

**IDENTIFIKASI DAN UPAYA PENANGANAN RESIKO
PENAGIHAN PADA PT BAYU BUANA TRAVEL TBK
DENGAN MENGGUNAKAN METODE
FMEA DAN RCA**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Yusuf Maruli. Sibarani
Nim : 43116120232

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2020

**IDENTIFIKASI DAN UPAYA PENANGANAN RESIKO
PENAGIHAN PADA PT BAYU BUANA TRAVEL.TBK
DENGAN MENGGUNAKAN METODE
FMEA DAN RCA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
TERAKREDITASI-A

Nama: Yusuf Maruli Sibarani
Nim : 43116120232

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yusuf Maruli Sibarani

NIM : 43116120232

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikena sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta : 16/05/2020

UNIVERSIT
MERCU BUANA



Yusuf Maruli Sibarani

43116020232

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yusuf Maruli Sibarani
NIM : 43116120232
Program Study : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Identifikasi dan Upaya Penanganan Resiko Penagihan Pada PT. Bayu Buana Travel.Tbk Dengan Menggunakan Metode FMEA dan RCA

Tanggal Lulus Ujian : 6 Mei 2020

Disahkan oleh :

Pembimbing

Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn. M. MT.

Tanggal : 16 Mei 2020

Ketua Penguji

Tukhas Shilul Imaroh, DR., MM.

Tanggal: 16 Mei 2020

Dekan

Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.

Tanggal :

Ketua Program Studi
S1 Manajemen

Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal: 30 Juni 2020

ABSTRAK

Faktur penjualan atau invoice merupakan bukti penjualan barang dan jasa yang pada umumnya digunakan oleh pihak yang menjualkan barang. Invoice mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendorong aktivitas perkantoran karena dengan adanya invoice yang dicetak dapat berfungsi sebagai bukti pengeluaran barang, bukti pengiriman barang, sebagai bukti penagihan, sebagai bukti untuk arsip bila suatu saat ada pemeriksaan, dan sebagai bukti refund barang. Penulis Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengurangi tingkat outstanding pada PT. Bayu Buana Travel. Tbk. jenis pengamatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif yaitu menggunakan metode FMEA dan RCA. yang memberikan gambaran atau fakta-fakta, sumber data yang diperoleh berdasarkan informasi, peristiwa, atau aktivitas. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh observasi langsung, wawancara. Hasil pengamatan yang dilakukan dibagian finance pada PT. Bayu Buana Travel. Tbk. penulis memaparkan bahwa tingkat outstanding sangat tinggi karena adanya beberapa kendala salah satunya adanya hutang tidak tertagih. Apabila prosedur tersebut dilakukan dengan baik maka proses penagihan dengan baik dan tidak ada hambatan. Hasil dari pengamatan ini penulis menyimpulkan bahwa prosedur dalam penagihan sudah dilakukan dengan baik oleh karyawan yang bersangkutan. tetapi masih terdapat hambatan yaitu pemengenaian hilangnya dokumen pembelian baik pada pihak internal dan eksternal mengakibatkan masih adanya tingkat outstanding.

Kata Kunci: Invoice, Pembayaran, Piutang, Outstanding, FMEA, RCA.

MERCU BUANA

ABSTRACT

Invoice is the evidence of product or service sale generally used by those selling product. The invoice preparation plays a very important part in supporting the activity because the printed invoice can serve as evidence of product releasing, product delivery evidence, as the evidence of collection, as the evidence of archive when some time an inspection is conducted and as the evidence of product refund. This final project aimed to reduce level of the firm outstanding the would do to PT. Bayu Buana Travel Tbk. Kind of qualitative dan quantitative descriptive observation which is using a method of FMEA and RCA. that provides a description or fact, of the source of data based on information. events or activity. data collection techniques used by direct observation, and interview. The result of observation to finance he would do to PT. Bayu Buana Travel. Tbk. The author of give explanation to me or that their level of the firm outstanding is very high due to problems relating to several obstacles that will emmerge one fo the ways is the existance of compulsory payment of very debt do not collected. when it is the procedurs was wll account the process of colleting debts well would result inon obstacles. The result of this obesevation the writer concluded under procedure with billing was done with good by employees concerned. but still there is the problem of namely observe loss of document the purchase good the internal and external resulting in the fact that there are still outstanding level.

Keyword: Invoiceing, Payment, Receivable, Outstanding, FMEA, RCA

MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Identifikasi dan Upaya Penanganan Resiko Penagihan Pada PT.Bayu Buana Travel.Tbk Dengan Menggunakan Metode FMEA dan RCA”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

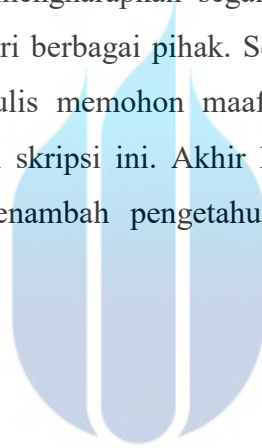
Penulis mengucapkan terima kasih karena selesainya penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan arahan Ibu Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT., selaku Dosen Pembimbing. Penyusunan proposal skripsi ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu. Dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
5. Teristimewa, kedua orang tua tercinta (R. Sibarani dan T. Siahaan) dan Kaka: Nopri Sibarani, Lastaria Sibarani, Maria Sibarani dan Adik tercinta Sisca Sibarani yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral

dan material yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang telah membantu penulis dalam segala urusan administrasi selama penulis berkuliah.
7. Seluruh Karyawan dan Teman – teman Bayu Buana Travel Tbk, yang telah membantu dan membimbing menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



Jakarta,

2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Yusuf Maruli Sibarani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Kajian Pustaka.....	8
1. Pengertian Resiko	8
2. Total Quality Management (TQM).....	10
3. Definisi Failure Mode and Effect Analysis (FMEA).....	19
4. Tipe FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)	20
5. Variabel FMEA (Failure Mode and Effect Analysis).....	24
6. RPN (Risk Priority Number)	27
7. Root Cause Analysis (RCA)	28
B. Penelitian Terdahulu.....	33
C. Kerangka Berfikir	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	41
B. Desain Penelitian	41
C. Definisi Operasional.....	42
D. Skala Pengukuran.....	42
E. Populasi dan Sampel.....	43
F. Metode Pengumpulan Data.....	44
G. Metode Analisis Data.....	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	48
B. Statistik Deskriptif.....	50
1. Karakteristik Responden.....	50
2. Deskripsi Variabel	53
3. Hasil Uji Instrumen.....	56
C. Analisis Data dan Pembahasan.....	58
1. <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA).....	60
2. <i>Root Cause Analysis</i> (RCA).....	63
D. Pembahasan.....	67
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
 DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tagihan Periode Januari-Mei 209 PT Bayu Buana Travel Tbk .	4
Tabel 1.2 Hasil Prasurvei Pada PT Bayu Buana Travel Tbk	5
Tabel 2.1 Saverity	25
Tabel 2.2 Occurance.....	26
Tabel 2.3 Detection	27
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	43
Tabel 4.1. Karakteristik Responden berdasarkan usia	53
Tabel 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	53
Tabel 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan jabatan	54
Tabel 4.4 Frekuensi dan nilai rata-rata variabel <i>Severity</i>	56
Tabel 4.5 Frekuensi dan nilai rata-rata variabel <i>Occurance</i>	56
Tabel 4.6 Frekuensi dan nilai rata-rata variabel <i>Detection</i>	57
Tabel 4.7 Uji Validitas <i>Severity</i>	58
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Occurance</i>	58
Tabel 4.9 Uji Validitas <i>Detection</i>	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.11 Daftar sumber risiko dan hasil penilaian skor <i>Severity</i> , <i>Occurrence</i> , dan <i>Detection</i> serta perhitungan RPN proses penagihan PT Bayu Buana Tbk..	61
Tabel 4.12 Daftar sumber risiko dan hasil penilaian skor <i>Severity</i> , <i>Occurrence</i> , dan <i>Detection</i> serta perhitungan RPN proses penagihan PT Bayu Buana Tbk..	62
Tabel 4.13 Usulan perbaikan berdasarkan FMEA	64
Tabel 4.14 Rekapitulasiketerlambatan proses penagihan berdasarkan RCA.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Root Cause Analysis (RCA)	30
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bayu Buana Tbk.....	52
Gambar 4.2 Diagram Pareto RPN proses penagihan PT Bayu Buana Tbk	63
Gambar 4.3 Akar Permasalahan RCA	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian.....	81
Lampiran 2: Kuesioner.....	82
Lampiran 3: Hasil Kuesioner.....	86
Lampiran 4: Hasil Output SPSS.....	87
Lampiran 5: Data Outstanding.....	100



UNIVERSITAS
MERCU BUANA