuntungan atas pemberian suatu kredit atau jasa tersebut yang kita kenal dengan nama bunga.

Mulyadi (2008: 203) menjelaskan bahwa perusahaan dapat melakukan penjualan kredit dengan kartu kredit yang dikeluarkan oleh perusahaan. Sistem penjualan kredit dengan menggunakan kartu kredit ini biasanya digunakan oleh toko pengecer (*retailer*). Kartu kredit perusahaan (*company credit card*) ini diterbitkan oleh perusahaan tertentu untuk para pelanggannya.

Mulyadi (2008: 213) menjelaskan bahwa informasi yang umumnya diperlukan oleh manajemen dari kegiatan penjualan kredit adalah:

- a. Jumlah pendapatan penjualan menurut jenis produk atau kelompok produk selama jangka waktu tertentu.
- b. Jumlah piutang kepada setiap debitur dari transaksi penjualan kredit

- c. Jumlah harga pokok produk yang dijual selama jangka waktu tertentu.
- d. Nama dan alamat pembeli.
- e. Kuantitas produk yang dijual
- f. Nama wiraniaga yang melakukan penjualan.
- g. Otorisasi pejabat yang berwenang.

### **3. Prosedur Penjualan Kredit**

Mulyadi (2008: 16) menjelaskan bahwa kegiatan penjualan kredit dimulai dengan diterimanya order dari pelanggan, kemudian di lanjutkan dengan permintaan persetujuan pemberian kredit, pengiriman barang, penagihan, pencatatan piutang dan berakhir dengan distribusi penjualan. Oleh karena itu sistem akuntansi untuk mencatat terjadinya piutang terdiri dari jaringan prosedur berikut ini:

- a. Prosedur order penjualan
- b. Prosedur persetujuan kredit
- c. Prosedur pengiriman barang
- d. Prosedur penagihan
- e. Prosedur pencatatan bertambahnya piutang
- f. Prosedur distribusi penjualan

Kegiatan retur penjualan dimulai dengan diterimanya pengembalian barang dari pelanggan, kemudian dilanjutkan dengan permintaan persetujuan retur penjualan, penerimaan barang, pencatatan berkurangnya piutang, dan berakhir dengan distribusi penjualan. Oleh karena itu sistem

akuntansi untuk mencatat berkurangnya piutang, dan berakhir dengan distribusi penjualan. Oleh karena itu sistem akuntansi untuk mencatat berkurangnya piutang terdiri dari jaringan prosedur berikut ini:

- a. Prosedur penerimaan retur penjualan
- b. Prosedur pembuatan memo kredit
- c. Prosedur penerimaan barang
- d. Prosedur pencatatan retur penjualan
- e. Prosedur pencatatan berkurangnya piutang
- f. Prosedur distribusi penjualan

Mulyadi (2008: 204) menjelaskan bahwa fungsi yang terkait dalam sistem penjualan kredit dengan kartu kredit perusahaan yaitu:

a. Fungsi Kredit

Dalam transaksi penjualan kredit dengan kartu kredit, fungsi ini bertanggung jawab atas pemberian kartu kredit kepada pelanggan terpilih. Sebelum seorang pelanggan diberi kartu kredit, ia harus mengajukan permintaan menjadi anggota kartu kredit perusahaan dengan mengisi formulir permintaan menjadi anggota.

b. Fungsi Penjualan

Dalam sistem penjualan dengan kartu kredit ini, fungsi penjualan bertanggung jawab melayani kebutuhan barang pelanggan. Fungsi penjualan mengisi faktur penjualan kartu kredit untuk memungkinkan fungsi gudang dan fungsi pengiriman melaksanakan penyerahan barang kepada pelanggan.

c. Fungsi Gudang

Dalam sistem penjualan ini, fungsi gudang menyediakan barang yang diperlukan oleh pelanggan sesuai dengan yang tercantum dalam tembusan faktur penjualan kartu kredit yang diterima dari fungsi penjualan.

d. Fungsi Pengiriman

Fungsi ini bertanggung jawab untuk menyerahkan barang yang kuantitas, mutu, dan spesifikasinya sesuai dengan yang tercantum dalam tembusan faktur penjualan kartu kredit yang diterima dari fungsi penjualan.

e. Fungsi Akuntansi

Fungsi ini bertanggung jawab untuk mencatat transaksi bertambahnya piutang kepada pelanggan ke dalam kartu piutang berdasarkan faktur penjualan kartu kredit yang diterima dari fungsi pengiriman.

f. Fungsi Penagihan

Fungsi ini bertanggung jawab untuk membuat surat tagihan secara periodik kepada pemegang kartu kredit.

Mulyadi (2008: 205) menjelaskan bahwa dokumen yang digunakan untuk melaksanakan sistem penjualan kredit dengan kartu kredit perusahaan yaitu:

a. Faktur Penjualan Kartu Kredit

Dokumen ini digunakan untuk merekam transaksi penjualan kredit dengan kartu kredit.

b. Surat Tagihan

Surat ini merupakan *turnaround document* yang isinya dibagi menjadi dua bagian yaitu: bagian atas merupakan dokumen yang harus disobek dan dikembalikan bersama cek oleh pelanggan ke perusahaan, sedangkan bagian bawah berisi rincian transaksi pembelian yang dilakukan pelanggan dalam periode tertentu.

Mulyadi (2008: 207) menjelaskan bahwa catatan akuntansi yang digunakan dalam sistem penjualan kredit dengan kartu kredit yaitu:

a. Jurnal Penjualan

Catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat transaksi penjualan, baik secara tunai maupun kredit. Jika perusahaan menjual beberapa macam produk dan manajemen memerlukan informasi penjualan menurut jenis produk, dalam jurnal penjualan dapat disediakan kolom-kolom untuk mencatat penjualan menurut jenis produk tersebut.

b. Kartu Piutang

Catatan akuntansi ini merupakan buku pembantu yang berisi rincian mutasi piutang perusahaan kepada tiap-tiap debiturnya.

c. Kartu Gudang

Catatan ini sebenarnya bukan termasuk dalam golongan catatan akuntansi. Catatan ini diselenggarakan oleh fungsi gudang dan hanya berisi data kuantitas barang yang disimpan digudang beserta mutasinya.

Mulyadi (2008: 209-210) menjelaskan bahwa jaringan prosedur yang membentuk sistem penjualan dengan kartu kredit adalah:

a. Prosedur Order Penjualan

Dalam prosedur ini fungsi penjualan menerima order dari pembeli dan menambahkan informasi penting pada surat order dari pembeli. Fungsi penjualan kemudian membuat faktur penjualan kartu kredit dan mengirimkannya kepada berbagai fungsi yang lain untuk memungkinkan fungsi tersebut memberikan kontribusi dalam melayani order dari pembeli.

b. Prosedur Pengiriman

Dalam prosedur ini fungsi gudang menyiapkan barang yang diperlukan oleh pembeli dan fungsi pengiriman mengirimkan barang kepada pembeli sesuai dengan informasi yang tercantum dalam faktur penjualan kartu kredit yang diterima dari fungsi gudang. Pada saat penyerahan barang, fungsi pengiriman meminta tanda tangan penerimaan barang dari pemegang kartu kredit di atas faktur penjualan kartu kredit.

c. Prosedur Pencatatan Piutang

Dalam prosedur ini fungsi akuntansi mencatat tembusan faktur penjualan kartu kredit ke dalam kartu piutang.

d. Prosedur Penagihan

Dalam prosedur ini fungsi penagihan menerima faktur penjualan kartu kredit dan mengarsipkannya menurut abjad. Secara periodik fungsi penagihan membuat surat tagihan dan mengirimkannya kepada pemegang kartu kredit perusahaan, dilampiri dengan faktur penjualan kartu kredit.

#### e. Prosedur Pencatatan Penjualan

Dalam prosedur ini fungsi akuntansi mencatat transaksi penjualan kartu kredit ke dalam jurnal penjualan.

### 4. Piutang

Sutrisno (2009: 55) menjelaskan bahwa piutang adalah tagihan perusahaan kepada pihak lain sebagai akibat penjualan secara kredit. Zaki (2010: 124) menjelaskan bahwa piutang dagang (piutang usaha) menunjukkan piutang yang timbul dari penjualan barang-barang atau jasa-jasa yang dihasilkan perusahaan. Dalam kegiatan perusahaan yang normal, biasanya piutang dagang akan dilunasi dalam jangka waktu kurang dari satu tahun, sehingga dikelompokkan dalam asset lancar.

Seperti telah dikatakan dimuka, yang termasuk dalam piutang ini adalah tagihan-tagihan yang akan dilunasi dengan uang, oleh karena itu pengiriman barang untuk dititipkan (konsinyasi) tidak dicatat sebagai piutang sampai saat di mana barang-barang tadi sudah dijual. Sedangkan piutang yang timbul dari penjualan angsuran, akan dipisahkan menjadi asset lancar dan tidak lancar, tergantung pada jangka waktu angsuran tersebut. Apabila lebih dari satu tahun maka tidak dilaporkan dalam asset lancar, tetapi masuk kelompok asset lain-lain.

## 5. Tagihan

Zaki (2010: 123) menjelaskan bahwa tagihan merupakan klaim perusahaan atas uang, barang-barang atau jasa-jasa terhadap pihak-pihak lain. Dalam akuntansi pengertian tagihan biasanya digunakan untuk menunjukkan klaim yang akan dilunasi dengan uang.

Tagihan bisa timbul dari berbagai macam sumber, tetapi jumlah yang terbesar biasanya timbul dari penjualan barang atau jasa. Tagihan-tagihan yang dimiliki perusahaan dapat dibagi dalam dua kelompok yaitu:

- a. Tagihan-tagihan yang tidak didukung dengan janji tertulis disebut piutang.
- b. Tagihan-tagihan yang didukung dengan janji tertulis disebut piutang wesel.

## 6. Piutang tak tertagih

Zaki (2010: 132) menjelaskan bahwa piutang tak tertagih adalah pada akhir periode tidak ada taksiran kerugian piutang yang di bebaskan, tetapi kerugian piutang baru diakui pada waktu diketahui ada piutang yang tidak dapat di tagih, maka piutang tersebut dihapuskan dan di bebaskan pada rekening kerugian piutang. Penghapusan piutang baru dilakukan jika terdapat bukti-bukti yang jelas seperti, debiturnya bangkrut, meninggal, dan lain-lain

Kieso (2007: 350) menjelaskan bahwa penjualan atas selain penjualan tunai beresiko menimbulkan kegagalan untuk menagih piutang.

Piutang tak tertagih merupakan kerugian pendapatan, yang memerlukan ayat jurnal pencatatan yang tepat dalam akun, penurunan aset piutang usaha serta penuruanan yang berkaitan dengan laba dan ekuitas pemegang saham. Kerugian pendapatan dan penurunan laba diakui dengan mencatat beban piutang ragu-ragu atau beban piutang tak tertagih.

## 7. Prinsip-prinsip Pemberian Kredit

Kasmir (2013: 95-96) menjelaskan bahwa resiko yang selalu dihadapi oleh perusahaan yang menjual produknya secara kredit adalah tidak terbayarnya piutang tersebut. Adapun prinsip pemberian kredit calon pelanggan sering disebut dengan prinsip 5 C dan 7 P yaitu :

### a. *Character*

*Character* adalah data tentang keperibadian dari calon pelanggan seperti sifat-sifat pribadi, kebiasaan-kebiasanya, cara hidup, keadaan dan latar belakang keluarga, maupun hobinya. *Character* ini utntuk mengetahui apakah nantinya calon debitur ini secara jujur berusaha untuk memenuhi kewajibannya, dengan kata lain *wilingness to pay*.

### b. *Capacity*

*Capacity* adalah kemampuan calon debitur dalam mengelola usahanya yang dapat dilihat dari pendidikannya, pengalaman mengelola usaha (*business record*), sejarah perusahaan yang pernah dikelola (pernah merasa masa sulit atau tidak, bagaimana dalam mengatasi kesulitan).

c. *Capital*

*Capital* adalah kondisi kekayaan yang dimiliki oleh perusahaan yang dikelolanya. Hal ini dapat dilihat dari neraca, laporan laba rugi, struktur permodalan, ratio-ratio keuntungan yang diperoleh seperti *return on equity*, *return on investment*. Dari kondisi di atas bisa di nilai apakah layak calon pelanggan di beri kredit, dan berapa besar plafon kredit yang layak diberikan.

d. *Collateral*

*Collateral* adalah jaminan yang mungkin bisa disita apabila ternyata calon pelanggan benar-benar tidak bisa memenuhi kewajibannya. *Collateral* ini diperhitungkan paling akhir, artinya bila mana masih ada suatu kesangsian dalam pertimbangan-pertimbangan yang lain, maka bisa menilai harta yang mungkin bisa dijadikan jaminan.

e. *Condition*

*Condition* adalah kredit yang diberikan juga perlu mempertimbangkan kondisi ekonomi yang dikaitkan dengan prospek usaha calon debitur. Ada suatu usaha yang sangat tergantung dari kondisi perekonomian, oleh karena itu perlu menguatkan kondisi ekonomi dengan usaha calon pelanggan.

Kemudian penilaian kredit dengan metode analisis 7 P adalah sebagai berikut:

a. *Personality*

Yaitu menilai debitur dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun masa lalunya. *Personality* juga mencakup sikap, emosi, tingkah laku, dan tindakan debitur dalam menghadapi masalah.

b. *Party*

Yaitu mengklasifikasikan debitur ke dalam klasifikasi tertentu atau golongan-golongan tertentu berdasarkan modal, loyalitas serta karakternya.

c. *Perpose*

Yaitu untuk mengetahui tujuan debitur dalam mengambil kredit, termasuk jenis kredit yang diinginkan debitur. Tujuan pengambilan kredit dapat bermacam-macam. Sebagai contoh apakah untuk modal kerja atau investasi, konsumtif atau produktif, dan lain sebagainya.

d. *Prospect*

Yaitu untuk menilai usaha debitur di masa yang akan datang menguntungkan atau tidak, atau dengan kata lain mempunyai prospek dan sebaliknya. Hal ini penting mengingat jika suatu fasilitas kredit yang dibiayai tanpa mempunyai prospek, bukan hanya kreditur yang rugi tetapi juga debitur.

e. *Payment*

Merupakan ukuran bagaimana cara debitur mengembalikan kredit yang telah diambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengembalian kredit. Semakin banyak sumber penghasilan debitur, akan semakin baik.

Dengan demikian, jika salah satu usahanya merugikan dapat ditutupi oleh sektor lainnya.

f. *Profitability*

Untuk menganalisis bagaimana kemampuan debitur dalam mencari laba. Profitability diukur dari periode ke periode apakah akan tetap sama atau akan semakin meningkat, apalagi dengan tambahan kredit yang akan diperolehnya

g. *Protection*

Tujuannya adalah bagaimana menjaga agar usaha dan jaminan mendapatkan perlindungan. Perlindungan dapat berupa jaminan barang atau orang atau jaminan asuransi.

Kasmir (2013: 109) menjelaskan bahwa adapun penyebab piutang tak tertagih kemungkinan disebabkan oleh dua unsur sebagai berikut:

a. Dari Pihak Kreditur

Artinya dalam melakukan analisisnya, pihak analisis kurang teliti sehingga apa yang seharusnya terjadi, tidak diprediksi sebelumnya. Dapat pula terjadi akibat kolusi dari pihak analisis kredit dengan pihak debitur sehingga dalam analisisnya dilakukan secara subjektif.

b. Dari Pihak Debitur

Dari pihak debitur kredit macet atau piutang tak tertagih dapat dilakukan akibat dua hal yaitu:

1) Adanya unsur kesengajaan

Artinya dalam hal ini debitur sengaja untuk tidak bermaksud membayar kewajibannya kepada kreditur sehingga kredit yang diberikan macet atau terjadinya piutang tak tertagih. Dapat dikatakan tidak adanya unsur kemauan untuk membayar.

2) Adanya unsur tidak sengaja

Artinya debitur mau membayar, tetapi tidak mampu. Sebagai contoh kredit yang dibiayai mengalami musibah seperti kebakaran, kena hama, banjir, dll. Sehingga kemampuan untuk membayar kredit tidak ada.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Sugiyono (2010: 53-55) menjelaskan bahwa jenis penelitian ini dilihat dari tingkat ekplansi yaitu:

##### 1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih.

##### 2. Penelitian Komparatif

Penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan, atau berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih.

##### 3. Penelitian Asosiatif

Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu untuk menganalisis prosedur penjualan kredit dalam meminimalisasi piutang tak tertagih pada perusahaan PT. Bima Multi Fianance Cabang Palembang.

## B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa pembiayaan di Kantor PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang yang beralamat di Jalan Veteran No A7 Kelurahan 9 Ilir Kecamatan Ilir Timur II Palembang Sumatra Selatan 30113 Telp. (0711) 375291.

## C. Operasionalisasi Variabel

**Tabel III. 1**  
**Operasionalisasi Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>
Prosedur Penjualan Kredit	Jika order dari pelanggan telah dipenuhi dengan pengiriman barang atau penyerahan jasa, untuk jangka waktu tertentu perusahaan memiliki piutang kepada pelanggannya. Kegiatan penjualan secara kredit ini ditangani oleh perusahaan melalui sistem penjualan kredit	a. Prosedur order penjualan b. Prosedur persetujuan kredit c. Prosedur pengiriman barang d. Prosedur penagihan e. Prosedur pencatatan bertambahnya piutang f. Distribusi penjualan

Sumber, penulis 2016

#### **D. Data yang Diperlukan**

Sugiyono (2010: 308-309) menjelaskan bahwa data penelitian pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

##### 1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (diperoleh secara langsung).

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (diperoleh dan dicatat oleh orang lain).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari pihak perusahaan tersebut melalui serangkaian wawancara dan magang selama 3 minggu kepada pihak yang berwenang atau orang yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang. Data sekunder yaitu menggunakan dokumentasi perusahaan, yang meliputi:

- a) Gambaran umum PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang
- b) Flowchart standar operasional prosedur (SOP), data laporan jumlah penjualan, dan data laporan jumlah piutang tak tertagih yang diperoleh langsung dari perusahaan PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang dari bulan januari-oktober 2015.

## E. Metode Pengumpulan Data

Sugiyono (2010: 402-425) menjelaskan bahwa cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut :

### 1. *Interview* (wawancara)

*Interview* merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian.

### 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.

### 3. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.

### 4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *interview* (wawancara) dan dokumentasi. *Interview* (wawancara) yaitu dilakukan dengan komunikasi langsung dengan *operation section head* PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang. Dokumentasi yaitu dilakukan dengan cara menyalin atau mengcopy dokumen-dokumen yang ada pada perusahaan tersebut dalam bentuk data

penjualan, data piutang tak tertagih, dan flowchart standar operasional prosedur (SOP) .

## **F. Analisis Data dan Teknik Analisis**

### **1. Analisis Data**

Sugiyono (2010: 13-14) menjelaskan bahwa analisis data dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

#### **a. Analisis Kualitatif**

Analisis kualitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data yang terbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

#### **b. Analisis Kuantitatif**

Analisis kuantitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu menjelaskan teori yang ada dalam buku-buku referensi yang berhubungan dengan prosedur penjualan kredit dan piutang tak tertagih.

### **2. Teknik Analisis**

Teknik analisis data yang akan digunakan adalah dengan menyajikan angka, tabel, uraian dan penjelasan mengenai prosedur penjualan kredit dalam meminimalisasi piutang tak tertagih pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran umum PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang**

###### **a. Sejarah Singkat PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang**

PT. Bima Multi Finance (Bima Finance) adalah perusahaan pembiayaan yang berdiri sejak tahun 1990 dengan nama awal PT. Lautan Berlian Pasific Finance. Setelah mengalami beberapa kali perubahan nama perseroan, pengurus dan pemegang saham, maka pada tanggal 8 Agustus 2006 perusahaan diambil alih oleh pemegang saham dan manajemen yang sekarang dan pada tanggal 18 Oktober 2006 perseroan berubah nama menjadi PT Bima Multi Finance.

Bima Finance mendapat persetujuan dan pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat keputusannya No. W7-0263 HT.01.04-TH 2006 tanggal 17 November 2006. Perusahaan memperoleh izin usaha sebagai pembiayaan dari Menteri Keuangan Republik Indonesia (MenKeu) dalam surat keputusan No. Kep-148/KMK.12/2006 tanggal 1 Desember 2006 tentang Pemberian Izin Usaha Perusahaan sehubungan penggantian nama menjadi PT. Bima Multi Finance.

Saat ini Bima Finance bergerak dibidang usaha *Consumer Finance, Leasing dan Factoring*. Prioritas pembiayaan adalah pada

*Consumer Finance*, yang dalam hal ini berupa pembiayaan kendaraan bermotor roda empat (mobil). Dalam meningkatkan kinerja perusahaan dan memberikan pelayanan untuk mencapai suatu keputusan bagi pelanggan, maka Bima Finance menerapkan “*service excellent dan one day service*” dalam setiap pelayanan yang diberikan.

Walaupun dengan usia operasional yang tergolong masih relatif muda dengan manajemen yang baru saat ini, Bima Finance siap untuk menjadi yang terbaik karena didukung dengan sumber daya manusia yang telah berpengalaman dan kuat dibidangnya. Sebagai usaha dalam memberikan layanan yang terbaik, maka Bima Finance juga siap untuk mengembangkan usahanya dengan membuka cabang-cabang dan memberikan informasi melalui situs Bima Finance, sehingga prinsip berupa kenal dan dekat kepada pelanggan mencapai seperti yang diharapkan.

#### **b. Visi dan Misi Perusahaan**

**Visi :**

Menjadi perusahaan pembiayaan yang sehat dan berkembang.

**Misi:**

Memberikan nilai PUAS kepada pelanggan, pemegang saham, karyawan dan mitra usaha.

### c. Jenis Pembiayaan PT. Bima Multi Finance

#### 1) *Consumer Finance*

##### a) Penumpang – *Passenger*

- (1) *Sedan*, digunakan untuk mengangkut orang
- (2) *Minibus*, adalah modifikasi dari kendaraan yang dirancang untuk mengangkut barang tetapi lebih banyak dipergunakan untuk mengangkut orang.
- (3) *Jeep*, digunakan untuk mengangkut orang atau untuk kendaraan lapangan/proyek.

##### b) Niaga – *Commercial*

- (1) *Pick Up*, adalah kendaraan yang pemakaiannya biasa untuk angkutan barang dengan bak terbuka di bagian belakangnya
- (2) *Truck*, adalah kendaraan yang penggunaannya untuk mengangkut barang dalam jumlah besar dan beratnya diatas 1 ton.
- (3) *Mobil Box-Delivery Van*, adalah kendaraan modifikasi dari *pick up* atau *truk* dengan penambahan *box* dibagian belakangnya untuk mengangkut barang.

##### c) Kendaraan Penumpang Umum (KEPU)

*Minibus/Mikrobus/Bus* dengan kategori khusus digunakan sebagai angkutan penumpang secara komersil, dengan ijin khusus untuk trayek tertentu.

## 2) *Capital Loan*

- a) Pembiayaan barang modal atau *capital loan* hanya diperuntukkan bagi *dealer/showroom* dengan harapan, program yang dijalankan dapat menghasilkan kerjasama yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak (*Stock Financing*).
- b) Kendaraan yang menjadi jaminan antara lain *Toyota, Honda, Mitsubishi, Suzuki, Daihatsu* (kendaraan dengan *Resale Value* tinggi).
- c) Jangka waktu pinjaman maksimum adalah 3 (tiga) bulan atau 90 (sembilan puluh) hari.
- d) Suku bunga-*interest rate* adalah bunga tetap – *fixed rate*; yang berlaku harian selama jangka waktu pinjaman, yaitu pada saat *stock financing* diajukan dan bukan pada awal persetujuan kredit (pada saat *plafond* disetujui). Untuk fasilitas yang belum dicairkan bunga bersifat *floting rate*.
- e) *Plafond* pinjaman diajukan dan disetujui pada awal.
- f) Jenis *plafond* adalah *non revolving*, setiap pencairan mengurangi *plafond* awal dan pelunasan pinjaman tidak menambah kembali *plafond*.
- g) Apabila usaha *supplier* bubar karena keputusan pemilik maupun karena masalah hukum, maka seluruh pinjaman *stock financing* harus dilunasi.

#### **d. Dokumen Jaminan**

##### **1) *Consumer Finance***

Dokumen yang harus disertakan, baik sebagai bukti keabsahan maupun kepemilikan kendaraan. Semua dokumen dalam bentuk *fotocopy*/asli harus disertakan sebelum *booking*:

##### **a) Kendaraan Penumpang dan Niaga Baru:**

(1) *Fotocopy* STNK, kuitansi blanko dan diusahakan melampirkan *fotocopy* KTP atas nama BPKB.

(2) BPKB asli dan *copy faktur* asli maksimum tiga bulan setelah tanggal pencatatan kredit—*booking*.

(3) *Fotocopy* KEUR.

##### **b) Kendaraan Penumpang Umum Baru:**

(1) *Fotocopy* STNK dan KEUR, kuitansi blanko atas nama BPKB dan *fotocopy* KTP atas nama BPKB.

(2) *Fotocopy* kartu pengawas/resi kartu pengawasan (wajib di *follow up* maksimal 3 bulan).

(3) Surat keputusan Gubernur/Bupati asli.

(4) BPKB asli dan *copy faktur* asli maksimum tiga bulan setelah tanggal pencatatan kredit—*booking*.

##### **c) Kendaraan Penumpang dan Niaga Bekas:**

*Fotocopy* STNK, KEUR, BPKB asli, *copy faktur* asli, kuitansi blanko atas nama BPKB dan *fotocopy* KTP atas nama BPKB.

d) Kendaraan Penumpang Umum Bekas

- (1) *Fotocopy* STNK, KEUR, BPKB asli, *copy faktur* asli, kuitansi blanko atas nama BPKB dan *fotocopy* KTP atas nama BPKB.
- (2) *Fotocopy* kartu pengawas/resi kartu pengawas (wajib di *follow up* maksimal 3 bulan).
- (3) Surat keputusan Gubernur/Walikota/Bupati asli

e) Tanah dan Bangunan

- (1) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).
- (2) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sampai tahun berjalan dibayar lunas.
- (3) Nama yang tercantum pada Sertifikat harus sama dengan nama calon debitur atau keluarganya (harus tercantum dalam satu kartu keluarga).
- (4) Nilai agunan untuk jaminan berupa tanah dan bangunan harus dilakukan taksasi harga oleh *Appraiser Independent* jika nilai NJOP jauh lebih kecil dari nilai jaminan yang diajukan. Penyimpangan untuk hal ini harus mendapat persetujuan direksi.

2) **Alat Berat dan *Capital Loan* akan diatur dengan *internal memo***

Semua dokumen yang memiliki masa berlaku harus diperhatikan masa berakhirnya yaitu minimal 14 hari kalender sebelum pencatatan kredit—*booking*. Verifikasi terhadap dokumen

aslinya harus dilakukan apabila dokumen yang diterima adalah *fotocopy*.

#### **e. Nilai-Nilai Perusahaan**

Terinspirasi oleh tokoh Bima dalam dunia pewayangan, Bima Finance menjadikan figur Bima sebagai nilai-nilai perusahaan. Bima adalah figur yang berwibawa, pemberani, teguh hati, kuat, tabah, dan jujur.

Filosofi figur Bima inilah yang diterapkan dalam Bima Finance dimana perusahaan menjunjung tinggi kejujuran, integritas dan kuat dalam menghadapi berbagai tantangan, terus bergerak untuk meraih keberhasilan, serta tetap mengedepankan pendekatan kemanusiaan dan empati.

#### **f. Motto**

- 1) *Prudent*: Berhati-hati dan bijaksana dalam bekerja.
- 2) *Unity*: Tidak mementingkan diri sendiri, selalu berorientasi untuk kepentingan bersama.
- 3) *Anvantage*: Selalu berusaha untuk memberikan nilai tambah.
- 4) *Smart*: Pandai dan menguasai pekerjaan, sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal.

### **g. Modal Kerja**

Banyak perusahaan kecil atau menengah yang berpengalaman dan berjalan dengan baik, tetapi tidak dapat melaksanakan pesanan-pesanan pekerjaan untuk keperluan domestik maupun ekspor sehubungan dengan kurangnya modal kerja untuk memenuhi kebutuhan pesanan tersebut.

Biasanya pesanan tersebut harus diselesaikan dalam waktu 90 hingga 180 hari dan pembayaran dari pemesanan dibayar mundur 30 hingga 90 hari setelah tanggal pengiriman. Dalam hal ini Bima Finance akan memberikan pinjaman modal kerja dengan jaminan pembayaran dari pemesan dan/atau ditambah dengan jaminan tambahan dari nasabah.

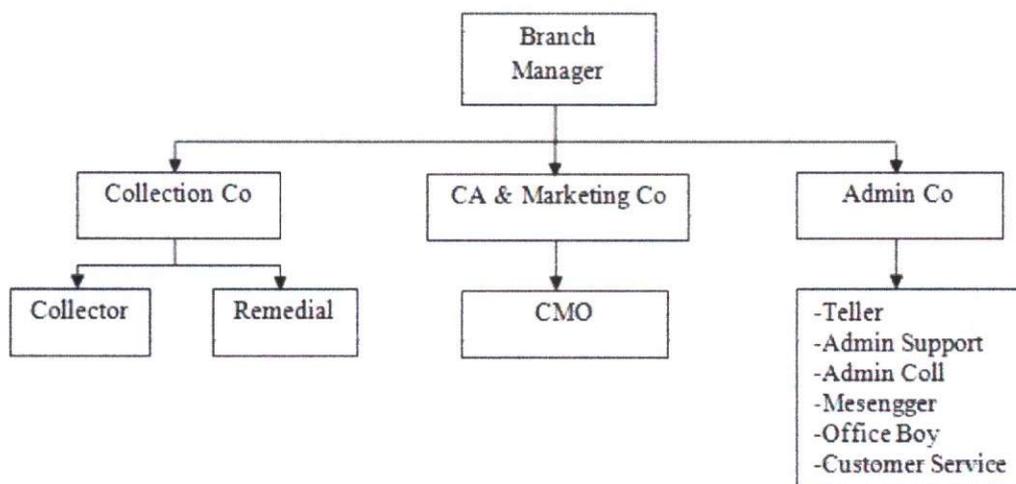
Jenis pembiayaan ini adalah pengembangan dari anjak piutang dengan jaminan tambahan. Nasabah tersebut banyak ditemui seperti pengusaha industri kecil, *home industry*, kontraktor dan sebagainya.

### **h. Struktur Organisasi PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang**

Untuk menunjang aktivitas suatu perusahaan termasuk PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang membutuhkan struktur organisasi yang saling menunjang satu dengan yang lainnya. Struktur organisasi adalah gambaran skematis yang menghubungkan fungsi-fungsi dari suatu keadaan usaha dan dapat menepatkan hubungan-hubungan yang tepat antara pegawai yang melaksanakan fungsi masing-masing dalam praktek nyata.

Dengan adanya struktur organisasi PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, maka karyawan dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab serta kedudukannya masing-masing maupun batasan dalam menjalankan pekerjaan dengan harapan akan terciptanya suasana kerja yang baik.

**Gambar IV.1**  
**Struktur Organisasi**  
**PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang**



Sumber: PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, 2015

Dari struktur organisasi diatas maka pembagian tugas dan wewenang masing-masing bagian adalah:

**1) Kepala Kantor Cabang (*Branch Manager*)**

- a) Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan dan target *sales* untuk pencapaian target penjualan secara maksimal

- b) Memonitor dan mengevaluasi pencapaian target penjualan secara berkelanjutan.
- c) Memantau tugas penagihan *collector* dan tempo pembayaran *customer*.
- d) *Mereview* dan memastikan kesiapan *sales order* untuk proses pengiriman barang.
- e) Berkoordinasi dengan pusat dan cabang lain untuk penentuan wilayah penjualan dan koordinasi target penjualan.
- f) Memonitor dan mengevaluasi pasar dan kompetitor untuk melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di area yang sama, menganalisa kebutuhan pasar untuk menyusun dan mengusulkan strategi penjualan.
- g) Menjalankan tugas-tugas terkait lainnya dalam upaya pencapaian target cabang.

## 2) ***Collection Coordinator***

- a) Mengkoordinir pelaksanaan tugas-tugas *remedial* dan *collector*.
- b) Membuat rencana kerja tim *collection* per bulan yang berorientasi kepada pencapaian target *collection*.
- c) Merencanakan dan melaksanakan strategi penyelesaian piutang bermasalah.
- d) Mengontrol hasil kerja serta disiplin kerja anak buah secara rutin.
- e) Membantu pekerjaan anak buah dilapangan.

- f) Memberikan bimbingan, pelatihan dan motivasi kepada remediali dan *collector*.
- g) Membuat laporan bulanan *collection* dan mempertanggungjawabkannya kepada manajemen pusat jika dianggap perlu adanya suatu perubahan kebijakan yang harus disesuaikan dengan kondisi yang berkembang.
- h) Melakukan evaluasi terhadap kinerja anak buah.
- i) Membina hubungan baik dengan aparat serta tokoh-tokoh masyarakat setempat.

### 3) *Collector*

- a) Melakukan kunjungan penagihan ke rumah konsumen yang minta ditagih ke rumah secara tepat waktu atau ke rumah konsumen yang telah menunggak 2 hari atau lebih.
- b) Menyetorkan hasil tagihan ke kasir sesegera mungkin.
- c) Melakukan pembinaan kepada konsumen dengan menyampaikan informasi-informasi yang positif tentang hak dan kewajiban konsumen.
- d) Memonitor keberadaan barang jaminan apakah masih ditangan konsumen atau sudah dipindahtangankan ke pihak ketiga.
- e) Melakukan penyelamatan terhadap asset perusahaan (barang jaminan) apabila melihat gejala yang tidak benar pada konsumen.

- f) Memonitor perubahan kondisi sosial ekonomi konsumen dan melaporkannya kepada atasan apabila konsumen pindah rumah atau pekerjaan.
- g) Memberikan surat peringatan kepada konsumen yang menunggak.
- h) Membuat kronologis konsumen bermasalah dan menyerahkannya kepada atasan.

#### 4) ***Remedial***

- a) Melakukan kunjungan penagihan ke rumah konsumen yang di anggap bermasalah.
- b) Mengupayakan pemulihan pembayaran angsuran konsumen agar kembali lancar.
- c) Melacak keberadaan konsumen atau barang jaminan, apabila sudah tidak berada lagi di alamat yang tertera pada aplikasi kredit.
- d) Membuat kesepakatan yang pasti dengan konsumen akan kelancaran pembayaran angsuran berikutnya, dengan menandatangani surat pernyataan.
- e) Menarik barang jaminan dari tangan konsumen atau dari tangan pihak ketiga lainnya jika tidak ada kepastian mengenai pembayaran tunggakan atau jika barang tersebut sudah dipindahtangankan.

- f) Menyerahkan barang tarikan dengan utuh (sesuai kondisi pada saat ditarik) kepada petugas terkait dalam tempo kurang dari 24 jam.
- g) Menjalin hubungan baik dengan pihak aparat serta tokoh-tokoh masyarakat setempat.

**5) *Credit analyst (CA)***

- a) Memeriksa kelayakan dokumen persyaratan kredit calon debitur beserta kekuatan legalitas dokumen persyaratan kredit calon debitur.
- b) Melakukan kunjungan langsung ke lapangan atau survei ke calon debitur terhadap aplikasi kredit baru (*new order*), pengulangan (*repeat order*) atau tambahan (*additional order*) jika *credit analyst* meragukan kebenaran dan validitas data analisa CMO (*Credit Marketing Officier*).
- c) Melakukan survei sampling kepada debitur potensial *bad debt* bahwa debitur mempunyai *aging* > 30 hari pada angsuran 1s/d 6. Survei ulang harus dilakukan minimal sekali dalam seminggu dengan diketahui oleh kepala cabang.
- d) Mewakili kepala cabang menandatangani "*purchase order*" apabila kepala cabang berhalangan.
- e) Membuat pemetaan dan pengumpulan data atau informasi identifikasi tumbuhnya "*Red Area*" (dalam hal pemetaan ini CA

dapat berkoordinasi dengan *credit screener*, CMH/MH, A/R *Head*, Kepala Cabang).

- f) Memonitor CMO dengan status “*Stop Selling*” sampai CMO tersebut dapat berstatus “*Selling*” kembali.
- g) Memberikan masukan kepada CMO, hal-hal yang menyangkut kriteria kelayakan kredit serta memberikan masukan kepada manajemen untuk memperbaharui kondisi kebijakan kredit.

**6) *Marketing Coordinator***

- a) Memantau pasar penjualan kendaraan di berbagai *dealer*.
- b) Menyusun strategi penjualan dengan membuat paket dan promosi dengan persetujuan Kepala Cabang dan Kantor Pusat.
- c) Memberikan dan menawarkan kepada *dealer price list/paket* dengan persetujuan Kepala Cabang.
- d) Menentukan besarnya *refund* dengan persetujuan Kepala Cabang.
- e) Membina dan memberikan arahan kepada CMO dalam melakukan *survey* ke tempat calon debitur.
- f) Memeriksa adanya *memo pending* dari CMO agar segera dilengkapi.
- g) Ikut menjaga hubungan baik dengan *dealer (Relationship Dealer)* dan debitur.

- h) Bersama-sama dengan CMO dan Kepala Cabang menjalin kerjasama dengan *dealer* dan menawarkan paket penjualan yang telah disetujui Kantor Pusat.
- i) Meminta biaya pembatalan perjanjian kredit kepada debitur/*dealer*.

**7) Credit Marketing Officier (CMO)**

- a) Menerima aplikasi permohonan kredit dari calon debitur melalui *dealer* yang telah menjalin kerjasama dengan cabang
- b) Memberikan dan membantu calon debitur mengisi form aplikasi permohonan pembiayaan (FAAP).
- c) Menawarkan kepada calon debitur *price list*/paket pembiayaan perusahaan yang telah disetujui oleh kantor pusat atau membantu calon debitur menghitung besarnya angsuran yang diinginkan.
- d) Mengarahkan calon debitur pada struktur kredit yang terbaik bagi perusahaan dan calon deebitor.
- e) Melakukan pengecekan fisik kendaraan STNK dan BPKB asli, jika ada permohonan kredit untuk unit bekas.
- f) Menyiapkan kelengkapan dokumen-dokumen dan data-data yang dibutuhkan untuk melakukan *survey*.
- g) Melakukan *survey* kerumah calon debitur dan melakukan *survey* ke tempat usaha calon debitur (jika ada usaha).

- h) Melakukan verifikasi terhadap kebenaran dan legalitas dokumen-dokumen persyaratan kredit yang diberikan oleh calon kreditur dengan memberikan *stempel copy* sesuai asli pada semua dokumen persyaratan kredit yang diperoleh
- i) Melengkapi dokumen persyaratan kredit yang masih belum diserahkan oleh debitur (*memo pending*) dalam waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan
- j) Memberikan rekomendasi terhadap permohonan aplikasi kredit dari calon debitur setelah melakukan *survey*.

**8) Admin Coordinator (ADCO)**

- a) Mempersiapkan *form* blanko dokumen kontrak, form aplikasi permohonan pembiayaan dan lembar analisis *survey* rekomendasi perorangan/perusahaan untuk digunakan *survey* ke debitur oleh CMO.
- b) Bertanggungjawab dalam menyimpan dan pemeliharaan semua dokumen dalam map perjanjian kredit dengan tetap mempertahankan kelengkapan dan kerapian dokumen tersebut secara lengkap dan rapi.
- c) Mencatat setiap peminjaman dokumen dalam buku register dan memonitor jangka waktu pengembaliannya dengan diketahui oleh kepala cabang.
- d) Melakukan *follow up* terhadap setiap dokumen *memo pending* kepada CMO dan mengontrol pelaksanaan *stop selling* CMO.

**9) Teller**

- a) Bertanggungjawab dalam kesesuaian proses penerimaan, pengeluaran dan penanganan kas dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.
- b) Bertanggungjawab melakukan proses penerimaan uang secara tunai maupun transfer dari transaksi atau pembayaran yang dilakukan oleh debitur maupun pihak lain kepada cabang.
- c) Melakukan penginputan jurnal ke sistem
- d) Menyusun laporan harian kas
- e) Bertanggungjawab dalam kesesuaian, keakuratan, kelengkapan, serta distribusi dokumen dan pelaporan yang menjadi tanggung jawabnya.

**10) Administrasi Support**

- a) Memverifikasi data aplikasi pengajuan kredit yang sudah ditandatangani oleh pihak terkait.
- b) Melakukan pengajuan aplikasi kredit untuk penyimpangan nilai-nilai kredit diluar wewenag cabang.
- c) Melakukan proses pencairan sesuai dengan nilai pencairan yang diajukan pada aplikasi kredit.

**11) Administrasi Collection**

- a) Melakukan monitoring/penagihan/penarikan unit atas kontrak konsumen yang tertunggak.

- b) Memeriksa daftar penerimaan bukti setoran dari *staff adm.* atau kasir. (khusus konsumen yang telah menunggak lebih dari 3 hari).
- c) Bertanggung jawab atas bukti setoran yang diterima dari *staff adm. collection.*
- d) Melakukan penagihan atas seluruh bukti setoran yang diterima dari *staff adm. collection* tanpa kecuali.
- e) Harus melakukan penyetoran atas hasil tagihan yang dilakukan baik tunai maupun giro kepada *staff* kasir pada sore harinya.
- f) Membuat laporan harian atas bukti setoran yang diterimanya dan hasil penagihan pada hari itu serta bukti setoran yang tidak tertagih.
- g) Melaporkan kepada *Head Collection* atas bukti setoran yang tidak tertagih beserta alasan dan tindakan yang telah diambil.
- h) Melaporkan secara rutin kepada *Head Collection* mengenai perkembangan kasus yang dibebankan kepadanya dan input-input atas penyelesaian kasus-kasus yang ditanganinya.
- i) Melakukan tindakan negosiasi dan persuasif dalam penyelesaian kasus.
- j) Membuat laporan kunjungan harian (*call report*).
- k) Mencapai target individu yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.
- l) Melindungi dan memelihara asset perusahaan.

- m) Melaksanakan seluruh pekerjaan yang telah dibebankan perusahaan.
- n) Menjalin kerjasama yang baik antara sesama karyawan.

**12) *Messenger***

- a) Pengiriman dokumen
- b) Melakukan transaksi dengan pihak eksternal
- c) Menyampaikan dan menerima pesan/informasi.

**13) *Office Boy***

- a) Membersihkan ruangan kantor
- b) Melayani keperluan tamu di kantor cabang
- c) Membantu pekerjaan PIC cabang
- d) Memelihara dan membersihkan peralatan kantor
- e) Merawat dan membersihkan lingkungan kantor

**14) *Customer Service (CS)***

- a) Penerima Tamu

Dalam hal ini seorang *customer service* melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan tamu serta memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin secara ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberi perhatian, bicara dengan suara jelas serta lembut, dan memakai bahasa yang mudah dimengerti klien.

b) *Customer Relation Office*

Artinya bahwa *customer service* yaitu orang yang dapat membina hubungan baik dengan klien/pelanggan. Sehingga merasa puas, senang, dan juga semakin percaya. *Customer service* harus menyiapkan formulir ataupun *browsur* untuk tamu/klien, serta ikut membantu mengisi formulir.

c) Komunikator

Dengan cara memberikan berbagai informasi dan kemudahan-kemudahan kepada tamunya, juga sebagai tempat menampung berbagai macam keluhan, keberatan ataupun sebagai tempat konsultasi.

## 2. Aktivitas Kegiatan Perusahaan

PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang merupakan salah satu perusahaan jasa pembiayaan yang ada di kota Palembang. Perusahaan ini bergerak dalam bidang penjualan secara kredit, yang mana produk pembiayaan yang ditawarkan pada konsumen yaitu pembiayaan pembelian mobil bekas atau yang disebut *retail*. Pembiayaan *retail* merupakan pembiayaan pembelian sebuah mobil bekas oleh konsumen ke *showroom* secara kredit melalui PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang dengan menyertakan jaminan berupa BPKB mobil kepada pihak perusahaan.

PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam melakukan

aktivitasnya. Aktivitas PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang adalah penjualan mobil bekas secara kredit yang dimulai dari diterimanya order penjualan dari *showroom* melalui Credit Marketing Officier (CMO), yang kemudian akan di *survey* dan diajukan kepada Credit Analyst (CA) dan Kepala Kantor Cabang untuk di analisa, apakah pengajuan kredit tersebut disetujui atau tidak. Apabila telah disetujui, maka akan dilakukan proses pencairan ke *showroom* yang bersangkutan untuk melakukan pembayaran unit yang diajukan. Setelah terjadinya pencairan maka timbulah piutang debitor kepada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang dalam jangka waktu kredit yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang dapat dilihat pada *flowchart* lampiran 1 dan lampiran 2.

### **3. Prosedur penjualan kredit**

Prosedur penjualan kredit pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang meliputi prosedur order penjualan, prosedur persetujuan kredit, prosedur pengiriman, prosedur penagihan, prosedur pencatatan bertambahnya piutang dan prosedur distribusi penjualan. Manfaat prosedur penjualan kredit yaitu: sebagai standarisasi cara yang dilakukan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, mengurangi tingkat kesalahan, meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas dan memberikan informasi mengenai beban tugas yang akan dipikul oleh seorang karyawan

dalam melaksanakan tugasnya. Prosedur penjualan kredit yang diterapkan pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang adalah sebagai berikut:

a. Prosedur order penjualan

PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, prosedur order penjualan belum diterapkan dengan sepenuhnya berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), masih terdapat beberapa prosedur yang dilewati. Dengan adanya prosedur yang dilewati ini maka CMO tidak akan mengetahui bahwa ada calon debitur yang masuk kedalam daftar *blacklist* APPI atau pengajuan kreditnya tidak bisa dilanjutkan, sedangkan CMO sudah melakukan *survey* kerumah calon debitur terlebih dahulu, sehingga mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.

b. Prosedur persetujuan kredit

PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, prosedur persetujuan kredit belum dilakukan dengan sepenuhnya karena *Credit analyst* (CA) belum maksimal dalam melakukan penyeleksian terhadap konsumen yang layak dan masih terdapat pelanggaran dalam melakukan persetujuan atas permohonan kredit, misalnya persetujuan dilakukan tanpa mempertimbangkan persyaratan yang berlaku, sehingga menciptakan pelanggaran yang memiliki karakter yang jelek dan akhirnya menyebabkan terjadinya piutang tak tertagih.

c. Prosedur pengiriman

PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, prosedur pengiriman telah berjalan dengan baik. Dalam prosedur pengiriman ini,

setelah semua berkas pengajuan kredit disetujui oleh Kepala Kantor Cabang PT Bima Multi Finance Cabang Palembang dan sudah dilakukan pencairan ke *showroom* yang bersangkutan maka debitur bisa mendapatkan mobil yang dikredit tersebut dari *showroom* atau pihak *showroom* sendiri yang akan mengantarkan unit tersebut ke debitur.

d. Prosedur penagihan

PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, prosedur penagihan telah dijalankan dan dilaksanakan dengan baik yang mana para debitur yang tidak memenuhi kewajibannya akan diberikan surat peringatan (SP) 1 sampai 3. Apabila sampai dengan SP 3 debitur masih tidak memberikan tanggapan atau tidak memberikan respon yang baik kepada perusahaan maka akan dilakukan penarikan jaminan oleh pihak perusahaan dan apabila setelah penarikan jaminan tersebut dalam 1 minggu debitur tidak melakukan penebusan, maka jaminan tersebut akan menjadi hak perusahaan sepenuhnya dan jaminan tersebut akan diproses sesuai dengan ketentuan perusahaan.

e. Prosedur pencatatan bertambahnya piutang

PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, prosedur pencatatan bertambahnya piutang telah berjalan dengan baik, yang mana semua debitur yang belum membayar akan ditagih oleh *collector* dan apabila penagihan itu berhasil dilakukan maka semua data berupa kuitansi pembayaran akan diinput oleh kasir didalam sistem terkomputerisasi yang ada pada perusahaan, sehingga data-data yang

sudah diinput kedalam sistem tersebut dapat dilihat langsung oleh kepala kantor cabang melalui sistem yang ada. Kepala kantor cabang dapat menarik data yang berbentuk laporan rekapitulasi tunggakan jumlah piutang yang tak tertagih maupun yang tertagih setiap bulannya dalam sistem tersebut.

f. Prosedur distribusi penjualan

PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, prosedur distribusi penjualan telah berjalan dengan baik. Pihak *showroom* adalah pihak yang mendistribusikan barang di berbagai area pemasaran yang telah melakukan perjanjian kerja dengan perusahaan. Setiap terjadinya pembiayaan kredit, yang menyediakan barang kebutuhan tersebut yaitu pihak *showroom*, sehingga apabila pembiayaan kredit telah disetujui oleh *credit analyst* dan kepala kantor cabang maka yang menyediakan barang untuk pembiayaan kredit adalah *showroom*. Pihak *showroom* akan menyerahkan barang tersebut kepada debitur sesuai dengan kesepakatan antara *showroom* dengan debitur.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

Prosedur penjualan kredit merupakan urutan kegiatan dalam penjualan kredit pada perusahaan yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, mulai dari diterimanya order penjualan sampai mencatat timbulnya piutang, yang pembayarannya dilakukan setelah penyerahan barang dengan jangka waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Manfaat prosedur penjualan kredit yaitu: sebagai standarisasi cara yang dilakukan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas, meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggungjawab individual karyawan dan perusahaan secara keseluruhan, dan memberikan informasi mengenai beban tugas yang akan dipikul oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Prosedur penjualan kredit merupakan sumber pendapatan terbesar pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang dari kegiatan operasionalnya. Untuk menghindari terjadinya penyimpangan terhadap aktivitas penjualan kredit, perusahaan harus memiliki sistem penjualan kredit yang memadai yang diharapkan dapat menghindari segala bentuk penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi. Untuk mengetahui keefektifan prosedur penjualan kredit, maka dikumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan baik dari karyawan maupun pimpinan perusahaan. Selain itu juga dilakukan pengamatan terhadap dokumen-dokumen yang mendukung jalannya prosedur penjualan kredit.

Prosedur penjualan kredit pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang merupakan faktor yang dapat menentukan tinggi rendahnya piutang tak tertagih. Prosedur penjualan kredit PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang harus benar-benar dipahami dan dijalankan dengan baik. Pemahaman terhadap prosedur penjualan kredit dilakukan untuk menilai dan menentukan seberapa jauh aktivitas prosedur yang ada sehingga dapat mencegah terjadinya kesalahan dalam penjualan kredit yang mengakibatkan kerugian dalam perusahaan.

Prosedur penjualan kredit yang diterapkan pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang adalah sebagai berikut:

### **1. Prosedur Order Penjualan**

Tahap pertama dalam prosedur penjualan kredit pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang ini adalah tahap prosedur order penjualan. Dalam prosedur order penjualan ini, CMO (*Credit Marketing Officier*) menerima data order dari calon debitur atau dari agen/rekanan. CMO memberikan data calon debitur kepada CS (*Customer Service*) untuk diperiksa kelengkapannya. CS kemudian melakukan validasi dan mengecek kelengkapan dokumen yang diberikan oleh CMO dan menginput data ke dalam sistem FAST *order management*. CS selanjutnya mengecek APPI, bila calon debitur termasuk dalam daftar *blacklist* APPI proses pengajuan kredit tidak dapat dilanjutkan. CS kemudian menyerahkan map aplikasi kepada CMO dan catat di *log book*.

CMO kemudian melakukan proses *survey*, wawancara dan cek fisik jaminan ke rumah, lingkungan dan tempat usaha dari calon debitur. CMO menentukan kelayakan dari calon debitur dari *survey* dan wawancara yang telah dilakukan untuk kemudian dituangkan ke dalam *form* aplikasi dan persetujuan kredit. CMO kemudian menyerahkan map aplikasi hasil dari proses *survey* kepada CS (*Customer Service*). CS menyerahkan map aplikasi tersebut kepada *adm. support* untuk melakukan input data.

Namun dalam pelaksanaan prosedur order penjualan ini, terdapat beberapa prosedur yang dilewati dimana CMO tidak memberikan data calon debitur kepada CS untuk diperiksa kelengkapannya. CS seharusnya melakukan validasi dan mengecek kelengkapan data yang diberikan oleh CMO dan menginput data ke dalam sistem *FAST order management*. Kemudian CS seharusnya mengecek APPI, bila calon debitur termasuk dalam daftar *blacklist* APPI, proses pengajuan kredit tidak dapat dilanjutkan dan CS seharusnya menyerahkan map aplikasi kepada CMO dan dicatat di *log book*.

Dengan adanya prosedur yang dilewati ini maka CMO tidak akan mengetahui bahwa ada calon debitur yang masuk kedalam daftar *blacklist* APPI atau pengajuan kreditnya tidak bisa dilanjutkan, sedangkan CMO sudah melakukan *survey* kerumah calon debitur terlebih dahulu, sehingga mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.

Perusahaan harus menjalankan prosedur order penjualan berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah di buat oleh

perusahaan dan tidak keluar dari ketentuan SOP. SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu perusahaan, yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu perusahaan telah berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis. Fungsi SOP (Standar Operasional Prosedur) yaitu: memperlancar tugas karyawan atau tim/unit kerja, sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak, mengarahkan karyawan untuk sama-sama disiplin dalam bekerja, dan sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Tujuan SOP (Standar Operasional Prosedur) yaitu: agar karyawan dapat menjaga konsistensi dan tingkat kinerjanya atau tim dalam perusahaan atau unit kerja, agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam perusahaan, memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari karyawan, melindungi perusahaan/unit kerja, dan karyawan dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya dan untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.

SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan suatu ketentuan yang telah dibuat oleh perusahaan sebagai pedoman atau landasan dalam melakukan suatu proses pekerjaan. Oleh karena itu perusahaan harus berpedoman kepada SOP agar dapat mengurangi tingkat kesalahan dan

kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas. SOP (Standar Operasional Prosedur) PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang dapat dilihat pada *flowchart* lampiran 1 dan lampiran 2.

## 2. Prosedur Persetujuan Kredit

Tahap kedua dalam prosedur penjualan kredit pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang adalah tahap persetujuan atas permohonan kredit. Tahap persetujuan ini merupakan tahap yang menentukan apakah permohonan calon debitur diterima atau ditolak. Persetujuan atas permohonan kredit ini dilakukan oleh CA (*Credit analyst*) dan Kepala Kantor Cabang (*Branch Manager*) PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang berdasarkan wewenang dan berhak mengambil keputusan berupa menolak dan menyetujui permohonan kredit.

*Credit analyst* merupakan seseorang yang menganalisis permohonan kredit dari berbagai aspek yang terkait untuk melakukan penilaian kelayakan calon debitur yang akan dibiayai oleh perusahaan. *Credit analyst* seharusnya menerapkan prinsip 5 C dalam pengambilan keputusan persetujuan kredit yaitu :

- a. *Character*, sifat-sifat calon debitur seperti kejujuran, perilaku dan ketaatannya. Dimana pada tahap ini *credit analyst* harus mengetahui karakter dari calon debitur yang ingin bersungguh-sungguh dalam melakukan pengajuan pembiayaan kredit dan siap mentaati

kesepakatan pembayaran kewajibannya yang telah diberikan oleh perusahaan.

- b. *Capacity* (kemampuan). *Credit analyst* harus mengetahui seberapa besar penghasilan dari calon debitur, untuk menilai apakah calon debitur tersebut mampu melakukan pembayaran sesuai dengan kredit yang diajukan.
- c. *Capital* merupakan kondisi kekayaan yang dimiliki oleh calon debitur. Dimana ini bisa menjadi tolak ukur, seberapa besar pembiayaan kredit yang layak diberikan sesuai dengan kondisi kekayaan yang dimiliki oleh calon debitur.
- d. *Collateral*, pada perusahaan pembiayaan kredit kendaraan, *credit analyst* harus benar-benar mengetahui kondisi kendaraan apakah layak untuk dijadikan jaminan, sehingga pada saat melakukan penyitaan jaminan, nilai atau harga dari jaminan tersebut tidak merugikan perusahaan.
- e. *Condition*, *credit analyst* harus dapat memperkirakan kondisi usaha atau pekerjaan yang dijalankan oleh calon debitur apakah dapat bertahan, dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar atau melunasi hutang-hutangnya pada perusahaan selama jangka waktu pembayaran kredit yang telah disepakati.

Persetujuan atas permohonan kredit pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang ini tidak dilakukan dengan sepenuhnya karena *Credit analyst* (CA) belum maksimal dalam melakukan penyeleksian terhadap

konsumen yang layak dan masih terdapat pelanggaran dalam melakukan persetujuan atas permohonan kredit, misalnya persetujuan dilakukan tanpa mempertimbangkan persyaratan yang berlaku, sehingga menciptakan pelanggaran yang memiliki karakter yang jelek dan akhirnya menyebabkan terjadinya piutang tak tertagih.

Perusahaan khususnya CA harus menerapkan prinsip 5 C yaitu *Character, Capacity, Capital, Collateral* dan *Condition* dalam menyeleksi calon debitur dan penilaian ini harus dilakukan secara subjektif tanpa adanya pelanggaran atau kecurangan demi kepentingan perusahaan. Penilaian ini dilakukan supaya pemberian kredit yang diberikan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan berjalan sesuai dengan rencana perusahaan yang akan datang dan sebaiknya CA langsung ikut *survey* kerumah calon debitur dengan CMO untuk memastikan kebenaran dan keabsahan berkas-berkas yang diberikan debitur kepada perusahaan guna kelengkapan permohonan kreditnya.

### **3. Prosedur Pengiriman**

Tahap ketiga dalam prosedur penjualan kredit pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang yaitu tahap prosedur pengiriman. Dalam prosedur pengiriman ini, setelah semua berkas pengajuan kredit disetujui oleh Kepala Kantor Cabang PT Bima Multi Finance Cabang Palembang dan sudah dilakukan pencairan ke *showroom* yang bersangkutan maka debitur bisa langsung mengambil mobil ke *showroom*.

tidak memberikan tanggapan atau tidak memberikan respon yang baik kepada perusahaan maka akan dilakukan penarikan jaminan oleh pihak perusahaan dan apabila setelah penarikan jaminan tersebut dalam 1 minggu debitur tidak melakukan penebusan, maka jaminan tersebut akan menjadi hak perusahaan sepenuhnya dan jaminan tersebut akan diproses sesuai dengan ketentuan perusahaan.

## **5. Prosedur Pencatatan Bertambahnya Piutang**

Tahap ke empat dalam prosedur penjualan kredit pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang yaitu tahap prosedur pencatatan piutang. Dalam prosedur pencatatan piutang ini, *administrasi collection* mencatat surat penagihan ke dalam data piutang sebagai rekapan dari piutang PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang kepada konsumennya.

PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang melibatkan beberapa bagian dalam penjualan kreditnya. Dokumen sumber yang digunakan dalam transaksi penjualan kredit adalah dokumen aplikasi kredit. Pencatatan penjualan kredit ini dilakukan oleh administrasi support. Setiap akhir bulan PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang melakukan *closing*, yang mana para *collector* akan lebih ditekankan dalam melakukan penagihan kepada debitur yang menunggak atau yang belum membayar agar pencapaian target yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat tercapai.

Pada kondisi ini semua debitur yang belum membayar akan ditagih oleh *collector* dan apabila penagihan itu berhasil dilakukan maka semua data berupa kuitansi pembayaran akan diinput oleh kasir didalam sistem terkomputerisasi yang ada pada perusahaan, sehingga data-data yang di sudah diinput kedalam sistem tersebut dapat dilihat langsung oleh kepala kantor cabang melalui sistem yang ada. Kepala kantor cabang dapat menarik data yang berbentuk laporan rekapitulasi tunggakan jumlah piutang yang tak tertagih maupun yang tertagih setiap bulannya dalam sistem tersebut. Prosedur pencatatan bertambahnya piutang pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang ini telah berjalan dengan baik.

#### 6. **Prosedur Distribusi Penjualan**

Distribusi penjualan merupakan prosedur peringkasan rincian yang tercantum dalam faktur penjualan (misalnya hasil penjualan menurut daerah pemasaran PT. Bima Multi Finance Cabang) dan pengumpulan total ringkasan penjualan menurut daerah pemasaran tersebut untuk keperluan pembuatan laporan hasil penjualan menurut daerah pemasaran. Prosedur distribusi penjualan sangat dipengaruhi oleh laporan yang akan dihasilkan oleh PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang.

PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang memiliki mitra usaha dengan *showroom* sebagai pihak yang mendistribusikan barang di berbagai area pemasaran yang telah melakukan perjanjian kerja dengan perusahaan. Setiap terjadinya pembiayaan kredit, yang menyediakan barang kebutuhan

barang kebutuhan tersebut yaitu pihak *showroom* yang mana pihak *showroom* ini telah melakukan mitra usaha dengan perusahaan. Sehingga apabila pembiayaan kredit telah disetujui oleh *credit analyst* dan kepala kantor cabang maka yang menyediakan barang untuk pembiayaan kredit adalah *showroom*. Pihak *showroom* akan menyerahkan barang tersebut kepada debitur sesuai dengan kesepakatan antara *showroom* dengan debitur.

Dalam prosedur penjualan ini fungsi *administrasi support* telah mendistribusikan data penjualan menurut informasi yang diperlukan oleh manajemen. Prosedur distribusi penjualan pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang telah berjalan dengan baik.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jane (2011) yang menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi penjualan dan pengendalian internal penjualan berperan penting dalam memperbaiki kelemahan-kelemahan pada perusahaan dan mencegah terjadinya penyimpangan/penyelewengan yang dapat menghambat kelangsungan aktivitas perusahaan.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab empat, prosedur penjualan kredit PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang tidak dilaksanakan sesuai SOP karena proses penjualan kredit akan memakan waktu yang cukup lama, jadi ada beberapa prosedur yang dilewati sehingga *Credit Marketing Officier* (CMO) tidak mengetahui bahwa ada calon debitur yang masuk kedalam daftar *blacklist* APPI atau pengajuan kreditnya tidak bisa dilanjutkan. Sedangkan CMO sudah melakukan *survey* ke rumah calon debitur terlebih dahulu, sehingga akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Pada prosedur persetujuan kredit *Credit Analyst* (CA) belum maksimal dalam melakukan penyeleksian terhadap konsumen yang layak. Seharusnya perusahaan khususnya CA harus menerapkan prinsip 5 C yaitu *Character, Capacity, Capital, Collateral* dan *Condition* dalam menyeleksi calon debitur dan penilaian ini harus dilakukan secara subjektif tanpa adanya pelanggaran atau kecurangan demi kepentingan perusahaan.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan saran yaitu:

1. Setiap karyawan PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang harus mempunyai buku pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) agar

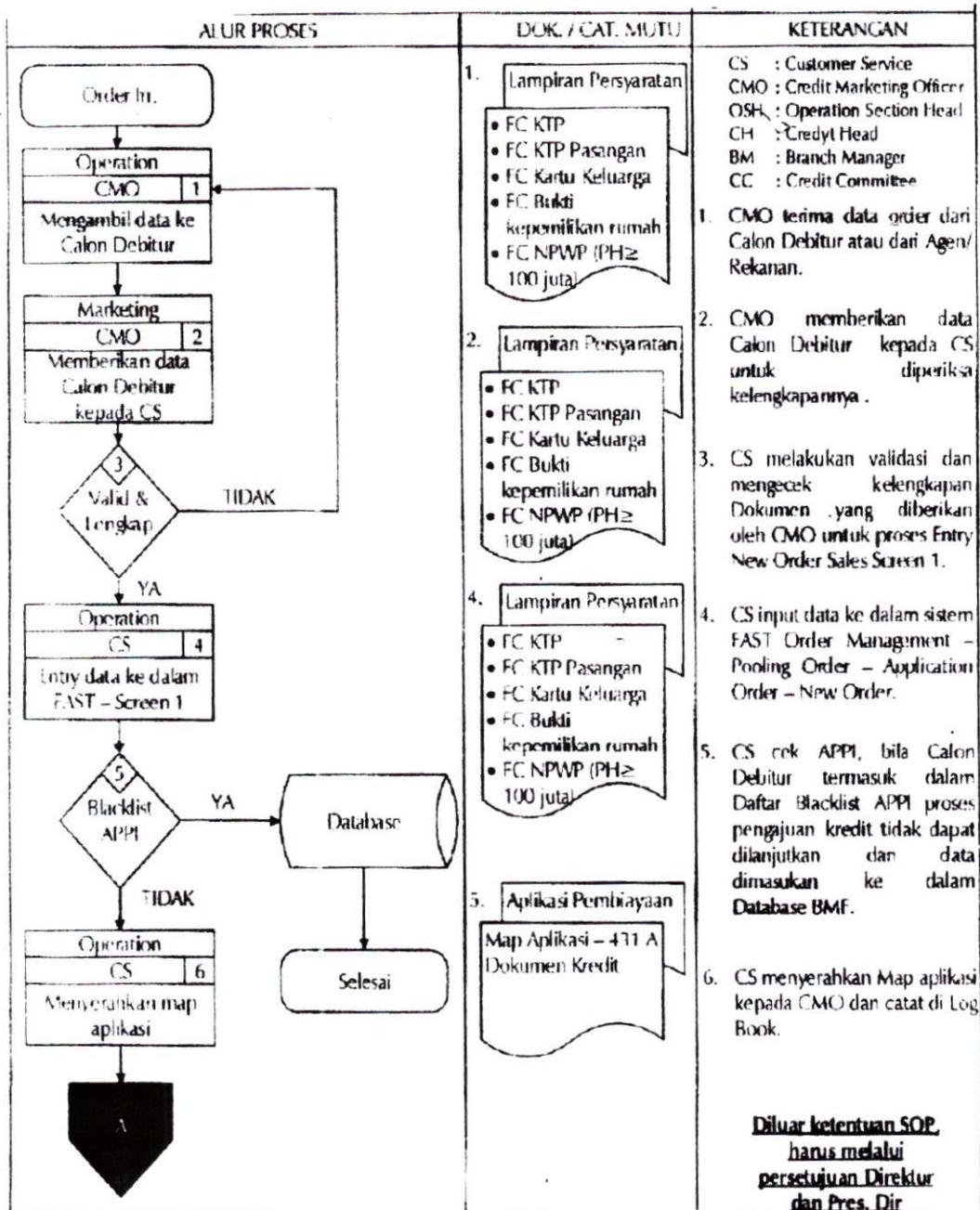
karyawan dapat mengetahui dengan jelas alur proses kegiatan penjualan kredit.

2. PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang diharapkan harus mampu menjalankan dan melaksanakan prosedur penjualan kredit berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP).
3. Perusahaan diharapkan untuk melakukan penyeleksian terhadap calon debitur berdasarkan prinsip 5C yaitu *Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition* dan persyaratan yang sudah ditetapkan perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Baridwan, Zaki. (2010). *Intermediate Accounting*. Edisi Kedelapan. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Bodnar, George H dan William S. Hopwood. (2007). *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Kesembilan. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Eka. (2014). Analisis Sistem Penjualan Kredit Pada PT. Wom Finance Tebing Tinggi. *Jurnal Ilmiah Accounting Changes*, (online), Vol. 2, No. 1, 1-8, (<https://journal+skripsi+analisis+sistem+penjualan+kredit+sepeda+motor+pada+PT.+Wom+finance+tebing+tinggi>, diakses 07 Februari 2016).
- Horngren, Charles T dan Walter T. Harisson Jr. (2007). *Akuntansi*. Edisi Ketujuh. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Jane Dorothy Sunarko. (2011). Peranan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan untuk Meminimalisasi Piutang Tak Tertagih pada Perusahaan Sepatu X. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, (online), Nomor 05, ([http://journalrepository.maranatha.edu/401/1/Peranan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Untuk Memiminal.pdf](http://journalrepository.maranatha.edu/401/1/Peranan_Sistem_Informasi_Akuntansi_Penjualan_Untuk_Memiminal.pdf), diakses 1 Desember 2015).
- Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT. Raya Grafindo Persada.
- Kieso, Donald E, dkk. (2007). *Akuntansi Intermediate*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mulyadi. (2008). *Sistem Akuntansi*. Edisi Ketiga. Cetakan Keempat. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke 14. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Sutrisno. (2009). *Manajemen Keuangan*. Cetakan Ketujuh. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Winda, dkk. (2014). Analisis Sistem dan Prosedur Penjualan dan Penerimaan Kas dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Anugerah Cendrawasih Sakti Motor Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis* (online), Vol. 12, No. 1, (<https://journal+perancangan+sistem+penjualan+dalam+rangka> diakses 1 Desember 2015).

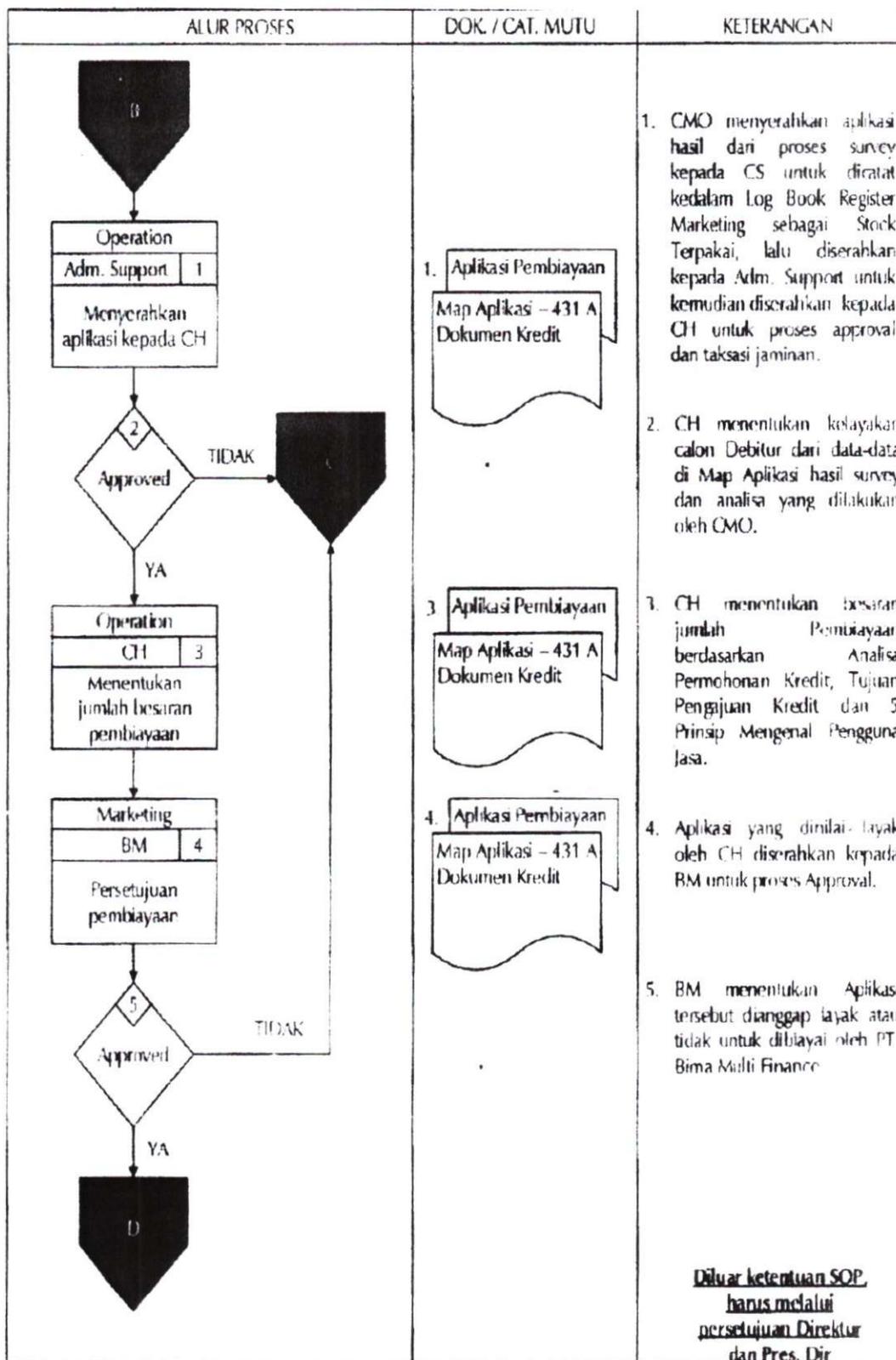
**Prosedur Pemberian Kredit  
PT. Bima Multi Finance  
Cabang Palembang**



Sumber: PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, 2015

ALUR PROSES	DOK. / CAT. MUTU	KETERANGAN
<pre> graph TD     A[Start] --&gt; Marketing[Marketing CMO   1 Survey Calon Debitur]     Marketing --&gt; Layak{2 Layak}     Layak -- YA --&gt; B[Finish]     Layak -- TIDAK --&gt; Operation1[Operation CS   3 Terima Map Aplikasi dan menyerahkan ke Adm. Support]     Operation1 --&gt; Operation2[Operation Adm. Support   4 Entry Data Cancel Order &amp; Notifikasi Calon Debitur]     Operation2 --&gt; Operation3[Operation Adm. Support   5 Filing Map Aplikasi Reject]     Operation3 --&gt; Selesai([Selesai])     </pre>	<p>1. Aplikasi Pembiayaan Map Aplikasi – 431 A Dokumen Kredit</p> <p>3. Aplikasi Pembiayaan Map Aplikasi – 431 A Dokumen Kredit</p> <p>5. Aplikasi Pembiayaan Map Aplikasi – 431 A Dokumen Kredit</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CMO melakukan proses survey, wawancara dan cek fisik jaminan ke rumah, lingkungan dan tempat usaha dari Calon Debitur. Proses survey dan wawancara didokumentasikan sebagai bahan untuk analisa Credit Head.</li> <li>2. CMO menentukan kelayakan dari Calon Debitur dari survey dan wawancara yang telah dilakukan untuk kemudian dituangkan ke dalam Form Aplikasi dan Persetujuan Kredit.</li> <li>3. CMO menyerahkan Map Aplikasi hasil dari proses survey kepada CS dan dicatat ke dalam Log Book Register Marketing.</li> <li>4. CS menyerahkan Map Aplikasi kepada Adm. Support untuk melakukan input data. Aplikasi yang dianggap tidak layak ataupun tidak disetujui oleh pihak Calon Debitur dan/atau PT. Bima Multi Finance ke dalam sistem FAST – Cancel Order, Adm. Support wajib memberikan notifikasi kepada Calon Debitur untuk setiap Pengajuan Kredit yang dianggap tidak layak ataupun tidak disetujui.</li> <li>5. Adm. Support filing Aplikasi Reject ke dalam Ruang Map. Untuk tiap Map Aplikasi Kredit yang ditolak/batal wajib difiling terpisah ke dalam Ruang Map dan tidak boleh dipergunakan kembali.</li> </ol> <p><b>Diluar ketentuan SOP, harus melalui persetujuan Direktur dan Pres. Dir</b></p>

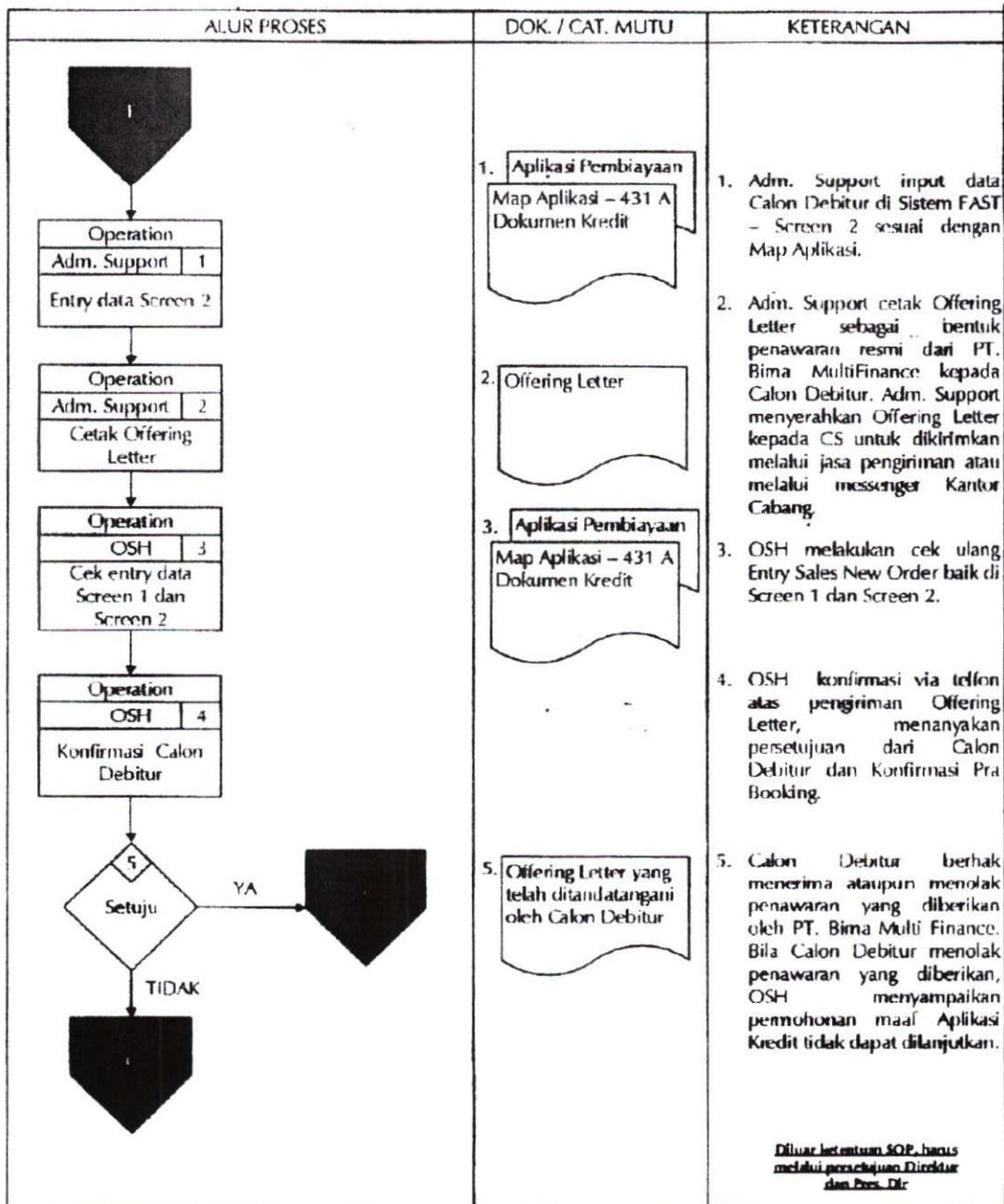
Sumber: PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, 2015



Sumber: PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, 2015

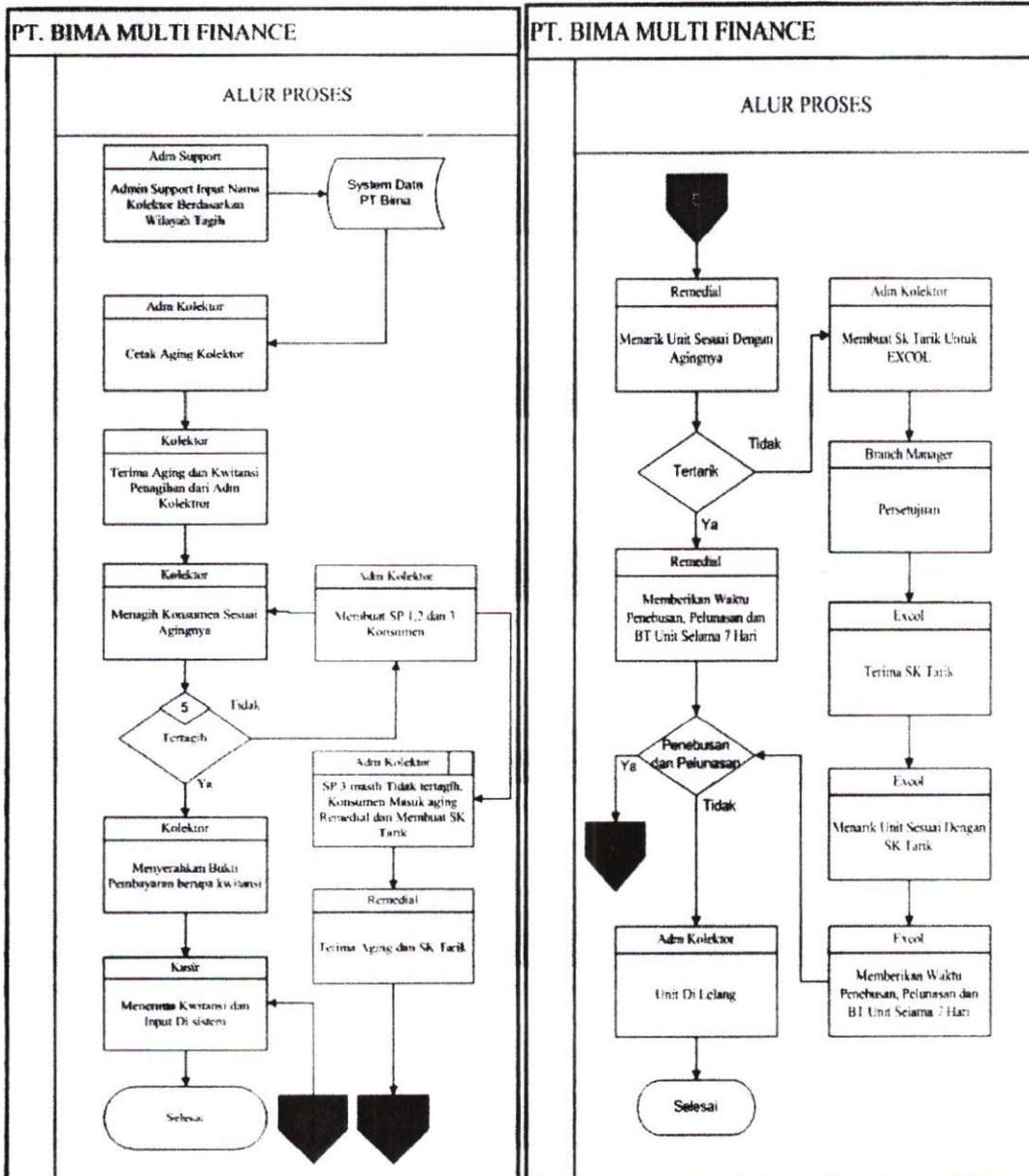
ALUR PROSES	DOK. / CAT. MUTU	KETERANGAN
<pre> graph TD     D([D]) --&gt; W1{1 Wewenang}     W1 -- YA --&gt; AK1[Aplikasi Kredit disetujui]     W1 -- TIDAK --&gt; CC[Credit Committee CC   2]     CC --&gt; P[Persetujuan pembiayaan]     P --&gt; A3{3 Approved}     A3 -- TIDAK --&gt; A3     A3 -- YA --&gt; W4{4 Wewenang}     W4 -- TIDAK --&gt; A3     W4 -- YA --&gt; AK1     AK1 --&gt; E1([E])     A3 --&gt; E2([E])     </pre>	<p>1. Aplikasi Pembiayaan Map Aplikasi - 431 A Dokumen Kredit</p> <p>2. Aplikasi Pembiayaan Scan Map Aplikasi - 431 A Dokumen Kredit</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Pembiayaan yang masih dalam wewenang BM dapat langsung dijalankan untuk proses pencairan.</li> <li>2. Nilai Pembiayaan yang memerlukan persetujuan CC dikirimkan melalui email dalam bentuk file pdf. Approval Credit Committee secara berjenjang naik sesuai Struktur Organisasi terdiri dari : 1.Area Marketing Manager 2.General Manager Marketing 3.Direktur 4.Presiden Direktur</li> <li>3. CC menganalisa dan menilai kelayakan serta menentukan besaran pembiayaan Aplikasi Kredit.</li> <li>4. Approval Aplikasi Kredit sesuai dengan batas kewenangan yang tertuang dalam Kebijakan 140 C. - Wewenang Komite Kredit.</li> </ol> <p><b>Diluar ketentuan SOP, harus melalui persetujuan Direktur dan Pres. Dir</b></p>

Sumber: PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, 2015



Sumber: PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, 2015

**Prosedur Penagihan Piutang  
PT. Bima Multi Finance  
Cabang Palembang**



Sumber: PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang, 2015

## SURAT PERNYATAAN

Semoga ALLAH SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : **Fitriyanti**

NIM : **222012046**

Program Studi : **Akuntansi**

Telah melakukan pengambilan data dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Sistem Akuntansi Piutang Dalam Meminimalisasi Piutang Tak Tertagih Pada PT. Bima Multi Finance Cabang Palembang**”.

Demikianlah keterangan ini yang dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

**Palembang, 27 November 2015**

  
(LINAWATI)

**Operation Section Head**

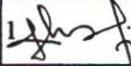
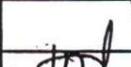
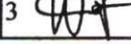


## BERITA ACARA SEMINAR USULAN PENELITIAN

Adalah dilaksanakan Seminar Usulan Penelitian mahasiswa :

Nama : FITRIYANTI  
NIM : 222012046  
Program Studi : AKUNTANSI  
Hari / Tanggal : SENIN / 01 Februari 2016  
Pukul : 08.00 WIB  
Judul : ANALISIS SISTEM AKTANSI PIUTANG DALAM MEMINIMALISASI PIUTANG  
YANG TAK TERTAGIH PADA PT. BIMA MULTI FINANCE CABANG PALEMBANG

Penelaah sebagai berikut :

NO	NAMA	TANDA TANGAN PEMBIMBING / PENELAAH	SARAN / PERBAIKAN
1	Nina Sabrina, S.E., M.Si		Perbaiki kembali saran.
2	Betri, S.E, Ak., M.Si		
3	Welly, S.E., M.Si		

Hasil Seminar :

Disetujui tanpa perbaikan  
 Disetujui dengan perbaikan  
 Ditolak/ubah materi UP/Seminar UP kembali

ditetapkan : di Palembang  
tanggal : 30 Januari 2016

a.n Dekan  
Ketua Program Studi Akuntansi,

  
Rosafina Ghazali, S.E.,AK.M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
STATUS TERAKREDITASI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PIA Q A M**

No. 030/H-4/LPKKN/UMP/IX/2015

Lembaga Pengelola Kuliah Kerja Nyata (LPKKN) Universitas Muhammadiyah Palembang menerangkan bahwa:

Nama : FITRIYANTI  
Nomor Pokok Mahasiswa : 222012046  
Fakultas : EKONOMI  
Tempat Tgl. Lahir : SURULANGUN, 28-02-1995

telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata Tematik Posdaya Angkatan ke-9 yang dilaksanakan dari tanggal 23 Juli sampai dengan 3 September 2015 bertempat di:

Kelurahan/Desa : Kayuagung Asli  
Kecamatan : Kayuagung  
Kota/Kabupaten : Ogan Komering Ilir  
Dinyatakan : Lulus

Mengetahui  
  
REKTOR

H. M. Idris, S.E., M.Si.



Palembang, 30 September 2015  
Ketua LPKKN,

H. Athanannasir, M.Si.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
LEMBAGA BAHASA

Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263

Telp. (0711) 512637 - Fax. (0711) 512637

email. lembagabahasaump@yahoo.co.id



TEST OF ENGLISH ABILITY SCORE RECORD

Name : Fitriyanti  
Place/Date of Birth : Surulangun, February 28th 1995  
Test Times Taken : +2  
Test Date : February, 4th 2016

Scaled Score

Listening Comprehension : 48  
Structure Grammar : 43  
Reading Comprehension : 42  
OVERALL SCORE : 443

Palembang, February, 11th 2016

Head of Language Institute

LEMBAGA BAHASA  
Rini Susanti, S.Pd., M.A.  
Dair. Muhammadiyah Palembang

NBM/NIDN. 1164932/0210098402

No. 138/TEA FE/LB/UMP/II/2016

123 Certificates

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG



*Unggul dan Islami*

# Sertifikat

523/J-10/FEB-UMP/SHA/IX/2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DIBERIKAN KEPADA :

NAMA : FITRIYANTI  
NIM : 222012046  
PROGRAM STUDI : Akuntansi

Yang dinyatakan HAFAL / TAHFIDZ (26) Surat Juz Amma  
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Palembang, 30 September 2015

Dekan

Wakil Dekan IV



Ers. Antoni, M.H.I.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# KARTU AKTIVITAS Bimbingan Skripsi

A MAHASISWA : <b>Fitriyanti</b>	PEMBIMBING
: <b>22 2012 046</b>	KETUA <b>Nina Sabrina, S.E, M.Si</b>
GRAM STUDI : <b>Akuntansi</b>	ANGGOTA
JL SKRIPSI : <b>ANALISIS PROSEDUR PENJUALAN KREDIT DALAM MEMINIMALISASI PIUTANG YANG TAK TERTAGIH PADA PT. BIMA MULTI FINANCE CABANG PALEMBANG</b>	

TGL/BL/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
		KETUA	ANGGOTA	
16/2 - 2016	BAB I, II, III	<i>[Signature]</i>		Perbaikan tulisan penulisan
22/2 - 2016	BAB I, II, III, IV	<i>[Signature]</i>		Acc I, II, III Perbaikan IV
24/2 - 2016	BAB IV dan V	<i>[Signature]</i>		ACC IV Lanjut BAB V
25/2 - 2016	BAB IV dan V	<i>[Signature]</i>		ACC V Lanjut Abstrak Daftar Pustaka Daftar Isi
1/3 - 2016	<del>BAB</del> Daftar Isi dan lain-lain	<i>[Signature]</i>		ACC 1/ujian kompre & Skripsi

TAN :

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan skripsi, bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan

Dikerjakan di : Palembang  
 Pada tanggal : / /  
 a.n. :  
 Prodi :  
  
**Roslina Ghazali S.E., Ak., M.Si**





# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

AKREDITASI

INSTITUSI PERGURUAN TINGGI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN (D3)

Nomor : 027/SK/BAN-PT/Akred/PT/I/2014 (B)  
Nomor : 044/SK/BAN-PT/Akred/S/I/2014 (B)  
Nomor : 044/SK/BAN-PT/Ak-XIII/S1/II/2011 (B)  
Nomor : 005/BAN-PT/Ak-X/Dpl-III/VI/2010 (B)

Website : [umpalembang.net/feump](http://umpalembang.net/feump)

Email : [feumplg@gmail.com](mailto:feumplg@gmail.com)

Alamat : Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263 Telp. (0711) 511433 Faximile (0711) 518018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Hari / Tanggal : Rabu, 16 Maret 2016  
Waktu : 13.00 s/d 18.00 WIB  
Nama : Fitriyanti  
NIM : 22 2012 046  
Program Studi : Akuntansi  
Mata Kuliah Pokok : Sistem Informasi Akuntansi  
Judul Skripsi : ANALISIS PROSEDUR PENJUALAN KREDIT DALAM MEMINIMALISASI PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT. BIMA MULTI FINANCE CABANG PALEMBANG

**TELAH DIPERBAIKI DAN DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN  
PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN  
UNTUK MENGIKUTI WISUDA**

NO	NAMA DOSEN	JABATAN	TGL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
1	Nina Sabrina, S.E., M.Si	Pembimbing	13/4 - 2016	
2	DR, Sa'adah Siddik, S.E., Ak., M.Si., CA	Ketua Penguji	13/4 - 2016	
3	Betri Sirajuddin, S.E., Ak., M.Si., CA	Penguji I	2 / April - 2016	
4	Nina Sabrina, S.E., M.Si	Penguji II	28 / Maret - 2016	

Palembang, Maret 2016  
Dekan  
u.b Ketua Program Studi Akuntansi

**Rosalina Ghozali, SE, Ak, M.Si**  
NIDN/NBM : 0228115802/1021960



## BIODATA PENULIS



Nama : Fitriyanti

Nim : 222012046

Tempat, Tanggal Lahir : Surulangun, 28 Februari 1995

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat Rumah : Jalan Jenderal Ahmad Yani Lorong Jaya Indah No.  
20 RT. 30 Kelurahan 14 Ulu Kecamatan Seberang  
Ulu II Palembang.

No. HandPhone : 082186738030

Email : Fitrisaputra2@gmail.com

Nama Orang Tua

Ayah : Nungcik

Ibu : Siti Aisyah

Pekerjaan Orang Tua

Ayah : Wiraswasta

Ibu : Ibu Rumah Tangga