

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.

1. Sejarah Singkat PT. Spektrumindo

PT. Spektrumindo didirikan berdasarkan akte No. 47 tanggal 24 Desember 1984 yang dibuat oleh notaris Adlan Yilizar, SH. Modal Dasar yang dimiliki Rp. 80.000.000,-. Akte tersebut disetujui oleh Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. C2 - 3197 - HT. 01.01 tahun 1985 tanggal 27 Mei 1985. Selain itu, PT. Spektrumindo juga mendapat Surat Izin Usaha Perdagangan No.473 / 5114 - 01 / 09 - 04 / PB / 86 tanggal 6 Februari 1986 dari Departemen Perdagangan dan Sutar Izin Usaha Jasa Titipan No. 051 / SIUJT / Dirjen / 1987 pada tanggal 6 April 1987 dari Departemen Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi. Peningkatan modal dasar menjadi Rp. 200.000.000,- dinyatakan dengan Akte No. 93 tanggal 9 Agustus 1994 oleh Notaris Tuti Wardhany, SH.

PT. Spektrumindo adalah sebuah perusahaan jasa titipan atau sering disebut sebagai perusahaan kurir dan kargo atau perusahaan ekspres. Dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, PT. Spektrumindo berkantor pusat di

Gedung Putra Kalimantan lantai 3, jalan Jendral Gatot Subroto kav 12 – 13, Jakarta Selatan.

Pada mulanya PT. Spektrumindo bekerja sama dengan DPE (Document Parcel Express) International yang berkantor pusat di London, Inggris dengan pusat operasi regional Asia di Singapura. Namun, pada pertengahan bulan Juli 1997, PT. Spektrumindo tidak bekerjasama lagi dengan DPE International. Hal ini disebabkan DPE International sudah membuka anak perusahaan sendiri di Mangga Dua, Jakarta.

Mulai bulan November 1997 sampai sekarang, PT. Spektrumindo bergabung dengan City Link International yang berkantor pusat di Singapura. Untuk jaringan International di Indonesia, PT. Spektrumindo merupakan satu-satunya agen City Link International di Jakarta.

Seiring dengan berkembangnya kegiatan dunia usaha, PT. Spektrumindo telah membuka satu cabang di Surabaya dan mempunyai satu agen di Medan yaitu PT. Bina Mandiri untuk pendukung kegiatan usaha yang ada.

Selama ini perusahaan berkembang semakin pesat dan selalu berusaha memperbaiki diri dan meningkatkan kemampuannya. Sesuai dengan tuntutan keadaan, PT. Spektrumindo mulai mengarahkan kegiatannya berdasarkan keahlian atau mulai merintis sistem komputerisasi. PT. Spektrumindo juga meningkatkan kemampuan dan mutu para karyawannya agar dapat menghadapi setiap tantangan dan persaingan yang ada.

Bermoto "Pelanggan adalah Raja", PT. Spektrumindo berusaha melaksanakan kegiatan usahanya dengan sebaik mungkin agar dapat

memuaskan pelanggan dan pihak-pihak terkait lainnya. Hal ini penting dilakukan, agar dapat dipercaya oleh masyarakat. PT. Spektrumindo yakin bahwa dengan pengabdian yang tulus kepada masyarakat, perusahaan dapat terus berkembang bersama rekan perusahaan ekspres lainnya seiring dengan perkembangan Indonesia.

2. Bidang Usaha PT. Spektrumindo

a. Pengertian jasa kurir dan kargo

PT. Spektrumindo bergerak dibidang jasa titipan atau sering disebut jasa kurir dan kargo atau jasa ekspres. Jasa kurir adalah jasa jemputan, pengiriman, dan penyampaian kiriman dokumen, paket, dan sebagainya yang tidak dilarang oleh pemerintah melalui udara.

Berdasarkan jenisnya, pengiriman melalui jasa kurir dapat berbentuk :

- (1). Dokumen (disimbolkan dengan DOX) yaitu surat-surat penting
- (2). Bukan dokumen (disimbolkan dengan SPX) yaitu paket, parsel, sampel, dan lain-lain yang berat dan volumenya tidak lebih dari 30 kg.

Sedangkan jasa kargo adalah jasa pengiriman dokumen (DOX) dan bukan dokumen (SPX) yang beratnya diatas 30 kg.

Pada prinsipnya perbedaan jasa kurir dan kargo terletak pada berat dan volume, sehingga menyebabkan waktu dan prosedur pengurusan di kantor Bea Cukai juga berbeda.

Pelaksanaan pengiriman dilakukan secara door to door, yaitu kiriman diambil dari tempat pengirim dan secara door to door, kiriman diantar sampai ke bandara tujuan.

Pelayanan yang diberikan dalam bidang jasa kurir dan kargo ini harus cepat, tepat, aman, dan terkendali. Selain itu, dalam melaksanakan kegiatannya, PT. Spektrumindo harus memperhatikan larangan-larangan yang telah ditetapkan pemerintah yaitu:

- (1). Perusahaan dengan dalih apapun dilarang menerima, membawa, menyampaikan surat, warkat pos, kartu pos serta yang dipersamakan dengan surat. Yang dimaksud dengan surat adalah :
 - (a). Berita tertulis bersifat aktual dan pribadi yang menurut hukum dijamin kerahasiaannya sekalipun tidak dikirim dalam amplop tertutup.
 - (b). Barang cetakan dalam bentuk kartu (bergambar atau tidak) baik untuk keperluan undangan ataupun untuk menyatakan ungkapan simpati yang memuat tulisan tambahan lebih dari 5 kata.
 - (c). Kiriman paket, uang, dan bungkusan yang memuat berita aktual dan pribadi.
- (2). Dilarang menerima, membawa, dan atau menyampaikan kiriman yang berupa:
 - (a). Barang yang dapat atau mudah meledak, atau terbakar sendiri.
 - (b). Barang yang mudah atau cepat membusuk.
 - (c). Barang cetakan atau benda yang menyinggung kesusilaan.

- (d). Barang cetakan atau rekaman yang isinya dapat mengganggu keamanan, ketertiban dan kestabilan nasional.
- (e). Narkotik dan bahan sejenis serta obat terlarang lainnya.
- (3). Dilarang menggunakan kata "Pos" untuk jenis layanan yang dikerjakan.
- (4). Dilarang menggunakan istilah, lambang, dan tanda dan lain-lain yang sama atau serupa dengan yang mempergunakan oleh badan yang ditugasi negara menyelenggarakan pos, yakni PT. Pos Indonesia.

b. Dokumen-dokumen dan catatan yang digunakan

Untuk mendukung kegiatan usahanya, PT. Spektrumindo menggunakan beberapa dokumen sebagai berikut :

(1). Pick-up sheet

Merupakan daftar nama-nama pelanggan yang menelpon untuk mengambil barang atau dokumennya yang akan dikirim. Dibuat oleh customer service dan diserahkan kepada bagian oprasional. Bagian operasional yang akan mengatur petugas kurir untuk mengambil barang-barang tersebut.

(2). Consigment Note (CN)

Bukti pengiriman yang diisi oleh pengirim. Memberikan keterangan antara lain tentang tanggal pengiriman, nomor CN, nama dan alamat pengirim, jenis kiriman (DOX / SPX), jumlah barang dan beratnya, biaya pengiriman, nama dan alamat penerima, tanggal penerima dan

tanda tangan penerima, serta ketentuan dan syarat-syarat lain pengiriman.

Dokumen ini terdiri dari 6 lembar dan khusus untuk lembar ke-2 (berwarna kuning) diserahkan kepada credit controller sebagai faktur penjualan.

(3). Proforma Commercial Invoice

Total tagihan selama 1 bulan yang harus dibayar pelanggan. Dokumen ini dibuat oleh credit controller yang memberikan keterangan antara lain tentang nomor tagihan, tanggal tagihan, total tagihan, nilai tukar (rate) dolar terhadap rupiah, syarat pembayaran, nomor rekening PT. Spektrumindo. Terdiri dari 4 lembar dan masing-masing dipegang oleh pelanggan, credit controller, dan kolektor.

(4). Courier Manifest

Merupakan daftar seluruh DOX dan SPX yang akan dikirim. Dibuat oleh Bagian Operasional menurut tanggal dan hari pengiriman. Terdiri dari 4 lembar yang akan ditembuskan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Salah satunya diserahkan kepada credit controller sebagai bukti bahwa barang telah dikirim.

(5). Master Air Way Bill

Merupakan surat bukti pengiriman barang lewat udara yang dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan.

(6). Pemberitahuan Ekspor atau Impor Barang Tertentu

Dibuat oleh Bagian Operasional untuk keperluan di Instansi Bea Cukai.

(7). Delevery Run Sheet

Daftar barang-barang yang akan diantarkan kepada penerima dan berguna untuk mengetahui apakah barang-barang tersebut telah diantar atau belum.

(8). Invoice Ekstra Charges

Faktur yang ditagih kepada penerima karena adanya biaya-biaya tidak terduga.

c. Jenis-jenis kegiatan usaha

Pada dasarnya kegiatan usaha PT. Spektrumindo dapat dibagi menjadi 2 kelompok besar, yaitu:

(1). Pengiriman

Pengiriman diawali dengan pengambilan DOX atau SPX dari pengirim. Kemudian diadakan pencatatan, pengepakan, dan pengiriman ke alamat yang dituju.

Rangkaian kerja pengiriman adalah sebagai berikut :

- (a). Pelanggan menghubungi Customer Service bahwa ada DOX atau SPX yang akan dikirim. Customer Service mencatatnya dalam pick-up sheet untuk diserahkan kepada Bagian Operasional.
- (b). Bagian Operasional menghubungi petugas kurir untuk mengambil barang kiriman tersebut di alamat pelanggan. Dalam melaksanakan tugasnya, petugas kurir harus memastikan bahwa consignment note telah diisi dengan lengkap dan benar serta memberikan bukti pengiriman kepada pelanggan.

- (c). Selanjutnya petugas kurir membawa barang kiriman beserta consignment note-nya ke kantor dan melapor ke Bagian Operasional. Bagian Operasional memeriksa barang kiriman tersebut dan mengepaknya. Bagian operasional juga menyiapkan surat-surat yang diperlukan untuk pengiriman yaitu master air way bill, courier manifest, surat pemberitahuan ekspor barang. Khusus untuk SPX harus disertakan invoice dan packing list (daftar / deskripsi nama-nama barang yang dikirim). Setelah semua surat yang dibutuhkan dilengkapi, pengiriman akan dilakukan sore hari.

(2). Pengantaran

Dalam kegiatan ini PT. Spektrumindo hanya melanjutkan pengiriman sampai ke alamat tujuan.

Rangkaian kerja pengantaran adalah sebagai berikut :

- (a). Bagian Impor menjemput DOX dan SPX yang harus diantarkan dari perusahaan jasa angkutan setelah ada pemberitahuan. Dalam hal ini, bagian impor harus menyiapkan surat-surat dan biaya yang dibutuhkan untuk mengeluarkan barang tersebut.
- (b). Setelah itu, DOX dan SPX tersebut akan dibawa ke kantor dan diperiksa serta dicocokkan dengan courier manifest. Kemudian dipilih sesuai dengan alamat tujuan dan di salin ke delivery run sheet agar dapat segera diantarkan oleh petugas kurir.
- (c). Perlu juga diperhatikan apakah diantara barang-barang tersebut ada yang dikenakan extra charges yang harus dibebankan kepada

penerima. Jika ada, Bagian Operasional akan membuat invoice extra charges dan ditagih kepada penerima bersamaan dengan pengantaran barang.

Semua transaksi PT. Spektrumindo dilakukan berdasarkan tarif (dalam dolar AS) yang dikeluarkan oleh The Air Cargo Tarif (TACT).

Disamping itu, dalam melaksanakan pengiriman dan pengantaran, ada beberapa hal yang tidak diinginkan mungkin terjadi seperti barang kiriman hilang, rusak, dan lain-lain. Untuk mengatasi masalah ini, PT. Spektrumindo mempunyai kebijakan sebagai berikut :

- (1). Pengajuan tuntutan secara tertulis paling lambat satu bulan terhitung sejak tanggal pengiriman dengan disertai bukti dan keterangan lain yang dibutuhkan.
- (2). Perusahaan mengganti atas kehilangan, kerusakan, dan kekurangan (kecuali kekurangan itu disebabkan penyusutan dari jenis dan sifat barang itu sendiri).
- (3). Jumlah ganti rugi kepada pengirim adalah sebesar US \$ 25.00 untuk setiap kasus atau kejadian.

d. Ruang lingkup usaha

PT. Spektrumindo sebagai mitra pemerintah melengkapi pelayanan perposan tertentu yang meliputi wilayah :

- (1). Dalam kota (Intra City atau City Courier Service)

Melaksanakan pengiriman dan pengantaran didalam kota Jakarta dan sekitarnya.

(2). Antar kota (Domestic Courier Service)

Melaksanakan pengiriman dan pengantaran antar kota di Indonesia melalui udara dengan bekerjasama dengan cabang yang ada di Surabaya, agen yang ada di Medan dan perusahaan kurir yang lain.

Untuk melaksanakan jasa ini, PT. Spektrumindo memakai jasa maskapai penerbangan Garuda Indonesia Airlines.

(3). Mancanegara (International Express)

Melaksanakan pengiriman dan pengantaran ke kota-kota mancanegara.

Dalam hal ini PT. Spektrumindo bergabung dengan City Link International yang berkantor pusat di Singapura dengan jaringan luas di mancanegara. Setiap pengiriman ke negara manapun di dunia, harus melalui City Link International Singapura. Kemudian City Link International Singapura yang akan melanjutkan pengiriman ke negara tujuan akhir melalui City Link International yang ada di negara tersebut. Hal yang sama akan terjadi, ketika PT. Spektrumindo harus mengantarkan DOX atau SPX dari mancanegara ke alamat tujuan di Indonesia. City Link International yang telah menampung semua kiriman dari mancanegara dengan tujuan akhir Indonesia. Untuk melaksanakan jasa kurir ini, PT. Spektrumindo memakai jasa penerbangan Singapura Airlines.

3. Stuktur Organisasi PT. Spektrumindo

Setiap perusahaan pasti mempunyai struktur organisasi untuk mendukung kegiatan operasionalnya agar dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Struktur organisasi PT. Spektrumindo ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Direktur No.056 / Kep / Dir/ I / 93. Struktur organisasi ini bertujuan untuk mengembangkan perusahaan ke arah terciptanya hubungan dan koordinasi kerja yang baik, berdaya guna serta berhasil guna antara pimpinan perusahaan dengan karyawan dan antara karyawan dengan karyawan sebagai pedoman dasar operasi perusahaan.

Pengurusan PT. Spektrumindo dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan didukung oleh 33 orang karyawan yang terbagi dalam 17 satuan kerja dengan pembagian tugas sebagai berikut :

(1). Direktur Utama

Tugas pokoknya adalah memimpin perusahaan dalam menentukan kebijaksanaan, penyelenggaraan dan pembinaan seluruh kegiatan perusahaan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan tugasnya, Direktur dibantu oleh Asisten Direktur dan Manager Umum.

(2). Asisten Direktur Bagian Personalia

Uraian tugas :

- (a). Memberi pertimbangan kepada Direktur dalam hal penerimaan, pengangkatan, pemberhentian karyawan, usulan kenaikan pangkat atau jabatan karyawan.

- (b). Memelihara dan menciptakan keserasian hubungan kerja antara karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dengan perusahaan.
- (c). Mengadakan pengembangan serta pembinaan karyawan untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan mutu karyawan.
- (d). Menyelenggarakan tata usaha personil dan pemberian cuti karyawan.
- (e). Mengikuti, memantau semua perundang-undangan dan peraturan ketenagakerjaan serta penerapannya yang disesuaikan dengan kondisi perusahaan.
- (f). Melaksanakan tugas-tugas lain yang digariskan Direktur.

(3). Asisten Direktur Bagian Hukum

Uraian tugas :

- (a). Memberi pertimbangan kepada Direktur mengenai masalah hukum yang dihadapi perusahaan yaitu pembuatan perjanjian atau kontrak, penanganan persoalan hukum karena tidak terlaksananya tanggung jawab pihak ketiga terhadap perusahaan, dan lain-lain masalah hukum yang dihadapi perusahaan ke dalam maupun ke luar atas dasar surat tugas dan kuasa untuk itu.
- (b). Mengurus dan menyelesaikan hal-hal perizinan yang menyangkut urusan perusahaan.

(4). Manager Umum

Uraian tugas :

- (a). Mengawasi serta mengevaluasi semua bidang kegiatan yang ada yaitu :

Bidang operasional, pemasaran, impor, customer service, cabang dan agen.

(b). Mengadakan rapat-rapat dengan para penanggung jawab bidang untuk meningkatkan mutu dan pengembangan perusahaan.

(c). Melaksanakan tugas-tugas lain yang ditetapkan Direktur.

Dalam hal yang dianggap perlu, Direktur dapat melakukan tindakan langsung operasional untuk kepentingan perusahaan.

(5). Kasir

Uraian tugas :

(a). Menerima pembayaran-pembayaran dari semua transaksi sesuai faktur atau nota pembayaran.

(b). Menyimpan semua penerimaan yang disetorkan kepadanya dalam bentuk bank.

(c). Melaksanakan pembayaran yang telah mendapat persetujuan /pengesahan dari Direktur.

(d). Membukukan semua penerimaan dan pengeluaran ke dalam buku kas atau bank setiap harinya.

(e). Membuat laporan harian ke dalam laporan kas atau bank.

(f). Menyiapkan daftar dan pembayaran gaji karyawan setiap bulan.

(g). Dalam melaksanakan tugasnya, dibantu oleh seorang atau lebih staf keuangan dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur.

(6). Credit Controller

Uraian tugas :

- (a). Menghitung dan membuat proforma commercial invoice kepada pelanggan.
- (b). Mencatat dan membukukan seluruh proforma commercial invoice ke dalam buku piutang.
- (c). Mengatur dan memantau para kolektor dalam melaksanakan penagihan di wilayah Jabotabek sesuai dengan proforma commercial invoice yang dikeluarkan.
- (d). Mencatat dan membukukan tagihan yang telah dan belum di bayar dengan penjelasannya ke dalam buku piutang.
- (e). Membantu pekerjaan administrasi bidang akuntansi atau pembukuan.
- (f). Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Direktur.

(7). Accounting Supervisor

Uraian tugas :

- (a). Mencatat dan membukukan semua transaksi perusahaan ke dalam buku besar.
- (b). Membuat dan menyerahkan laporan keuangan kepada Direktur.
- (c). Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan administrasi keuangan dan pembukuan.
- (d). Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Direktur.

(8). Manager Operasional

Uraian tugas :

- (a). Senantiasa mengusahakan kelancaran dan ketetapan pengantaran dan pengiriman seluruh kiriman internasional maupun domestik.
- (b). Mengawasi dan mempertanggung jawabkan keuangan yang diterima dan di keluarkan bagian operasional.
- (c). Mengatur dan menetapkan tugas para karyawan bagian operasional.
- (d). Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Manager Umum.

(9). Manager Impor

Urain tugas :

- (a). Bertanggung jawab atas kelancaran pengeluaran dokumen atau barang, baik internasional maupun domestik, dari gudang pabean dan atau dari instansi lain yang terkait.
- (b). Mengatur dan mengamankan pengangkutan dokumen dan barang tersebut dan menyerahkan kepada Manager Operasional secara lengkap sesuai dokumen yang menyertainya.
- (c). Senantiasa berhubungan dengan kantor-kantor penerbangan untuk pengambilan Master Air Way Bill yang dialamatkan kepada PT.Spektrumindo.
- (d). Mempertanggung jawabkan seluruh biaya serta pengeluaran yang berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

- (e). Dalam melaksanakan tugasnya, senantiasa menjalin kerjasama dengan bagian-bagian yang terkait dan bertanggung jawab kepada Manager Umum.

(10). Manager Pemasaran

Uraian tugas :

- (a). Berusaha semaksimal mungkin dalam meraih calon-calon pelanggan bersama-sama dengan para staf pemasaran.
- (b). Senantiasa menjaga dan mempertahankan setiap pelanggan yang ada dengan memberikan pelayanan terbaik agar pelanggan puas. Salah satu cara yang dilakukan adalah mengadakan koordinasi dengan bidang terkait dan memberikan informasi tentang segala perubahan dan perkembangan perusahaan kepada pelanggan.
- (c). Mencatat data-data pelanggan yang ada dalam buku khusus.
- (d). Membuat perencanaan dan jadwal kunjungan staf pemasaran.
- (e). Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Manager Umum.

(11). Manager Cabang dan Agen

Uraian tugas :

- (a). Bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan usaha tingkat cabang dan agen.
- (b). Bertanggung jawab kepada Direktur melalui koordinasi Manager Umum.

- (c). Senantiasa menjalin hubungan dengan bidang-bidang terkait di tingkat pusat.
 - (d). Bertanggung jawab atas pengeluaran dan penerimaan.
 - (e). Mengatur dan menetapkan tugas karyawan di tingkat cabang dan agen yang dipimpinnya.
 - (f). Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Manager Umum sesuai dengan kebijaksanaan Direktur.
- (12). Pengawas Administrasi Operasional
- Uraian tugas :
- (a). Mencocokkan consignment note dengan income courier manifest yang berasal dari Singapura.
 - (b). Meneliti adanya charges collect. Kemudian menagih dan membukukan charges collect tersebut.
 - (c). Mempersiapkan dan membukukan biaya pengeluaran barang impor, bea masuk dan lain-lain.
 - (d). Mengecek delivery run sheet yang pergi pagi hari dan yang kembali sore hari.
 - (e). Bertanggung jawab atas arsip yang menyangkut seluruh kegiatan operasional.
 - (f). Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Manager Operasional.

(13). Pengawas PDE (Pemrosesan Data Elektronik)

Uraian tugas :

- (a). Mengkoordinasi semua pemrosesan data melalui komputer.
- (b). Membuat dan mengecek courier manifest internasional maupun domestik serta mencocokkan dengan consignment note yang ada.
- (c). Memantau jumlah pengiriman barang (DOX dan SPX) internasional dan domestik.
- (d). Mengecek barang-barang yang masuk dari internasional dan domestik.
- (e). Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Manager Operasional.

(14). Petugas Administrasi Operasional

Uraian tugas :

- (a). Mengecek run sheet delivery, baik yang akan diantar maupun yang sudah diantar, beserta dengan proof of delivery-nya.
- (b). Memantau setiap petugas kurir yang membawa atau mengantar DOX dan PSX.
- (c). Membantu pengecekan proof of delivery dan pengecekan kiriman DOX atau SPX yang belum diantar serta alasannya.
- (d). Menerima dan menjawab setiap keluhan pelanggan.
- (e). Dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Pengawas Administrasi Operasional.

(15). Customer Service

Uraian tugas :

- (a). Melayani para pelanggan dan para tamu yang menghubungi melalui telepon, faksimile, ataupun datang langsung.
- (b). Mencatat pesan-pesan melalui telepon dan menyampaikan kepada pihak yang bersangkutan.
- (c). Menampung dan menangani masalah keluhan pelanggan, baik dari dalam maupun luar negeri, termasuk meminta alamat-alamat yang tidak jelas kepada pihak yang bersangkutan.
- (d). Melaksanakan tugas-tugas lain yang ditetapkan Manager Operasional.

(16). Traffic Controller

Uraian tugas :

- (a). Menangani dan mengatur kelancaran serta ketetapan waktu seluruh pengantaran dan pengambilan DOX dan SPX oleh setiap petugas kurir.
- (b). Menangani, mempersiapkan, mengatur, dan memantau kelancaran seluruh pengiriman dan penerimaan barang-barang domestik.
- (c). Membantu kelancaran pelaksanaan pengiriman keluar negeri dan kiriman yang masuk dari luar negeri.
- (d). Bertanggung jawab atas arsip yang menyangkut seluruh kegiatannya.
- (e). Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Manager Operasional.

(17). Petugas Kurir

Uraian tugas :

- (a). Mengatur seluruh DOX atau SPX secara tepat waktu ke alamat tujuan sesuai dengan consignment note.
- (b). Meminta bukti tanda terima dari penerima DOX atau SPX dengan cara menandatangani consignment note dan mencantumkan nama jelas dan tanggal penerimaan pada proof of delivery.
- (c). Melapor kepada petugas administrasi operasional tentang semua DOX atau SPX yang telah diantar disertai proof of delivery-nya dan DOX atau PSX yang belum diantar beserta dengan alasannya.
- (d). Meneliti dengan saksama kiriman barang kepada pihak yang berhak.
- (e). Mengambil seluruh kiriman (DOX atau SPX) secara tepat waktu.
- (f). Meneliti isian dalam consignment note apakah telah jelas dan benar.
- (g). Senantiasa menghubungi Bagian Operasional pada saat bertugas untuk meminta penjelasan data atau alamat yang kurang jelas atau tidak dipahami.
- (h). Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Manager Operasional.

4. Kebijakan Kredit PT. Spektrumindo

PT. Spktrumindo menjual sebagian besar jasanya secara kredit. Kebijakan kredit yang diterapkan perusahaan adalah sebagai berikut:

- (1). Pelanggan harus membayar hutangnya paling lambat akhir bulan setelah proforma commercial invoice di terima. PT. Spektrumindo menagih seluruh penjualan kredit yang terjadi selama 1 bulan pada awal bulan berikutnya. Contoh, seluruh piutang usaha yang terjadi pada akhir bulan Februari.

- (2). PT. Spektrumindo tidak menerapkan suatu bunga tertentu atas keterlambatan pembayaran dan tidak menerapkan cash discount.
- (3). Bagi pelanggan yang telah 3 kali tidak membayar hutangnya, perusahaan tidak akan melakukan transaksi penjualan kredit sebelum pelanggan tersebut melunasi hutangnya.
- (4). PT. Spektrumindo menggunakan metode penghapusan langsung (direct write-off method) untuk setiap piutang usaha tidak tertagih yang ada. Penghapusan akan dilakukan secara serentak pada akhir periode akuntansi.

5. Prosedur Penjualan Kredit dan Pencatatan Piutang Usaha

Prosedur penjualan jasa secara kredit dimulai ketika pelanggan menghubungi customer service melalui telepon bahwa mereka ingin memakai jasa PT.Spektrumindo untuk mengirimkan dokumen (DOX) atau barang (SPX).Sebelum menyetujui pesanan pelanggan, customer service harus memperhatikan apakah pelanggan tidak mempunyai masalah pembayaran atau apakah permintaannya dapat dipenuhi perusahaan. Apabila tidak ada masalah pembayaran dan permintaan pelanggan dapat dilayani maka customer service mencatat nama pelanggan beserta alamatnya di pick-up sheet dan menyerahkan kepada Bagian Operasional.

Bagian Operasional menghubungi petugas kurir untuk mengambil barang kiriman (DOX atau SPX) ditempat pelanggan. Dalam tugasnya, petugas harus memastikan bahwa consignment note telah dengan benar dan jelas oleh pelanggan. Hal ini penting karena consignment note akan digunakan

untuk pengiriman dan sebagai dasar pencatatan piutang usaha. Selanjutnya barang kiriman (DOX atau SPX) tersebut beserta dengan consignment note-nya berjumlah 6 lembar dibawa ke kantor dan dilaporkan ke Bagian Operasional. Bagian Operasional menyerahkan consignment note lembar ke-2 kepada Credit Controller sebagai dasar pencatatan piutang usaha. Setelah barang (DOX atau SPX) dikirim, Bagian Operasional juga menyerahkan courier manifest lembar ke -2 kepada credit controller sebagai bukti pengiriman.

Credit Controller ke-1 mengumpulkan serta mengelompokkan consignment note lembar ke-2 yang sudah diterima berdasarkan abjad nama pelanggan dan setiap minggu memasukkan data penjualan kredit ke dalam komputer. Hal ini dilakukan karena dalam satu bulan setiap pelanggan dapat berkali-kali memakai jasa PT. Spektrumindo untuk mengirimkan barangnya.

Pada akhir bulan, credit controller ke-1 menjumlah seluruh penjualan kredit selama 1 bulan setiap pelanggan untuk menentukan jumlah piutang usaha yang terjadi dan membuat proforma commercial invoice. Proforma commercial invoice berjumlah 4 lembar, yaitu :

Lembar ke-1 dan ke-4 untuk penagihan diserahkan kepada kolektor

Lembar ke-2 sebagai arsip dan disimpan oleh credit controller ke-1

Lembar ke-3 sebagai dasar pencatatan piutang usaha dan disimpan oleh Credit Controller ke-2. Apabila pelanggan sudah melunasi hutangnya, lembar ke-3 dicap lunas.

Berdasarkan proforma commercial invoice lembar ke-3 tersebut, Credit Controller ke-2 mencatat piutang usaha setiap pelanggan ke dalam buku piutang usaha.

6. Perosedur Penagihan dan Penerimaan Kas

Setelah proforma commercial invoice selesai dibuat dan telah dicatat dalam buku piutang usaha, credit controller ke-1 mengatur pelaksanaan penagihan. PT. Spektrumindo mempunyai 2 orang kolektor yang memegang tanggung jawab wilayah penagihan masing-masing. Kolektor mengantarkan proforma commercial invoice lembar ke-1 dan ke-4 beserta dengan consignment note lembar ke-2 kepada pelanggan. Untuk pelanggan yang langsung bayar, kolektor akan meyerahkan proforma commercial invoice lembar ke-1 dan ke-4. Sedangkan untuk pelanggan yang belum bersedia membayar, kolektor hanya menyerahkan lembar ke-1 saja dan mencatat tanggal pembayaran yang dijanjikan oleh pelanggan beserta dengan alasannya.

Setelah melaksanakan penagihan, setiap kolektor harus melaporkan hasil penagihan kepada kasir. Kasir mencatat di dalam Bukti Setor Kas setiap nama pelanggan yang telah membayar hutangnya beserta dengan cara pembayarannya (Bilyet giro, cek, tunai, dalam dolar atau rupiah). Bukti Setor Kas tersebut harus ditandatangani oleh kolektor, kasir dan credit controller.

Setelah itu, kasir menyerahkan Bukti Setor Kas tersebut kepada credit controller ke-2 untuk dicatat dalam buku piutang usaha bahwa pelanggan telah membayar. Bagi pelanggan yang belum bersedia membayar, kolektor harus

melaporkannya kepada credit controller ke-2 beserta dengan alasannya dan kapan pelanggan tersebut berjanji membayar. Dalam hal ini, kolektor akan memegang proforma commercial invoice lembar ke-4 dan kembali melakukan penagihan pada tanggal yang telah dijanjikan pelanggan.

Secara periodik, credit controller ke-1 memeriksa buku piutang usaha untuk mengetahui nama pelanggan yang belum membayar dan melakukan konfirmasi melalui telepon atau meminta kolektor mendatangi tempat pelanggan untuk melakukan penagihan.

B. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu suatu metode yang menggambarkan, menguraikan karakteristik tertentu dalam waktu tertentu.

Alasan penulis memilih metode tersebut karena penelitian deskriptif dapat memberikan gambaran tentang variabel-variabel yang diteliti sehingga dapat dibandingkan dan dievaluasi sesuai dengan teori yang ada untuk mengambil kesimpulan dan menjawab masalah yang ada.

C. Definisi Operasional Variabel

Variabel-variabel dalam penelitian ini, dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Pengendalian Intern.

Pengendalian intern adalah suatu proses dipengaruhi oleh dewan direksi perusahaan, manajemen dan pihak lainnya dirancang untuk memberikan keyakinan memadai dalam mencapai tujuan : (a) keandalan laporan keuangan, (b) efektivitas dan efisiensi operasi, dan (c) ketaatan terhadap hukum serta peraturan yang berlaku.

2. Piutang Usaha Tidak Tertagih.

Piutang usaha tidak tertagih adalah hilangnya pendapatan (lost of revenues) yang mengakibatkan menurunnya jumlah piutang usaha, penghasilan (income), dan stockholders equity. Hilangnya pendapatan dan menurunnya penghasilan diakui dengan mencatat perkiraan bad debt expense.

3. Penghasilan (Income).

Penghasilan adalah kenaikan manfaat ekonomi selama satu periode akuntansi dalam bentuk pemasukan atau penambahan aktiva atau penurunan kewajiban yang mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi penanam modal. Definisi penghasilan (income) ini meliputi baik pendapatan (revenues) maupun keuntungan (gains).

D. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis untuk menjawab masalah penelitian adalah :

1. Penelitian Lapangan.

Dilakukan dengan mengamati kegiatan usaha PT. Spektrumindo sebagai obyek penelitian untuk memperoleh data keuangan dan informasi yang dibutuhkan.

Dalam penelitian lapangan ini, penulis melakukan :

a. Observasi.

Penulis mengamati, memahami, dan mengenal PT. Spektrumindo secara umum yaitu jenis dan ruang lingkup kegiatan usaha, sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan metode akuntansi yang dipakai. Setelah itu penulis juga memahami data-data keuangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu data penjualan, piutang usaha, dan piutang usaha tidak tertagih.

b. Kuesioner.

Penulis membuat daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk memperoleh pemahaman tentang pengendalian intern PT. Spektrumindo. Kuesioner ini dibagikan dan diisi oleh karyawan bagian keuangan dan akuntansi PT. Spektrumindo.

c. Wawancara.

Penulis mewawancarai manajemen PT. Spektrumindo untuk memperjelas data dan informasi hasil observasi dan kuesioner. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan bertujuan untuk menambah pengertian dan keyakinan atas pengendalian intern piutang usaha dan piutang usaha tidak tertagih PT. Spektrumindo.

2. Penelitian Kepustakaan.

Dilakukan dengan mencari, membaca dan memahami buku-buku, literatur, majalah dan hasil penelitian yang berhubungan dengan masalah penelitian. Tujuannya adalah mendapatkan teori-teori yang menjadi landasan berpikir untuk menjawab masalah penelitian.

E. Metode Analisis Data

Penulis berusaha menganalisis semua data yang diperoleh dengan cara :

1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Dilakukan dengan menggunakan analisis ratio :

a. Perputaran piutang (*Account receivables turn over*)

Dengan ratio ini, penulis dapat mengetahui berapa kali dalam setahun piutang usaha rata-rata dapat dikonversi menjadi kas. Semakin tinggi ratio berarti semakin cepat piutang usaha dibayar oleh pelanggan.

b. Lamanya piutang beredar (*Number of days sales in receivables*)

Dengan ratio ini, penulis dapat mengetahui berapa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menagih piutang usaha dari pelanggan. Selain itu penulis mencoba meneliti tingkat efisiensi pengolahan piutang usaha.

2. Analisis Deskriptif Kualitatif

Dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif untuk mendapatkan gambaran dan penjelasan tentang :

a. Pengendalian intern atas piutang usaha dan piutang usaha tidak tertagih PT. Spektrumindo sudah memadai atau belum.

- b. Piutang usaha dan piutang usaha tidak tertagih PT.Spektrumindo beserta faktor penyebabnya.
- c. Piutang usaha tidak tertagih menaikkan atau menurunkan profitabilitas PT. Spektrumindo.