

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum

4.1.1. Sejarah perundangan

PERUMTEL adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum dalam negeri. Didirikan pada tahun 1884 dengan nama "*Post en Telegraafdienst*", kemudian pada tahun 1906 dirubah menjadi "*Post Telegraafdienst en Telefoondienst*" (PTT) dengan staatsblas nomor 395 dan semenjak itu disebut PTT-Dients. Pada tahun 1931 ditetapkan sebagai Perusahaan Negara berdasarkan IBW, selanjutnya pada tahun 1960 berubah menjadi PN POS dan TELEKOMUNIKASI karena adanya persyaratan sebuah Perusahaan Negara.

Perkembangan yang pesat pada lapangan usaha PN POS dan TELEKOMUNIKASI, menyebabkan pemerintah mengadakan peninjauan dan mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.29 dan 30 tahun 1965 yang berisi pemecahan perusahaan menjadi: PN POS dan PN TELEKOMUNIKASI. Berdasarkan surat keputusan Menteri Perhubungan No.129/U/1970 PN TELEKOMUNIKASI berubah menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi yang disingkat menjadi PERUMTEL. Keberadaan PERUMTEL dikukuhkan dengan Peraturan Pemerintah no.36 tahun 1974 yang menetapkan PERUMTEL sebagai pengelola telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan luar negeri.

Pemerintah mengambil kebijakan dengan membeli seluruh saham PT. Indosat yang merupakan sebuah perusahaan swasta yang didirikan dalam rangka Penanaman Modal Asing yang kemudian diubah statusnya menjadi BUMN berbentuk PERSERO. Pernyataan modal negara Republik Indonesia dalam saham PT. Indosat tersebut dituang dalam Peraturan Pemerintah No.52 tahun 1980.

Peraturan Pemerintah No.3 tahun 1983 tentang tata cara pembinaan dan pengawasan PERJAN, PERUM, dan PERSERO dijadikan acuan untuk menerbitkan Peraturan Pemerintah No.21 tahun 1984 tentang PERUMTEL sebagai pengganti dari Peraturan Pemerintah No.36 tahun 1970 jo. Peraturan Pemerintah No.54 tahun 1980. Satu hal yang sangat menggembirakan dalam sejarah perundang-undangan ini adalah ditetapkannya Undang-Undang No.3 tahun 1989 tentang telekomunikasi, yang mendukung pengembangan dan pembangunan pertelekomunikasian di Indonesia sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan telekomunikasi yang makin meningkat.

Perkembangan demikian pesat ditambah pola manajemen yang lebih terbuka mendorong pemerintah melalui Peraturan Pemerintah No.25 tahun 1991 tanggal 1 Mei 1991 menetapkan Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Telekomunikasi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Bentuk campur tangan pemerintah hanya terbatas pada pengaturan masalah-masalah yang menyangkut dengan kepentingan masyarakat banyak. PT. Telekomunikasi Indonesia atau yang lebih dikenal dengan sebutan PT. Telkom memiliki tanggung jawab sendiri.

4.1.2. Visi Misi

a) Visi

Persaingan di dunia industri telekomunikasi semakin kuat. Tantangan yang dihadapi harus disikapi secara tepat oleh seluruh karyawan Telkom. Menyatukan tujuan dan langkah agar terjalin kerjasama yang baik, sehingga rencana-rencana yang dijalankan dapat berhasil. Untuk mewujudkan keinginan tersebut maka diperlukan visi jangka pendek dan menengah. Adapun visi PT. Telkom adalah:

Visi jangka pendek : "Mencapai target sesuai dengan Rancangan Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP)".

Visi jangka menengah : "*To Become a Leading InfoCom Company in the Region*". Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *Infocom* terkemuka di kawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut di kawasan Asia Pasifik.

b) Misi

Terdapat dua pernyataan misi Telkom yang harus dilaksanakan oleh seluruh karyawan melalui manajemen perubahan yang direncanakan secara baik bersifat *breakthrough* atau disebut dengan *turn around management*. Misi tersebut adalah:

1. "*To provide one stop service with excellent quality and competitive price*", dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas dengan harga kompetitif.

2. Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis yang dapat dilakukan melalui program:

- a. Meniadakan kecurangan (*fraud*)
- b. Memperkuat pengendalian internal
- c. Meningkatkan kompetensi kunci
- d. Meraih pendapatan semaksimal mungkin
- e. Melakukan efisiensi biaya semaksimal mungkin
- f. Memberikan penghargaan bagi karyawan yang berhasil dan menerapkan hukuman bagi yang melakukan kesalahan.

Misi dan program PT. Telkom tersebut tidak akan berjalan efektif apabila tidak didukung dengan strategi yang tepat. Untuk itu ditetapkan strategi "*Value Driven Strategi*" sebagai cara handal agar misi dan program dapat tercapai.

4.1.3. Divisi perusahaan

Kantor perusahaan (*corporate*) PT. Telekomunikasi Indonesia berkedudukan di Jalan Japati No.1 Bandung. Kantor perusahaan hanya menetapkan hal-hal strategis dan mendistribusikannya pada unit-unit kerja yang ada di perusahaan. Sedangkan divisi hanya menjabarkan hal-hal yang bersifat strategis ke dalam aktivitas operasional. Restrukturisasi yang terjadi pada PT. Telkom membagi dua divisi besar yang terkait piutang yaitu divisi utama dan

divisi penunjang (*support*). Divisi regional merupakan salah satu divisi utama yang menjadi pengganti struktur wilayah usaha telekomunikasi (WITEL).

Divisi Regional PT. Telkom mencakup wilayah-wilayah yang terbagi sebagai berikut:

1. Divisi Regional I, Sumatera.
2. Divisi Regional II, Jakarta Raya, meliputi Jabotabek (Jakarta, Bogor, Tangerang dan Bekasi) ditambah Serang, Karawang dan Purwakarta.
3. Divisi Regional III, Jawa Barat kecuali Serang, Karawang, Bogor dan Purwakarta.
4. Divisi Regional IV, Jawa tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.
5. Divisi Regional V, Jawa Timur. Terdiri dari 5 (lima) Kantor Daerah Telekomunikasi yaitu:
 - a. KANDATEL Surabaya Timur
 - b. KANDATEL Surabaya Barat
 - c. KANDATEL Malang
 - d. KANDATEL Madiun
 - e. KANDATEL Jember
6. Divisi Regional VI, Kalimantan.
7. Divisi Regional VII, Kawasan Timur Indonesia yang meliputi Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Irian Jaya.

Divisi penunjang PT. Telkom terdiri dari divisi Riset Teknologi Informasi, Atelir, Properti, Pelatihan, dan Sistem Informasi (SISFO). Mulai tanggal 31 desember 1996, Telkom menambah 2 (dua) divisi, yaitu divisi Multimedia dan

divisi Pembangunan. Adapun ruang lingkup usaha masing-masing divisi dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Divisi Riset Teknologi Informasi melaksanakan pembangunan telekomunikasi dan informasi untuk kepentingan internal Telkom.
- b. Divisi Atelir berfungsi sebagai *repair center* meliputi pengesetan, modul repair, menyediakan suku cadang perangkat dan konsultasi teknis.
- c. Divisi *Network* menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh.
- d. Divisi Pelatihan menyelenggarakan pendidikan serta pelatihan bagi pegawai Telkom untuk menunjang terwujudnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas.
- e. Divisi SISFO menyediakan sistem informasi baik untuk kepentingan Telkom maupun pihak lain.
- f. Divisi Multimedia mengelola jasa multimedia dan *network provider* untuk melayani masyarakat, pelanggan dan internal Telkom. Divisi ini bertanggung jawab untuk menyiapkan bisnis masa depan.
- g. Divisi Pembangunan melaksanakan pembangunan, konstruksi jaringan, konsultasi pembangunan, desain proyek dan pengadaan untuk kepentingan Telkom.

Masing-masing Divisi dikelola oleh suatu tim manajemen yang terpisah berdasarkan prinsip desentralisasi serta bertindak sebagai pusat investasi (Divisi Regional) serta mempunyai laporan keuangan yang terpisah. PT. Telkom selalu mengadakan peninjauan divisi untuk mengevaluasi efektivitas bisnisnya.

4.1.4. Kegiatan usaha

Berikut ini adalah produk dan layanan PT. Telkom yang disediakan bagi Personal dan Korporat:

1. Telepon (*Fixed Line*)

- a. Telkom *Global 017* berupa akses layanan untuk panggilan internasional.
- b. Telkom *Free (0.800)* merupakan layanan untuk menghubungi pelanggan tanpa dikenakan biaya percakapan.
- c. Telkom SLI merupakan panggilan telepon *International Direct Dialing (IDD)*.
- d. Telkom SLJJ untuk layanan komunikasi jarak jauh antar pelanggan yang masih dalam satu wilayah negara.
- e. Telkom *Unicall (0.807)* yaitu layanan bagi suatu perusahaan yang mempunyai banyak kantor cabang untuk dihubungi pelanggannya dengan hanya menghubungi satu nomor.
- f. Telkom Lokal merupakan layanan antar pelanggan di dalam satu wilayah lokal.
- g. Telkom *Teleconference* merupakan layanan *teleconference* melalui telepon baik *fixed* maupun *mobile (Audio Conference)*.

2. Flexi (*Fixed Wireless*)

- a. Flexi *Trendy* adalah layanan sistem Prabayar berbasis *simcard* yang dapat diisi ulang.
- b. Flexi *Home* adalah layanan untuk perumahan atau kantor menggunakan terminal *fixed*, tarif aktivasi, abonemen dan biaya pemakaian.

- c. *Flexi Classy* adalah layanan flexi dengan sistem paskabayar.
- d. *Flexi Combo* merupakan layanan pelanggan agar dapat berkomunikasi (*voice*, SMS dan data) di berbagai kota menggunakan beberapa nomor temporer.

3. *Content and Application*

- a. *Ventus* merupakan layanan jasa nilai tambah dan konvergensi dari layanan surat-menyurat elektronis (*email*) dan *mobile system (cellular/wireless)*.
- b. *i-VAS* adalah alat bayar untuk layanan internet yang bersifat *micropayment*.
- c. *Flexi Land* merupakan layanan portal *on-line* dan *mobile*.
- d. *Flexi Tone* merupakan layanan *tone* konvensional.

4. *Public Phone*

- a. Telepon Umum Koin adalah yang menggunakan satu jenis uang logam yang berbentuk koin sebagai alat pembayaran yang sah atas biaya percakapan.
- b. Warung Telkom merupakan tempat pelayanan jasa telekomunikasi yang dikelola oleh Badan Usaha, koperasi atau perorangan bekerjasama dengan Telkom dalam melakukan akses SLJJ, SLI maupun selular.

5. Data dan Internet

- a. *Speedy* merupakan layanan (*internet service*) berkecepatan tinggi berbasis teknologi akses *Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)*.
- b. Telkom-Net merupakan layanan akses internet berupa Telkom-Net *instan*, Telkom-Net Flexi up to 64 kbps, Telkom-Net ASTINET.

- c. *e-Business* merupakan layanan yang menyediakan fasilitas *hosting* dan *collocation*, aplikasi *e-business* dan pembayaran dalam sistem pembayaran elektronik (*electronic payment*) bagi perusahaan.
- d. Telkom ISDN merupakan paduan solusi pelayanan teknologi informasi.

6. *Network*

- a. DID merupakan fasilitas PBX.
- b. Telkom Satelit sewa *transponder* merupakan jasa sewa kanal atau saluran pada satelit.
- c. Telkom *Phone-VSAT* dan Telkom *Phone-LDS*.

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1. Struktur organisasi

Struktur Organisasi menggambarkan tentang pemberian wewenang, tanggung jawab dan tugas yang ada pada suatu perusahaan. PT. Telkom menjalankan prinsip sesuai dengan *Good Governance* yang merupakan kaidah, norma ataupun pedoman harus digunakan oleh pimpinan perusahaan dan para karyawan agar segala tindakan maupun keputusan strategis yang dilakukan adalah dalam rangka mendukung kepentingan perusahaan dan pemegang saham. Pihak-pihak yang berperan dalam menjalankan praktek *Good Corporate Governance* yaitu Pemegang Saham, Dewan Komisaris, Komite, Dewan Direksi, Pimpinan Unit, Pejabat Struktural dan Karyawan.

1. Pemegang Saham

Pemegang atas saham atau sebagai pemilik modal yang harus dilindungi hak-haknya berdasarkan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Para Pemegang Saham melakukan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dan RUPS Luar Biasa yang mempunyai wewenang sebagai berikut:

- a. Merupakan otoritas dan badan tata kelola tertinggi pada perusahaan, dan merupakan forum utama dimana para pemegang saham dapat menggunakan hak dan otoritasnya pada manajemen perusahaan.
- b. Merupakan badan otoritas tertinggi dimana sejumlah resolusi penting diputuskan dan disahkan untuk kemudian menjadi kebijakan resmi perusahaan.
- c. Memiliki kekuasaan memilih dan memberhentikan komisaris serta direksi perusahaan, menentukan jumlah kompensasi para komisaris dan direksi, menilai kinerja perusahaan selama tahun fiskal lewat sejumlah evaluasi, dan memutuskan penggunaan keuntungan perusahaan.
- d. RUPS diselenggarakan setahun sekali, sedangkan RUPS LB dapat dilakukan kapan saja sesuai kebutuhan.

2. Dewan Komisaris

- a. Bertanggung jawab melakukan supervisi terhadap kebijakan dan arah perusahaan yang diambil oleh dewan direksi dalam pengelolaan perusahaan.
- b. Memberi nasihat (*advice*) kepada direksi tentang hal-hal berkaitan dengan pengembangan perusahaan, anggaran tahunan, rencana bisnis, dan

kebijakan dalam klausul asosiasi perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- c. Membuat persetujuan terhadap laporan keuangan perusahaan dan laporan tahunan yang dipersiapkan direksi.

3. Komite

Komite bekerja secara kolektif dan berfungsi membantu Komisaris/Dewan Pengawas dalam melaksanakan tugas.

4. Dewan direksi

- a. Dewan direksi bertanggung jawab membuat kebijakan perusahaan, strategi bisnis dan melaksanakannya dalam kerangka manajemen perusahaan.
- b. Presiden Direktur bertanggung jawab menyatukan kebijakan dan sumber daya perusahaan guna mencapai tujuan , juga menjamin implementasi kebijakan dan rencana bisnis dewan direksi berjalan dengan baik.
- c. Para direktur bertanggung jawab memformulasikan kebijakan, mengembangkan rencana, eksekusi bisnis plan dan melakukan pengawasan administratif pada masing-masing area.
- d. Dewan Direksi wajib mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada pemegang saham atau pemilik modal.

5. Pimpinan Unit

Pimpinan Unit yaitu pejabat yang ditunjuk Direksi sebagai penanggung jawab pelaksanaan operasional unit bisnis.

6. Pejabat Struktural

Pejabat Struktural merupakan karyawan yang ditunjuk Direksi untuk menjalankan fungsi didalam unit bisnis dan bertanggung jawab kepada pimpinan unit.

7. Karyawan adalah orang yang bekerja pada PT. Telkom dan menerima gaji berdasarkan hubungan kerja.

Unit Kerja yang terkait dengan aktivitas struktur pengendalian intern piutang yang utama adalah unit kerja Sistem Informasi (SISFO), unit kerja Keuangan serta unit kerja *Billing Collection* yang berada di DivRe V. Adapun tugas dan wewenang masing-masing fungsi akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Tugas dan wewenang Unit Kerja SISFO

Unit kerja SISFO mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan dukungan pelayanan sistem informasi perusahaan. Pada aktivitas pengendalian piutang, SISFO sebagai *Information Technology* (IT) yang menyediakan pelayanan sistem berbasis *on-line* sehingga memudahkan transaksional fungsi proses *billing* (pentarifan) sampai terbit *billing*, proses penerimaan pendapatan sampai penghapusan piutang tak tertagih.

2. Tugas dan wewenang Unit Kerja Keuangan (*Finance Center*)

Unit kerja keuangan melaksanakan fungsi *cash management*, *accounting* dan *controlling* dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

- a. Menerima memo jurnal dari Unit *Billing Collection* (UBC) dan membukukannya ke dalam System, Application, Product (SAP).

- b. Menerima bukti penerimaan hasil penagihan harian (Tel-75), setiap hari dari *Collecting Agent (CA)*.
- c. Memeriksa kebenaran besarnya penerimaan (Tel-75) yang diterima dari CA, validasi dengan data *billing* yang diterima dari UBC.
- d. Membuat laporan realisasi penagihan.
- e. Melaksanakan pembayaran *collection fee* kepada CA atas tagihan dari CA.
- f. Mengkoordinasikan piutang usaha dengan unit pelayanan (*payment support UBC*) sebagai bahan pembinaan pelanggan.
- g. Mengelola dan memelihara *Account Receivable (AR)*.
- h. Melaksanakan rekonsiliasi baik keuangan sesuai dengan sistim akuntansi yang digunakan.

3. Struktur Organisasi Unit *Billing Collection (UBC)*

Unit *Billing Collection* dipimpin oleh seorang *Operation Senior Manager (OSM)* yang bertanggung jawab langsung kepada *Executive General Manager (EGM) DivRe V*, dan selanjutnya disebut OSM UBC. Peran OSM UBC adalah bertanggung jawab atas:

- a. Penyelenggaraan proses *billing*, layanan pembayaran, penyelesaian piutang dan penyelesaian pengaduan (*claim*)
- b. Perencanaan dan pengembangan proses *billing* dan *payment system*.
- c. Evaluasi performansi pencapaian proses *billing*, layanan pembayaran, penyelesaian piutang dan penyelesaian pengaduan.
- d. Kerjasama dengan unit-unit internal dan eksternal.
- e. Kerjasama dengan bank-bank untuk penyelenggaraan *payment system*.

f. Pelaporan.

OSM UBC dibantu oleh sekretaris dan administrasi serta membawahi tiga unit kerja. Unit kerja tersebut terdiri dari *Billing, Collection dan Payment Support*.

(1) *Billing*

- a. *Manager Billing* bertanggung jawab atas pengelolaan *customer billing* dan *supporting billing* secara keseluruhan yang sejalan dan mendukung secara langsung strategi perusahaan.
- b. *Assistant Manajer Billing Operation* bertanggung jawab pada proses *billing* mulai dari input data sampai dengan validasi dan *end cycle*.
- c. *Assistant Manajer Data Collection* bertugas melakukan *proses supporting revenue* dan *collecting* ke sistem akuntansi/keuangan serta informasi data penagihan.
- d. *Assistant Manajer Quality Assurance* melakukan fungsi *quality control* dan *quality assurance* pada setiap tahap pada proses *billing* (kelola data *reject*, evaluasi tarif dan pemberian nomer, validasi data hasil *billing* dan penanganan adanya pengaduan).

(2) *Collection*

- a. *Manager Collection* bertanggung jawab atas operasionalisasi pelaksanaan dan pelayanan penagihan serta upaya-upaya penyelesaian piutang secara optimal.
- b. *Assistant Manager Centralized Collection* melakukan pengawasan piutang melalui *Host to Host (H2H)* dan *Point to Host (P2H)* yang dilakukan *collecting area*, pengelolaan isolir, cabutan dan upaya pencairan piutang.

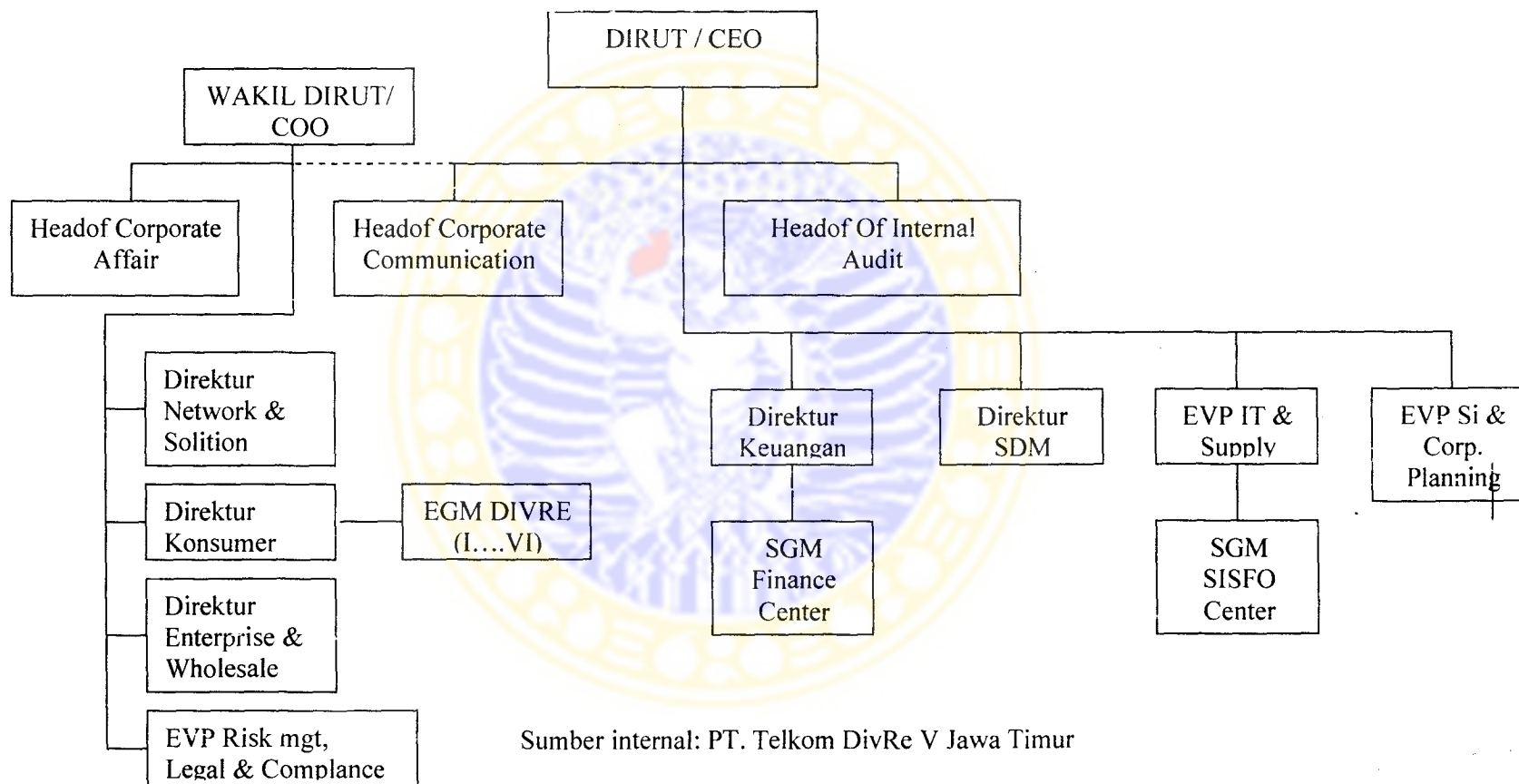
- c. *Assistant Manager Collecting Area* berkewajiban melakukan operasional penyelesaian piutang melalui *Collecting Agent* H2H dan P2H.

(3) *Payment Support*

- a. *Manager Payment Support* bertanggung jawab atas pelaksanaan kerjasama dengan mitra pihak ketiga *Collecting Agent (CA)*, *Debt Collector*, dan intagjastel. Melakukan pengelolaan pembayaran terpusat TNI/POLRI serta pengelolaan operasionalisasi informasi sistem penunjang yang mendukung proses *billing*, *payment*, dan *collection* bagi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal (aplikasi dll).
- b. *Assistant Manajer Payment Settlement* bertugas melakukan pengelolaan intagjastel, pengelolaan pembayaran TNI/POLRI, pengelolaan penghapusan, pengelolaan performansi infrastruktur layanan pembayaran dan info tagihan serta kegiatan pendukung performansi pembayaran.
- c. *Assistant Manager Collecting Agent Partnership* melakukan evaluasi pengelolaan perjanjian kerjasama *Collecting Agent* dan *Debt Collector*, pengembangan metode pembayaran dan pendukung data.

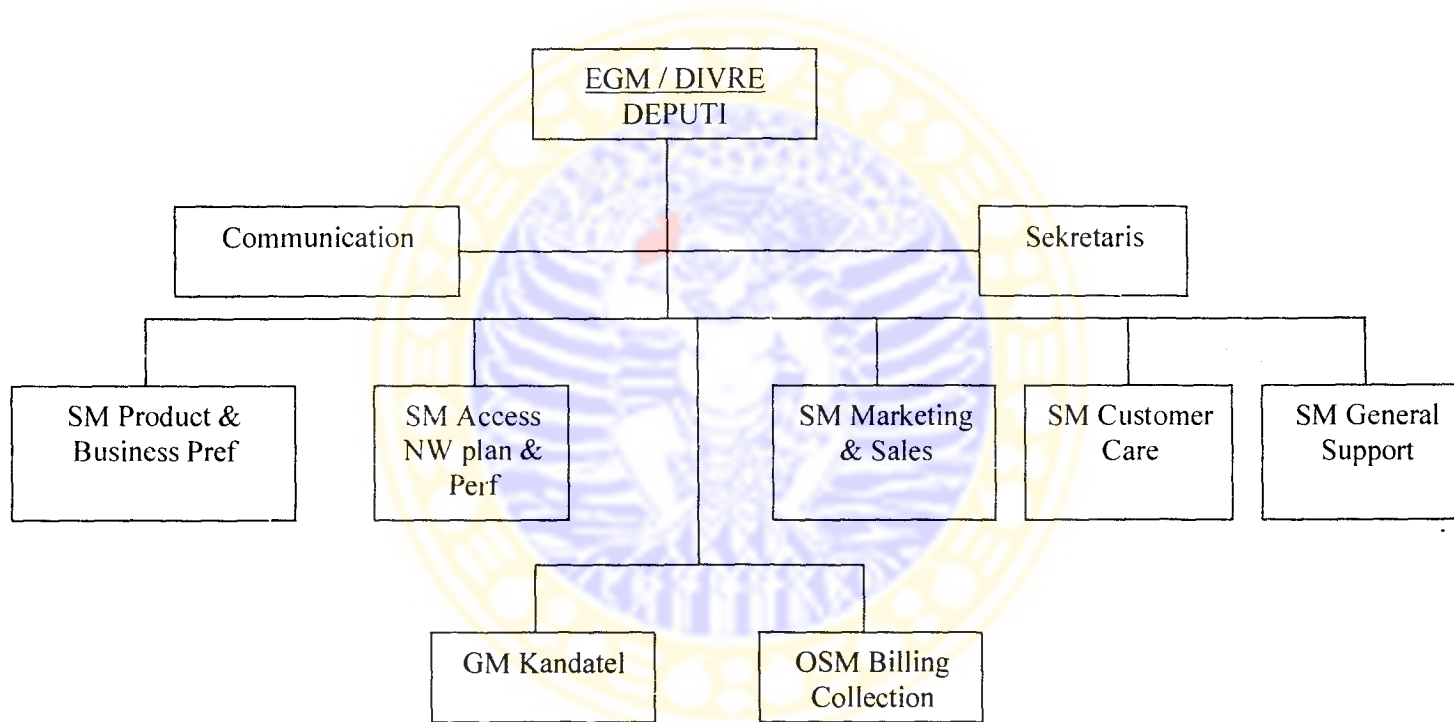
Gambar 4.1, 4.2, dan 4.3 menunjukkan struktur organisasi kantor perusahaan (*corporate*) PT. Telekomunikasi Indonesia, struktur organisasi PT. Telkom Divisi Regional V Jawa Timur, dan Struktur Organisasi Unit *Billing Collection*.

Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI PT. Telkom (corporate)



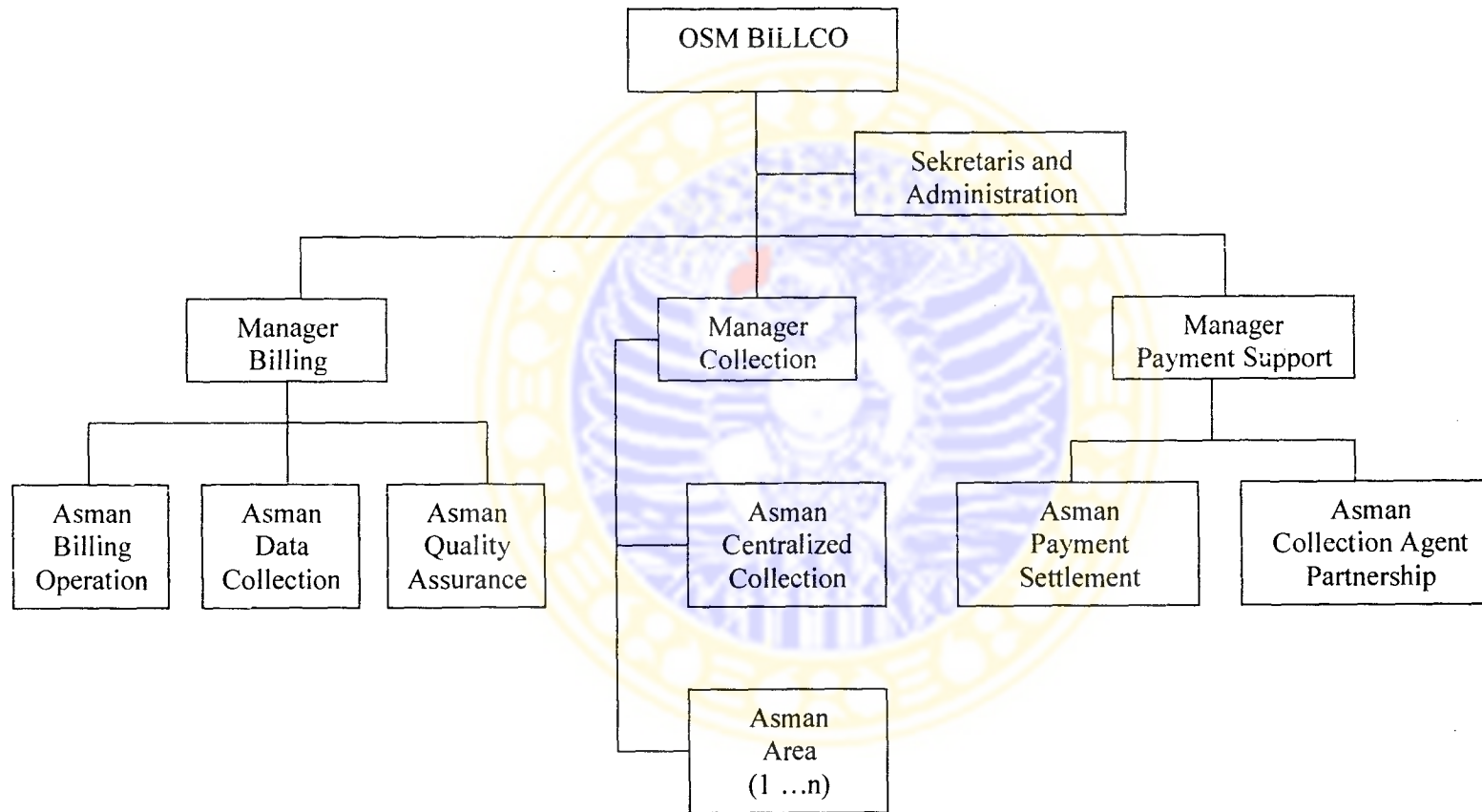
Sumber internal: PT. Telkom DivRe V Jawa Timur

Gambar 4.2
STRUKTUR ORGANISASI DIVISI REGIONAL V



Sumber Internal : PT. Telkom DivRe V Jawa Timur

Gambar 4.3
STRUKTUR ORGANISASI BILLING COLLECTION



Sumber internal: PT. Telkom DivRe V

4.3. Piutang dan Penagihan

4.3.1. Piutang usaha PT. Telkom

Piutang usaha PT. Telkom merupakan tagihan perusahaan kepada pihak lain yang dihasilkan dari kegiatan atau usaha penjualan jasa telekomunikasi, termasuk tagihan kepada penyelenggaraan lain yang timbul akibat interkoneksi *switch* (yang bersifat trafik) maupun *non-switch* (yang bersifat sarana telekomunikasi). Piutang usaha atas layanan jasa produk PT. Telkom sangat beragam, pembahasan pada penelitian ini akan difokuskan pada piutang telepon tetap (*fixed telephone*), wartel dan pelanggan korporat.

Pengakuan dan pengukuran piutang usaha:

- a. Piutang usaha diakui bersamaan dengan pengakuan pendapatan usaha pada saat diperoleh informasi pendapatan yang menjadi hak perusahaan (informasi dapat berupa: hasil proses *billing*, kontrak kerjasama) sebesar nilai tagihan.
- b. Piutang usaha disajikan sebesar jumlah yang dapat direalisasikan, yaitu sebesar nilai tagihan setelah memperhitungkan penyisihan piutang yang diperkirakan tidak dapat ditagih (*bad debt*).
- c. Perhitungan penyisihan piutang tidak tertagih didasarkan atas estimasi terbaik yang dilakukan dengan menelaah tingkat ketertagihan piutang usaha dari masing-masing pelanggan (*customer*). Apabila tingkat kolektabilitas individu pelanggan tidak dapat diidentifikasi, maka penyisihan dihitung berdasarkan kelompok umur piutang yang telah ditetapkan dalam keputusan Direktur Keuangan.

- d. Piutang usaha yang nyata-nyata tidak dapat ditagih dan sudah disisihkan seluruhnya dapat diusulkan untuk dihapusbukukan.
- e. Piutang usaha yang telah dihapusbukukan dan dapat ditagih kembali diakui sebagai pendapatan lain-lain.

Penyajian dan pengungkapan piutang usaha:

- a. Piutang usaha disajikan berdasar jumlah yang dapat direalisasikan, yaitu sebesar nilai tagihan setelah memperhitungkan penyisihan piutang yang diperkirakan tidak dapat ditagih dalam kelompok aktiva lancar.
- b. Piutang usaha disajikan terpisah antara piutang usaha kepada pihak yang mempunyai hubungan istimewa dengan piutang usaha kepada pihak ketiga.
- c. Piutang usaha yang dihapusbukukan harus dikurangkan dari saldo piutang masing-masing atau saldo gabungan, sedangkan penyisihannya dikurangkan dari akumulasi penyisihan piutang.
- d. Pengungkapan piutang usaha harus mencakup:
 - 1. Kelompok pelanggan signifikan, termasuk pengelompokan piutang kepada pihak yang mempunyai hubungan istimewa dan pihak ke tiga.
 - 2. Kelompok umur piutang usaha.
 - 3. Kelompok mata uang.
 - 4. Piutang usaha yang dijaminan, baik besarnya maupun masa penjaminannya.
 - 5. Mutasi penyisihan piutang usaha, baik penambahan maupun pengurangannya.

6. Pernyataan mengenai kecukupan besarnya penyisihan piutang usaha yang dibentuk.

4.3.2. *Software* penagihan piutang

Percakapan melalui via telepon PT. Telkom berupa produk *fixed telephone*, wartel dan *corporate customer* antara A dan B akan terekam pada Sentral telepon otomatis yang kemudian dikirimkan pada database *customer* (CDC) secara harian dan terakumulasi pada SISKKA. Aplikasi IPC digunakan sebagai *interface* antara SISKKA dan data tagihan pada loket pembayaran (CA). Aplikasi E-matrix digunakan sebagai *interface* antara SISKKA dan SAP. Berikut keterangan dari *software* yang digunakan PT. Telkom yang berkaitan dengan piutang usaha:

a. Sistem Informasi Kastemer *Account Receivable* (SISKKA)

Aplikasi yang dikembangkan untuk mendukung pengendalian piutang perusahaan yang terintegrasi dengan modul financial SISKKA dan berhubungan erat dengan data-data pelanggan, meliputi data pribadi maupun data pemakaian jasa telekomunikasi.

b. *Integrated Payment Concentrator* (IPC)

Aplikasi sebagai *interface* SISKKA dan loket pembayaran (*Collecting Agent/Mitra*) yang secara otomatis akan mengkredit piutang Telkom kepada pelanggan saat terima pembayaran.

c. E-Matrix

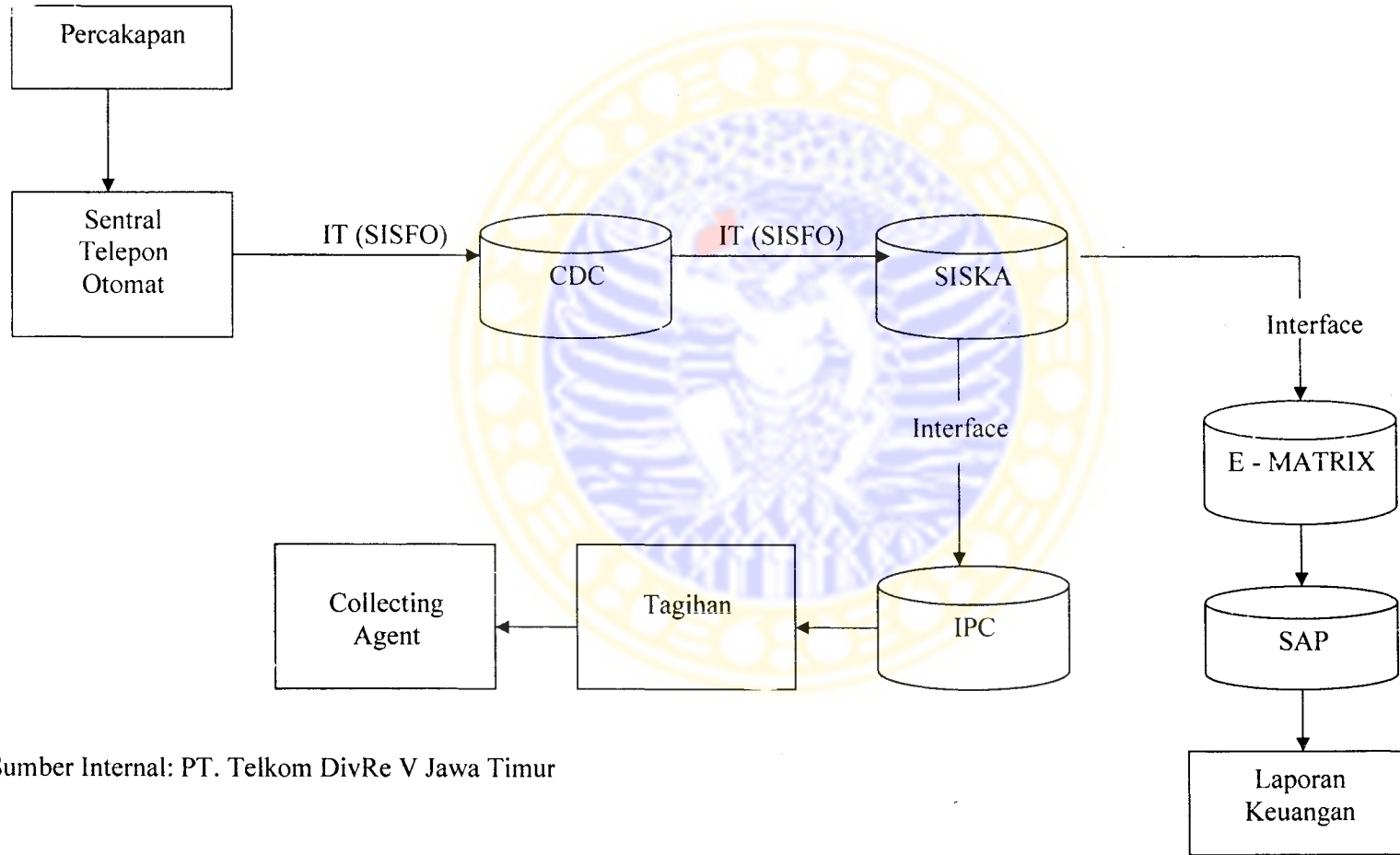
Aplikasi *interface* yang dibuat sebagai *interface* SISKKA, layanan telepon flexi (SBF-20), atau *legacy system* lainnya dengan *System, Application, Product*

(SAP) dan berfungsi sebagai *sub generally ledger* (piutang usaha) bagi SAP dan merupakan aplikasi yang berbasis WEB, karenanya pengguna (*user*) dapat mengakses aplikasi ini dimana saja, di lingkungan intranet Telkom. E-matrix sendiri merupakan aplikasi matrix yang dibangun berkaitan dengan dibentuknya Unit Telkom *Enterprise*.

d. *System, Application, Product (SAP)*

Suatu paket *software Enterprise Resources Planning (ERP)* yang terintegrasi dan tersedia dalam basis modul-modul. Penggunaan program SAP dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi dari laporan manajemen, perencanaan dan pengendalian didukung oleh laporan informasi yang akurat dan komprehensif, meningkatkan fungsi kontrol bisnis perusahaan, meningkatkan kinerja karyawan, mengurangi biaya operasional. SAP merupakan sebuah database perusahaan yang terintegrasi, konsisten dan transparan dalam penyampaian informasi. (lihat gambar 4.4)

Gambar 4.4
Alur Sistem Informasi



Sumber Internal: PT. Telkom DivRe V Jawa Timur

4.3.3. Penagihan pada PT. Telkom

Pelanggan PT. Telkom adalah badan hukum atau perorangan yang telah menandatangani perikatan hukum dengan Telkom untuk berlangganan sambungan telekomunikasi dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari aktivitas berlangganan. Sebelum melaksanakan pembayaran jasa telekomunikasinya, pelanggan dapat mengetahui jumlah tagihan yang harus dibayar melalui *call center* 109 yang dapat diakses langsung oleh pelanggan dan melalui *invoice billing* yang disampaikan oleh Telkom langsung ke alamat pelanggan pada periode pembayaran dengan memperhatikan biaya dan keuntungannya.

Pelanggan wajib melaksanakan pembayaran atas pemakaian jasa telekomunikasinya setiap bulan pada masa periode pembayaran yang ditentukan oleh Telkom. Bukti bayar diberikan kepada pelanggan yang telah melaksanakan kewajiban pembayaran jastel, dimana bukti bayar dimaksud dikeluarkan oleh *Collecting Agent (CA)*.

Sistem penerimaan pembayaran jastel yang dilaksanakan oleh Telkom berdasarkan teknis penyampaian data *billing* ke CA dengan *System On-line Payment Point (SOPP)* Jastel. Sistem ini menggunakan alat bantu komputer serta jaringan komunikasi data yang terintegrasi dengan *host* komputer Telkom, sehingga memungkinkan pelanggan dapat membayar tagihan jastelnya melalui *Payment Point SOPP* yang dikehendaki. SOPP jastel terdiri dari *Point to Host (P2H)*, SOPP on Web, SOPP *Host to Host (H2H)*. P2H merupakan hubungan antara *host* komputer *payment point* dengan *host* komputer Telkom, sedangkan

H2H adalah hubungan antara *host* komputer Telkom dengan *host* komputer CA untuk keperluan penerimaan pembayaran jasa telekomunikasi.

Penyampaian pembayaran jasa telekomunikasi oleh pelanggan dapat disampaikan melalui layanan yang disediakan oleh CA, antara lain melalui:

- a. Giralisasi/*autodebet*
- b. Loker penerimaan pembayaran (*cash teller/cash desk*)
- c. *Automatic Teller Machine*/Anjungan Tunai Mandiri (ATM)
- d. *Call Center/Phone Banking*
- e. Kartu Kredit
- f. Transfer langsung ke rekening Telkom pada bank yang ditunjuk/LLG (Lalu Lintas Giro)
- g. *Invoice* menggunakan *barcode*
- h. *Internet Banking*
- i. Atau layanan jasa lainnya yang disediakan oleh CA

4.3.4. Metode penagihan (pencairan) piutang usaha

Berdasarkan keputusan Direksi Telkom No. KD.14/PS-150/CTG-10/2006 Tanggal 16 Januari 2006 perihal Organisasi Divisi Regional V Jawa Timur. Tagihan atas pemakaian jasa telekomunikasi dapat dibayar langsung oleh pelanggan pada *payment point*, yaitu loket pembayaran jasa telekomunikasi yang disediakan Telkom atau CA. Adapun metode yang digunakan Unit *Billing Collection* dalam proses penagihan (pencairan) piutang usaha pelanggan dapat dilakukan melalui:

1) Metode *Door to Door*

Penagihan dilakukan dengan cara berkunjung ke pelanggan secara persuasif untuk menginformasikan mengenai tunggakan pelanggan berdasarkan data modul *account receivable* pada UBC. Telkom menggunakan *officer collection* dalam pelaksanaannya dan setiap bulan Area UBC daerah telekomunikasi (DATEL) melakukan kerjasama dengan *debt collector* memberikan *Work Order* (WO) kepada *Debt Collector* berupa *soft* atau *hard copy* sesuai dengan perjanjian kerja sama.

Proses pencairan usaha dengan metode ini dimulai dari fungsi pengelolaan data piutang yang menyeleksi data tunggakan hankam dan non hankam serta membandingkannya dengan data SISKAs yang dilakukan oleh *Officer Collection*. Hasil seleksi diserahkan kepada DATEL. Petugas *debt collector* melakukan penagihan serta negosiasi terhadap pelanggan. Negosiasi pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau angsuran pada loket pembayaran atau langsung pada petugas *debt collector*.

b) Metode *reminding call*

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi pelanggan melalui telepon. Proses ini dimulai dari mengoperasikan modul yang digunakan dalam operasi pencairan piutang usaha pelanggan yang berusia tiga bulan keatas. Kemudian data tersebut dikirim ke bagian *billing* dan dibandingkan dengan data SISKAs sehingga dihasilkan suatu informasi tunggakan yang diberikan pada pelanggan melalui jalur telepon. Apabila informasi tunggakan telah diterima oleh

pelanggan maka dilakukan negosiasi pembayaran tunai atau angsuran di loket pembayaran dengan menggunakan SOPP SSKA.

c) *Metode reminding letter*

Proses penagihan yang dilakukan melalui surat pemberitahuan tagihan kepada pelanggan. Metode ini khusus digunakan pada segmen instansi sosial atau pemerintah, karena dinilai lebih bersifat birokratis untuk menembus anggaran pemerintah, serta pengawasan dapat dimonitor dengan baik.

Metode ini dimulai dari fungsi piutang usaha telepon yang mengoperasikan modul *AR* sehingga menghasilkan daftar tunggakan persegmen. Data ini kemudian dibandingkan dengan data SSKA dan apabila telah sesuai, baru mengirimkan surat tagihan kepada pelanggan. Pelanggan dapat membayar tunai ataupun angsuran yang keduanya dilaksanakan ke loket pembayaran atau fasilitas pembayaran yang disediakan oleh Telkom.

Adapun pembagian tanggung jawab pada prosedur penagihan (pencairan) piutang usaha, sebagai berikut:

- a. OSM UBC bertanggung jawab atas terlaksananya prosedur mutu pengelolaan tunggakan.
- b. *Manager Collection* bertanggung jawab terhadap pengendalian pelaksanaan prosedur ini.
- c. Asisten *Manager Area DATEL* dan *Officer Collection CATEL* bertanggung jawab atas proses pengelolaan data tunggakan, validasi daftar tunggakan, dan implementasi operasional pencairan. **(lihat gambar 4.5)**

4.4. Struktur Pengendalian Intern

4.4.1. Lingkungan pengendalian

a. Integritas dan nilai etika

Perusahaan meyakini prinsip bisnis yang baik adalah bisnis yang beretika, yakni bisnis yang berkinerja unggul dan berkesinambungan yang dijalankan dengan menaati kaidah-kaidah etika yang sejalan dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Setiap pekerja Telkom secara umum ataupun bagi karyawan yang melakukan kegiatan secara sinergi antara unit yang terkait dengan pengelolaan penerimaan pembayaran jasa telekomunikasi dari pelanggan, mulai dari terbit *billing* sampai dengan pencairan piutang usaha wajib menjaga dan mempunyai nilai etika yang merupakan wujud nyata dari ”*Committed 2 U*” yaitu:

1. Kejujuran

Memiliki kejujuran berupa integritas, ketulusan, dapat dipercaya dan sesuai dengan perbuatan.

2. Transparan

Menyampaikan hal-hal yang perlu diketahui oleh lingkungan perusahaan sesuai dengan kewenangannya. Dalam melakukan aktivitas hubungan dengan pihak lain tidak bertentangan dengan kepentingan perusahaan.

3. Komitmen

Memiliki kesatuan tujuan, konsisten, serta berdedikasi terhadap *stakeholder*.

4. Kerja sama

Membangun sinergi dan terbentuknya kerja tim dengan menghilangkan sekat-sekat vertikal, horisontal dan hubungan antar unit. Menciptakan iklim dimana

semua karyawan bisa berpartisipasi dan berkontribusi ide (*open minded*) serta selalu melihat sisi positif dari setiap ide.

5. Disiplin

Bekerja dengan mengikuti sistem peraturan dan perundangan yang berlaku serta hasil pencapaian performansi tidak dilakukan melalui cara-cara jalan pintas (*short cut*) demi terciptanya *Good governance*.

6. Peduli

Berusaha memahami kebutuhan *stakeholders* serta menaruh kepedulian dan pengupayaan solusinya.

7. Tanggung jawab

Kepatuhan terhadap hukum yang berlaku dan menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan fungsinya.

Agar integritas dan nilai etika benar-benar dipatuhi oleh karyawan maka setiap pelanggar hukum akan diberi sanksi, baik melalui penegakan terhadap peraturan yang ada maupun peraturan susulan yang bersifat mengikat semua karyawan dan dijalankan secara tegas. Sanksi-sanksi terhadap pelanggaran nilai etika dapat berupa teguran lisan, teguran tertulis, teguran keras disertai *skorsing* jabatan, pemotongan gaji, pemecatan sebagai karyawan, serta diserahkan kepada yang berwajib untuk penyelidikan dan peradilan lebih lanjut bila berkaitan dengan kerugian perusahaan dalam jumlah yang besar atau tindakan kriminal.

b. Komitmen terhadap kompetensi

Perusahaan memperhatikan kualitas tiap personil dalam organisasi melalui suatu standar perekrutan calon karyawan pada masing-masing bagian sesuai

dengan spesifikasi dan deskripsi pekerjaan. Tiap karyawan PT. Telkom dituntut untuk bekerja dengan dedikasi tinggi yang dilandasi dengan kesamaan tujuan dengan perusahaan, bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan keputusan yang telah ditetapkan sesuai dengan kewenangan dan berani menanggung resiko. Perusahaan memiliki komitmen untuk memelihara keamanan, kesehatan dan keselamatan kerja dengan kebijakan sebagai berikut:

- 1) Memberikan jaminan perlindungan hukum terhadap pegawai dalam kaitannya dengan tugas-tugas di perusahaan.
 - 2) Memberikan lingkungan kerja yang nyaman dan memberikan jaminan kesehatan bagi karyawan dan keluarga.
 - 3) Memberi imbal jasa yang layak dan jaminan pensiun sesuai dengan kemampuan perusahaan.
 - 4) Memberi jaminan bekerja terutama bagi karyawan yang memberikan kontribusi baik dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan perusahaan.
 - 5) Memberikan tempat bagi aspirasi karyawan melalui Serikat Karyawan dan menjadikannya mitra bisnis.
- c. Partisipasi dewan komisaris atau komite audit

Setiap karyawan bertanggung jawab melaporkan kesalahan yang nyata seperti penyimpangan keuangan, manipulasi laporan, pelanggaran etika dan lain-lain. Pelaporan dapat disampaikan pada atasan langsung, unit manajemen SDM, atau komite etika yang berhubungan untuk bertindak lanjut. Laporan yang

diterima setelah melalui evaluasi, kemudian ditarik kesimpulan dan ditindak lanjuti dengan penyelidikan dan proses selanjutnya oleh internal auditor.

Fungsi jabatan yang secara khusus berhubungan dengan penagihan piutang yaitu *Chief Executive Officer (CEO)* dan *Senior Financial Officer (SFO)* termasuk *Chief Financial Officer (CFO)* dan seluruh jajaran bidang keuangan harus menyampaikan hal-hal yang diperlukan oleh Komite Audit yang berkaitan dengan kelemahan dari desain maupun proses pengendalian internal khususnya pada piutang, kemungkinan kecurangan (*fraud*) yang mempunyai peran yang besar dalam proses pelaporan, pengungkapan atau pengendalian internal terhadap keuangan perusahaan, informasi tentang pelanggaran etika serta bukti pelanggaran berat oleh perusahaan. CEO dan SFO wajib membantu Komite Audit dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya.

d. Filosofi dan gaya operasi manajemen

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan informasi dan komunikasi (*InfoCom*) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia memiliki gaya operasi yang dinamis disesuaikan dengan tuntutan teknologi dimana perubahan-perubahan berkembang begitu cepat. Filosofi serta gaya operasi secara spesifik, dinyatakan melalui misi perusahaan mengenai bagaimana manajemen melakukan perencanaan kedepan, serta bagaimana informasi serta fungsi akuntansi diolah.

Telkom mempunyai misi memberikan layanan "*One Stop InfoCom* " dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa

kemudahan, produk dan jaringan berkualitas, dengan harga kompetitif. Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif dalam mengolah informasi dan fungsi akuntansi yang telah menggunakan *on-line system* pada setiap departemen dalam perusahaan. Hal ini terkait dengan kebutuhan untuk memenuhi informasi secara cepat dan *update*, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

e. Struktur Organisasi

Struktur organisasi menunjukkan hubungan satu sama lain antara anggota yang mempunyai suatu jalinan kerja sama. Hubungan kerjasama tersebut didasarkan atas fungsi-fungsi, hak-hak, kewajiban, wewenang dan tanggung jawab tertentu masing-masing pelaku, sehingga dapat memahami kedudukannya dan memperlancar aktivitas maupun pengendalian.

f. Pemberian wewenang dan tanggung jawab

Pemberian wewenang dan tanggung jawab di PT. Telkom untuk keseluruhan fungsi ditetapkan oleh surat keputusan direksi. Keputusan Direksi yang terkait pelayanan rekening jasa telekomunikasi mengacu pada No. KD.3./HK.220/OPSAR-12/1999 tentang *Payment Management*, Nota dinas No. Tel. 12/PW.000/COP-C0182000/2006 tanggal 31 Oktober 2006 perihal Proses Bisnis Hasil Remediasi ke-3 (R.03) yang mengatur Siklus Pendapatan Bisnis proses Pengakuan Pendapatan dan Penerimaan Pendapatan, serta Keputusan

Direksi Telkom No. KD.14/PS-150/CTG-10/2006 Tanggal 16 Januari 2006 perihal Organisasi Divisi Regional V Jawa Timur.

Penetapan dan pengaturan tersebut dimanifestasikan pada prosedur-prosedur yang terkait dengan aktivitas pengendalian piutang, sehingga masing-masing unit pekerja akan mengetahui secara jelas dan rinci apa saja yang menjadi kewajibannya. Bila terjadi pelanggaran terhadap tugas dan wewenang yang telah ditetapkan, kebijakan, atau prosedur yang berlaku, maka Direksi menetapkan atau menunjuk seseorang untuk menetapkan langkah-langkah tindakan maupun sanksi yang harus diambil sesuai dengan peraturan yang berlaku.

g. Kebijakan dan praktik sumber daya manusia.

Pelaku di dalam Struktur Pengendalian Intern merupakan faktor kunci untuk memperoleh Struktur Pengendalian Intern yang efisien dan efektif. Penggunaan internal kontrol sistem yang disusun dengan baik akan memberikan kontribusi yang lebih kecil jika pelaku yang menjalankan sistem tersebut tidak kompeten. Metode bagaimana mereka direkrut, dievaluasi serta digaji menjadi bagian penting untuk menilai siapa saja pelaku yang layak untuk menjalankan sistem. Adapun kebijakan karyawan yang dilakukan oleh PT. Telkom antara lain:

1. Perekrutan karyawan Telkom melalui proses penyaringan yang ketat dengan berbagai seleksi sesuai prosedur penerimaan karyawan.
2. Untuk membantu pemahaman serta proses pengajaran pada PT. Telkom, perusahaan memiliki lembaga pendidikan STT TELKOM.

3. Penempatan karyawan sesuai dengan keahliannya, dapat melakukan peningkatan kerja, serta didasarkan kepada hasil dari serangkaian prosedur yang disetujui oleh Direksi.
4. Diadakan pelatihan dan pendidikan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
5. Menetapkan kebijakan prosedur *back-up* serta prosedur kontrol untuk mengurangi resiko kehilangan atau kerusakan data.
6. Penilaian dan pemantauan (*monitoring*) terus-menerus.

Perusahaan membina hubungan baik dengan karyawan dengan menghindari praktik diskriminasi. Hal ini dapat diterapkan oleh PT. Telkom dengan cara:

- a. Perusahaan menghormati hak asasi karyawan serta hak dan kewajiban karyawan berdasarkan peraturan perusahaan dan kesepakatan perjanjian.
- b. Perusahaan memberikan kesempatan yang sama tanpa membedakan umur, suku, bangsa, agama dan gender.
- c. Perusahaan memberlakukan karyawan sebagai sumber daya yang berharga.
- d. Perusahaan adalah pemberi kerja yang memberi perlakuan yang setara dan berkeadilan dalam hal ketenagakerjaan, menjalankan ketentuan dan pemberian *benefit* dan kompensasi lainnya.

4.4.2. Penaksiran risiko

Penaksiran risiko adalah potensi terjadinya hal yang tidak dikehendaki atau akibat negatif dari suatu aktivitas. Semua perusahaan mengasumsikan risiko dalam mencapai tujuan usaha akan selalu ada. PT. Telkom secara kondisional

melakukan Restrukturisasi organisasi dan fungsi kerja (*job role*), disisi lain kecanggihan sistem informasi yang digunakan memperkenalkan cara-cara baru mendapatkan informasi langsung dari sumber operasional tanpa penundaan, sehingga perlu dipertimbangkan dengan hati-hati mengenai pemberian kepercayaan dan tanggung jawab kunci kepada staf yang dapat menunjang proses bisnis yang *end to end*.

Risiko dapat timbul dari perubahan aktivitas perusahaan yang tidak sesuai dengan rencana awal. Manajemen keuangan (*Finance Center*) menghendaki penetapan risiko dalam kaitannya dengan bidang-bidang yang berhubungan. Risiko yang dikenal antara lain:

- 1) Risiko keuangan (*financial risk*), yaitu risiko karena tindakan kecurangan dan tidak memadainya tindakan manajemen keuangan.
- 2) Risiko bisnis (*business risk*), yaitu kesalahan dalam aktivitas prosedur tugas.

4.4.3. Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian merupakan kebijakan dan peraturan yang menyediakan jaminan yang wajar bahwa tujuan pengendalian pihak manajemen dapat dicapai. Kemungkinan risiko yang akan terjadi dapat dicegah dengan adanya kebijakan dan prosedur aktivitas pengendalian, berupa *review* kinerja dan pengolahan Informasi; pengendalian fisik; pemisahan tugas; perancangan, penggunaan dokumen dan catatan yang memadai; dan pengecekan secara independen.

4.4.3.1. Review kinerja dan pengolahan informasi

Review kinerja mencakup *review* atas kinerja fungsional, kinerja sesungguhnya dan *review* operasi. Sedangkan pengendalian pengolahan informasi dapat berupa *general control* dan *application control*. *Review* kinerja dan pengolahan informasi PT. Telkom antara lain :

(1) *Review* kinerja

a. Pada bisnis proses penerimaan pendapatan

1. *Asman Collection Area* memeriksa *activity log* yang dihasilkan secara otomatis oleh sistem untuk melacak siapa yang melakukan *input* dan kapan *input* dilakukan sehingga mencegah terjadi kesalahan *input* status pembayaran.
2. *Asman Collection* mereview dan memaraf laporan pengawasan CA
3. *Manager AR Operation* melakukan *review* hasil *interface* E-matrix ke SAP dan memarafnya.

b. Pada bisnis proses penghapusan dan penyisihan piutang usaha

1. *Asman Centralized Collection* mereview laporan Tel-8C, *Aging schedule* dan penyisihan piutang serta membubuhkan tanda tangan.
2. *Manager AR Operatioan* :
 - a) Memantau pencatatan jurnal penyisihan piutang setiap proses *closing*.
 - b) Memeriksa keakuratan jurnal dan menandatangani memo jurnal.

- c) Mereview rekonsiliasi saldo penyisihan piutang setelah diinput di SAP dengan laporan *Aging schedule* dan penyisihan piutang serta membubuhkan paraf dan tanda tangan pada hasil rekonsiliasi.
 - d) Memeriksa keakuratan hasil *posting* dengan membandingkan tampilan aplikasi (*general ledger* di SAP) dengan memo jurnal dan memberikan paraf pada memo jurnal setelah diperiksa.
3. *Asman Centralized Collection* mereview daftar piutang tak tertagih dan nota debit (ND) usulan penghapusan piutang yang dikirimkan oleh *Officer Debt Data Management* serta menandatangani.
 4. Pada *Finance Center Area*, *Manager AR Operatioan* mereview daftar usulan penghapusan piutang serta membubuhkan tanda tangan dan tanggal pada usulan penghapusan piutang.
 5. OSM FC Area melakukan *approval* usulan penghapusan piutang serta membubuhkan tanda tangan pada usulan penghapusan piutang.

(2) Pengolahan informasi

Pengendalian ini berkaitan dengan implementasi yang dilakukan oleh sistem yang digunakan PT. Telkom dalam mengolah informasi yang berkaitan dengan penagihan piutang dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas penerimaan pendapatan. Akses ke masing-masing aplikasi hanya diberikan kepada orang yang berwenang dengan menggunakan *user-id* dan *password* Adapun pengendalian yang dilakukan adalah:

1. *Integrated Payment Concentrator (IPC)*

- a. Mengkredit piutang Telkom secara otomatis kepada pelanggan (*real-time*) saat menerima pembayaran lewat ATM/CA.
- b. Memberi status (*flag*) pembayaran “Bayar” *real-time* saat pembayaran.
- c. Menampilkan secara otomatis informasi jumlah tagihan yang dibayar di ATM dan tidak dapat diedit sehingga pelanggan harus membayar sesuai dengan yang ditagih.
- d. Menampilkan data pelanggan untuk konfirmasi sebelum ATM/CA memproses pembayaran dan mengkredit piutang secara otomatis.

2. SSKA

- a. Untuk menghindari risiko pengkreditan piutang dan penerimaan pembayaran tercatat tidak akurat, maka nomor pelanggan tidak perlu diinput, hanya status “Bayar” yang diinput setelah menginput nomer jastel dan jumlah tagihan di tampilkan.
- b. Status “Bayar” tidak dapat diubah setelah dilakukan validasi.
- c. Kuitansi tidak dapat dicetak tanpa status “Bayar”

3. E-Matrix

Sistem secara otomatis menghasilkan *error log* “*emx_h_mess*” untuk menghindari ekstraksi data yang tidak lengkap dan tidak valid.

4. SAP

- a. Sistem secara otomatis menginformasikan data terkirim untuk menghindari resiko transfer *flat file* yang tidak akurat karena proses transfer tidak terotorisasi.

- b. Sistem secara otomatis menolak jumlah yang tidak *balance*.
- c. *Posting* ke SAP tidak bisa terjadi jika masih ada *error log* dikarenakan resiko eksekusi *t-code* SM-35 tidak terotorisasi.

4.4.3.2. Pengendalian Fisik

PT. Telkom sangat memperhatikan dan melindungi fasilitas komputer. Aktivitas yang dilakukan dalam pelaksanaan prosedur penagihan piutang banyak menggunakan perangkat komputer, dimana disatu sisi penggunaan komputer dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas penerimaan pendapatan, namun disisi lain dapat menimbulkan risiko yang harus dihadapi misalnya kerusakan program, atau kehilangan arsip data, kerahasiaan data. Perlindungan atas semua fasilitas fisik, dan pencegahan kehilangan atau kerusakan yang merugikan adalah suatu bentuk tindakan pencegahan risiko. Tindakan pengamanan yang dilakukan PT. Telkom terbagi dalam 2 (dua) kategori yaitu:

1. Pengamanan fasilitas fisik
 - a. Komputer induk ditempatkan diruangan terkunci dan tidak bisa dimasuki oleh setiap orang, terdapat ketentuan siapa saja yang berhak masuk.
 - b. Ruangan didesain agar terjamin keamanan peralatan komputer didalamnya, baik faktor saluran air, sumber listrik dan antisipasi kebakaran.
 - c. PT. Telkom mengasuransikan seluruh peralatan komputer yang digunakan.

2. Pengamanan data (*security measure*)
 - a. *Data logging procedure*, prosedur ini digunakan untuk melindungi pengolahan dan penyimpanan data. Program komputer ini menggunakan *data log* yang mencatat kumpulan data yang dimasukkan, *transaction log* untuk merekam nama pemakai, tanggal, jam pemakaian, dan jenis pengolahannya.
 - b. *Data set protective measure*, prosedur ini berusaha melindungi keamanan data dengan menggunakan label dan bentuk *file read only*.
 - c. *Acces restriction*, prosedur ini membatasi campur tangan atas data.
 - d. *Data back-up dan reconstruction*, prosedur ini diharapkan PT. Telkom untuk menghindari hilang atau rusaknya data atau program.

4.4.3.3. Pemisahan Tugas

Pemisahan tugas mampu mengurangi kesempatan yang memungkinkan seseorang melakukan dan sekaligus menutupi kekeliruannya dalam melaksanakan tugas. Oleh sebab itu tanggung jawab untuk memberikan otorisasi transaksi, mencatat transaksi, dan menyimpan aktiva perlu dipisahkan ditangan karyawan yang berbeda. Begitu juga yang diterapkan di PT. Telkom khususnya untuk aktivitas penagihan piutang.

1. Fungsi pengelola data piutang usaha terpisah dan fungsi *Collection Agent*.

Segala yang menyangkut besarnya tagihan atas penggunaan pembayaran jasa telekomunikasi di kelola oleh Unit *Billing Collection Area* yang memberikan data tagihan ke CA selaku penerima pembayaran.

2. Fungsi transaksional pada UBC terpisah dari fungsi pengendalian Divisi Regional. OSM *Billing Collechon* area Jawa Timur bertanggung jawab langsung pada EGM DivRe V selaku *General Manager* yang independen.
3. Tugas pembentukan *flat file* untuk SAP terpisah dari tugas rekonsiliasi. Tugas pembentukan *flat file* dilakukan oleh *Officer Call Data Collection* UBC, sedangkan rekonsiliasi hasil *posting* dengan memo jurnal dilakukan oleh *Officer Center Area*.
4. Fungsi penerimaan DivRe V terpisah dari fungsi akuntansi. Fungsi penerimaan dapat melalui CA yang merupakan mitra PT. Telkom yang melakukan perjanjian kerja sama dengan *payment support* UBC. UBC selaku fungsi penerimaan pendapatan pada DivRe V.
5. Fungsi *Collection*, *Billing* dan *Payment Support* pada UBC masing-masing terpisah sesuai tanggung jawabnya. Sedangkan untuk fungsi akuntansi dilakukan oleh *Finance Center Area* yang melakukan rekonsiliasi *interface*.

4.4.3.4. Perancangan, penggunaan dokumen dan catatan yang memadai

Dokumentasi diperlukan sebagai informasi yang terpercaya bagi mereka yang mengoperasikan, mengevaluasi, ataupun memperbaiki sistem informasi. Beberapa dokumen tidak dibuat dalam bentuk fisik, namun hanya dipergunakan untuk transaksi yang menggunakan perangkat komputer. Dokumen yang dapat digunakan langsung pada sistem sekaligus penggunaan dalam bentuk fisik merupakan penggunaan dokumen secara otomatisasi dan manual.

1. Dokumen seperti bukti pembayaran (L-11) yang diserahkan ke pelanggan berbentuk fisik PT. Telkom tidak menyediakan L-11, masing-masing CA mempunyai format tersendiri.
2. Dokumen seperti *summary of settlement*, laporan pengawasan, detail piutang memo jurnal dan dokumen inti lainnya yang mendukung proses penagihan dan penerimaan pendapatan baik transaksi manual atau otomatisasi di buat dalam bentuk *soft copy* dan *hard copy*. Dengan meminimalkan dokumen fisik maka biaya atas dokumen menjadi lebih efisien. Dokumen dalam bentuk *hard copy* akan memudahkan PT. Telkom dalam pendistribusian data bagi fungsi-fungsi yang membutuhkan, tentu saja akses aplikasi data diberikan kepada orang yang berwenang dengan menggunakan *user-id* dan *password*.
3. Pada tahapan pendaftaran pelanggan (PSB) terdapat proses penginputan yang terjadi pada proses *billing*. Aktivitas ini untuk mengenal dan mencatat kejadian nyata akibat transaksi yang terjadi. Pengendalian ini dapat berupa:
 - (a). Dokumen yang digunakan dalam sistem informasi piutang haruslah merupakan dokumen yang tercetak dan memiliki nomor urut yang tercetak pula untuk menjamin kelengkapan data.
 - (b). Dokumen-dokumen tersebut perlu di rancang sedemikian rupa sehingga tidak dapat *field data* yang meleset, artinya untuk masing-masing kolom tersedia tempat maksimum untuk masing-masing field data, sehingga kelebihan *digit* atau karakter dapat terlihat.
 - (c). Dokumen yang telah diisi oleh seorang personil dapat di verifikasi kelengkapan dan keberadaannya oleh personil lainnya.

4. Pemasukkan data (*data entry*)

Proses ini merupakan tahapan akhir dalam proses masukan dimana *form* telah terprogram dalam bentuk *machine-readable form* atau masuknya melalui terminal. Misal pada proses *balance* pra AR yang dilakukan untuk merubah atau membentuk AR periode tertentu dan rekap pendapatan dilakukan untuk prediksi AR L-13 yang akan dibentuk dimana AR L-13 ini digunakan sebagai pembanding data tabel *revenue* yang diinterfacekan ke SAP. *Input* berupa periode pelaporan *billing* dan *collection*, *data base* berupa bisnis area yang ada di DivRe V. Hasil proses dapat dilihat melalui laporan *summary balances* dengan periode proses *balance*.

Dokumen-dokumen yang digunakan untuk memindahkan *file* ke orang lain harus memiliki ruang untuk tanda tangan pihak penerima *file* sebagai fungsi pengendalian. Dokumen yang dirancang dengan baik, dapat menghindari terjadinya manipulasi dokumen serta mendorong pencatatan data transaksi yang lengkap, akurat dan tervalidasi, karena dokumen ini dapat memudahkan pelaksanaan rangkaian audit.

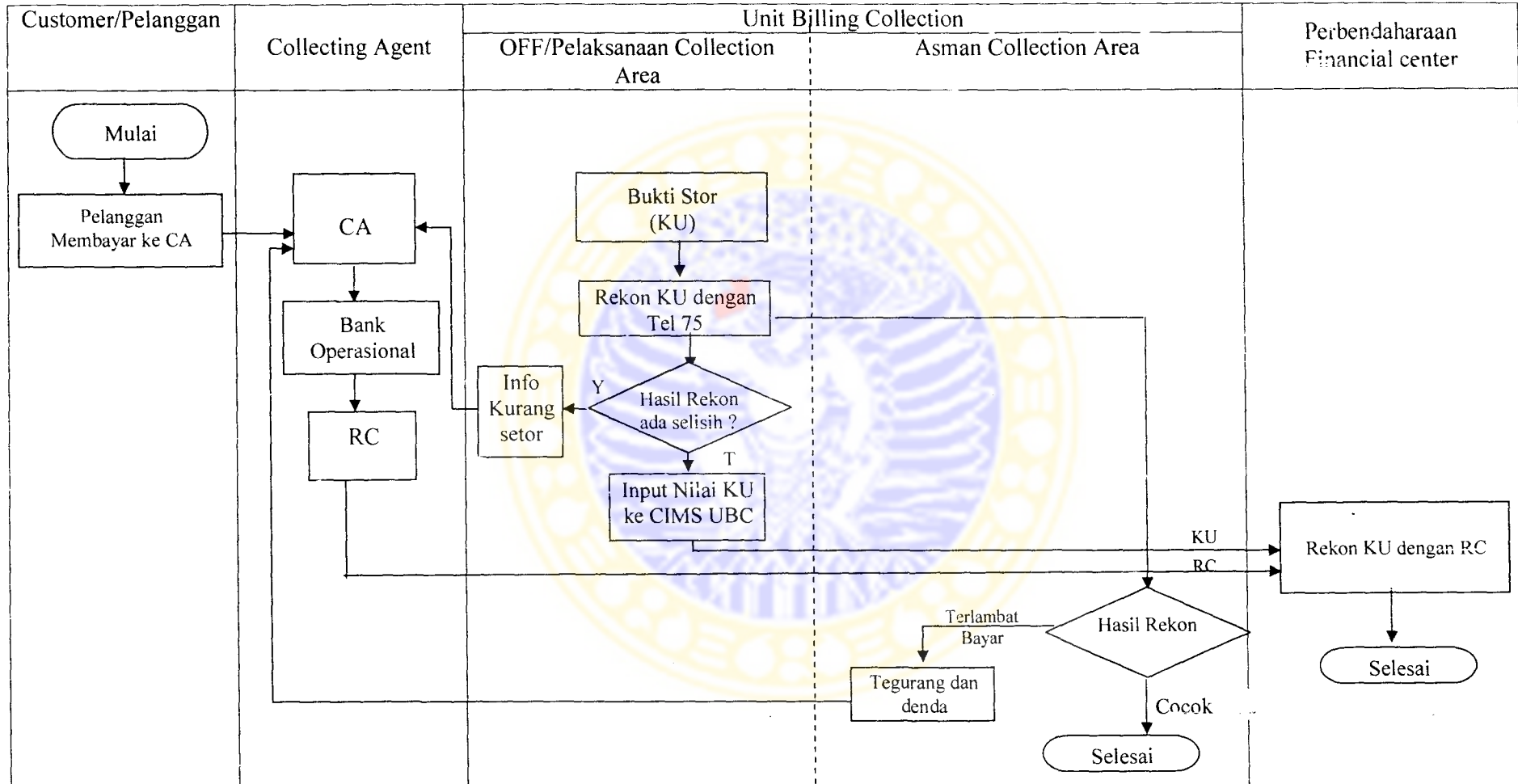
4.4.3.5. Pengecekan secara independen

Pemeriksaan Internal untuk memastikan bahwa seluruh transaksi diproses secara akurat adalah elemen pengendalian lainnya yang penting. Pemeriksaan ini harus independen, karena pemeriksaan umumnya akan lebih efektif apabila dilakukan oleh orang lain yang tidak bertanggung jawab atas jalannya operasi yang diperiksa. Pada aktivitas transaksional *Billing* dan *accounting Finance*

Center Area di PT. Telkom, terdapat unsur saling periksa, evaluasi serta inspeksi untuk menghindari terjadinya kesalahan sebelum penggunaan dokumen. Salah satu cara untuk memeriksa keakuratan dan kelengkapan catatan adalah merekonsiliasi catatan tersebut dengan catatan lainnya yang seharusnya memiliki saldo yang sama. Adapun rekonsiliasi yang dilakukan PT. Telkom terhadap aktivitas pengendalian tagihan piutang dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas penerimaan pendapatan antara lain: **(lihat gambar 4.6)**

1. Pelaksana *Collection Area* merekonsiliasi bukti setor dengan Tel-75. Bukti setor merupakan dokumen yang digunakan untuk menyatakan penyetoran pendapatan ke bank, sedangkan Tel-75 merupakan daftar penerimaan harian piutang usaha di loket pembayaran. Jika terjadi selisih hasil rekonsiliasi bukti setor dan Tel-75 maka pelaksanaan *Collection Area* menginformasikan kurang bayar kepada *Collecting Agent*.
2. *Asman Collection Area* memeriksa keakuratan rekonsiliasi bukti setor dengan Tel-75 dan memeriksa jumlah perhitungan denda serta mengirimkan surat denda tersebut pada CA.
3. Perbendaharaan *Finance Center* melaporkan rekonsiliasi bukti setor dengan rekening koran. Bukti setor berasal dari hasil rekonsiliasi yang akurat dari UBC dan nilai bukti setor telah di input ke *Cash in Management System* (CIMS). Rekening koran berasal dari Bank Operasional yang bekerjasama secara hukum dengan PT. Telkom sebagai penghimpun dana dari CA.

Gambar 4.6
Proses Rekonsiliasi



Sumber Internal: PT. Telkom DivRe V

4.4.4. Informasi dan komunikasi

Sistem informasi yang relevan dengan tujuan pelaporan keuangan, yang meliputi sistem akuntansi, terdiri dari metode dan catatan yang dibangun untuk mencatat, mengolah, meringkas dan melaporkan transaksi perusahaan. Kualitas yang dihasilkan dari sistem tersebut berdampak terhadap kemampuan manajemen untuk membuat keputusan semestinya dalam mengendalikan aktivitas entitas dan menyiapkan laporan keuangan yang andal. Komunikasi mencakup penyediaan suatu pemahaman tentang peran dan tanggung jawab individual berkaitan dengan pengendalian intern pelaporan keuangan.

Bisnis proses PT. Telkom terkait aktivitas penagihan piutang dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas penerimaan pendapatan dapat berupa pengakuan pendapatan dan piutang; penerimaan pendapatan (*collection*); pencatatan penerimaan pendapatan; penyisihan dan pencatatan piutang usaha; serta penghapusan piutang usaha. Berikut prosedur-prosedur bisnis proses yang terkait:

4.4.4.1. Prosedur pengakuan pendapatan dan piutang

Pengakuan Pendapatan dan Piutang *Fixed telephone, Wartel* dan *Corporate Customer* (POTS) pada PT. Telkom di kelola oleh Unit *Billing Collection* (UBC) yang memiliki 6 sub proses bisnis, yaitu:

1. Sub proses *billing rating Fixed telephone, Wartel* dan *Corporate Customer*
2. Ekstrasi data hasil *billing*
3. Rekapitulasi elemen *billing* dan *customer*

4. Pembentukan *flat file* untuk SAP
5. *Posting* ke SAP
6. Pelaporan keuangan pada DivRe dan Unit bisnis lainnya serta perhitungan pajak.

Pendapatan POTS berawal dari proses *billing rating* POTS dengan melakukan validasi EOC yang tersimpan pada *Corporate Customer Data Base* (CCDB) yang berisi *customer master* dan SSKA. Untuk mengekstrasi data, PT. Telkom menggunakan E-matrix sebagai aplikasi *enterprise* untuk menjembatani pengolahan piutang dari SSKA maupun sistem informasi lainnya untuk direkonsiliasi dengan SAP.

Pada sub proses ekstrasi data, E-matrix mengekstrak data *Corporate customer*, data *Fastel corporate customer*, data *Customer facture* dan data elemen *billing*. Proses ini dilakukan oleh *Officer Call Data Collection* dengan cara:

- a. Memeriksa *error log* yang dihasilkan secara otomatis oleh sistem dan menindaklanjuti apabila terjadi kegagalan proses.
- b. Memeriksa Berita Acara (BA) *reject* yang dihasilkan secara otomatis oleh sistem dan menindaklanjuti apabila terjadi penambahan *traffic* yang belum dikenal yang telah diparaf.
- c. Pemutakhiran *prefix* di menu bisnis area parameter E-matrix, dan memeriksa *check list* kegiatan ekstrasi *billing*.

Pada sub proses ekstrasi data, E-matrix akan melakukan proses *summary elemen billing* dan proses pembentukan *account receivable*. Resiko data hasil E-matrix yang tidak lengkap akan di *control* oleh sistem. Hasil sub proses ini akan

disimpan pada aplikasi E-matrix yang kemudian akan digunakan pada sub proses pembentukan *flat file*.

Tugas *Officer Call Data Collection* pada sub proses rekapitulasi elemen *billing* dan *customer* adalah:

- a. Memeriksa *log* apakah ada akun-akun yang belum termapping.
- b. Memeriksa *log* perubahan tabel.
- c. Melakukan *mapping* akun setiap terjadinya perubahan atau penambahan akun di E-matrix.
- d. Memeriksa *error log* tabel yang dihasilkan secara otomatis oleh sistem yang menindaklanjuti.
- e. Membandingkan antara hasil proses SAP *billing* (Ekstraksi) dengan F_BIL04.
- f. Membuat BA rekonsiliasi hasil SAP dan F_Bill04.

Kesalahan tugas yang dilakukan oleh *Officer Call Data Collection* dapat menyebabkan tabel parameter tidak *update* sehingga hasil proses SAP *billing* data tidak termapping, internal kontrol sistem E-matrix akan menandai "Brlum *mapping*" pada tabel parameter yang akunnya tidak dikenal secara otomatis dan proses tidak dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya sebelum proses *error* diperbaiki. Resiko Tabel parameter tidak akurat karena perubahan otoritas dikendalikan dengan akses ke aplikasi E-matrix hanya diberikan kepada orang yang berwenang dengan menggunakan *user-id* dan *password*.

Resiko *flat file* tidak akurat dapat dikendalikan secara manual dengan mereview dan memberikan paraf hasil proses SAP *Billing* dengan F_BIL04 yang dilakukan oleh *Asman Call Data Collection*, sedangkan *Manager Billing* akan

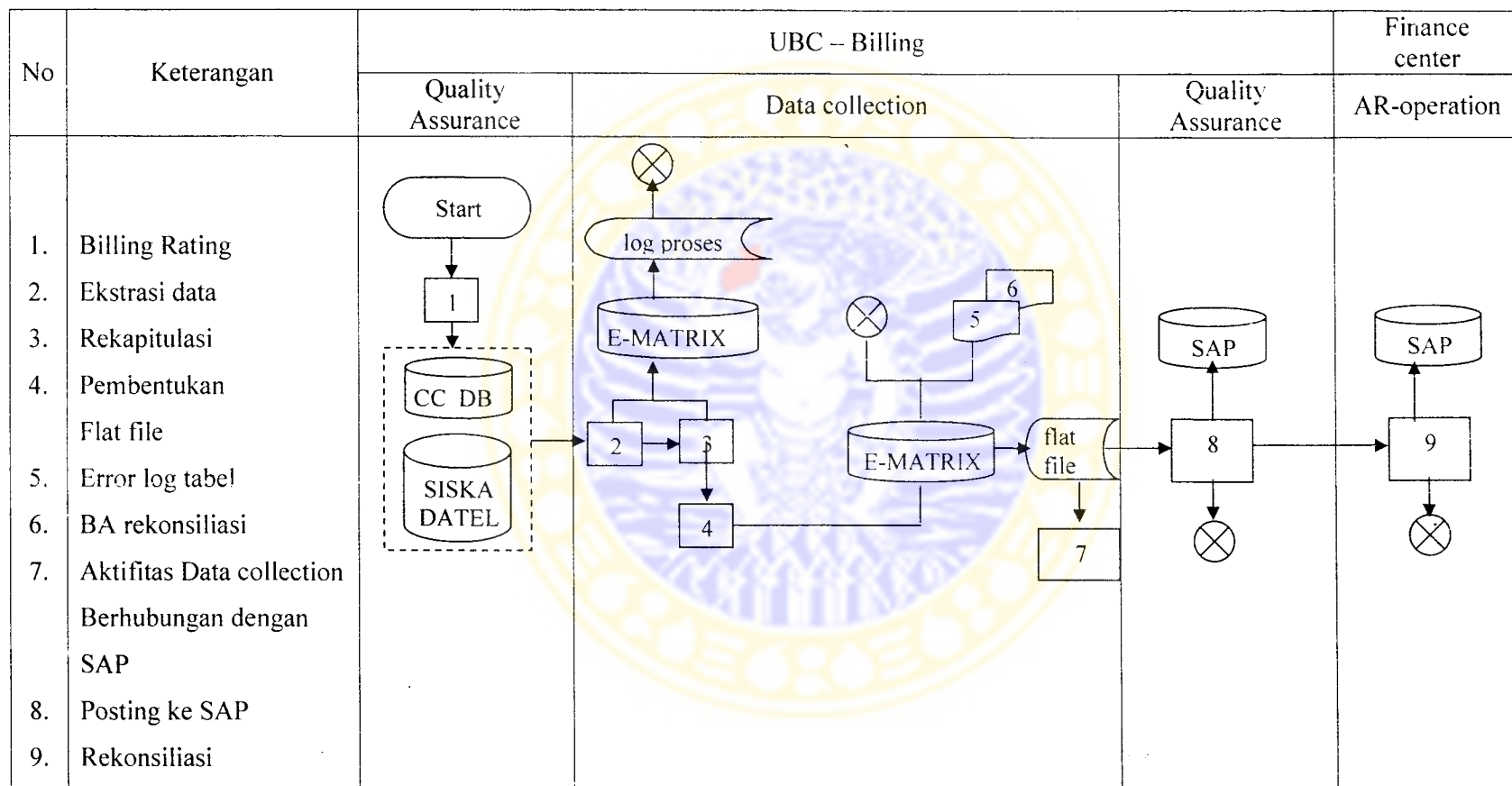
mereview dan menandatangani hasil proses SAP *Billing* dengan F_BIL04. Log perubahan tabel pembentukan *flat file* secara otomatis akan terdeteksi oleh E-matrix, sehingga *flat file* yang tidak terotorisasi tidak dapat ditampilkan.

Flat file yang telah terbentuk kemudian diposting ke SAP. *Upload flat file* secara otomatis akan membentuk memo jurnal dan *batch session*. Berikut ayat memo jurnal yang terdapat pada SAP:

Piutang usaha afiliasi	x x x
Piutang usaha non afiliasi	x x x
Produk dan layanan PT. Telkom	x x x
Kewajiban pajak	x x x
Kewajiban Mitra/CA	x x x

Officer AR melakukan rekonsiliasi hasil *posting* dengan memo jurnal sehingga hasil *interface* ke SAP akurat. *Posting* ke SAP yang berhasil akan dilanjutkan ke proses analisa akun *pra-closing* pendapatan serta pajak keluar *billing*. (lihat gambar 4.7)

Gambar 4.7
Bisnis Proses Pengakuan Pendapatan Dan Piutang



Sumber internal: PT. Telkom DivRe V

4.4.4.2. Prosedur penerimaan pendapatan (*collection*)

Penerimaan pendapatan berasal dari proses klaim dan restitusi *Fixed telephone* dan *Corporate Customer*. Pelanggan dapat melakukan pembayaran atas tagihan telepon berupa non fisik uang, mentransfer langsung maupun dengan uang tunai. Berikut penjabaran proses yang berlangsung:

(1) Via non fisik uang

Pelanggan dapat membayar tagihan melalui ATM, kartu kredit, *auto debit*, *elektronik data collection* pada *Collecting Agent*. IPC pada CA (*host to host*) secara otomatis mengkredit piutang Telkom kepada pelanggan saat menerima pembayaran dan mencetak saldo harian loket (Tel-75) pada akhir hari dan menginterface ke SISKAs. Transaksi penerimaan pembayaran Tel-75 harian selanjutnya dikelola oleh petugas UBC DATEL/CATEL termasuk pengadministrasian pendapatan piutang usaha Jastel sesuai dengan Petunjuk Kerja Administrasi Pembayaran Jastel.

Petugas CA pada loket pembayaran menyerahkan bukti pembayaran ke pelanggan. Petugas CA yang lain mencetak iktisar pembayaran, menyetorkan penerimaan pembayaran ke Bank Operasional (BO) serta mengirimkan *copy* bukti setor CA berupa *Credit Notes* (CN) dan iktisar pembayaran yang akan diterima oleh *Officer Collection* (OC) pada UBC PT. Telkom.

(2) Via direct transfer

Pelanggan yang mentransfer langsung ke rekening Telkom akan mendapat bukti transfer (rekening koran) dan mengirimkannya ke UBC. OC memasukkan berkas data yang diterima ke data base SISKAs untuk diproses kemudian

diarsipkan. OC mencetak kuitansi pembayaran (L-11) dan menyerahkan kuitansi ke pelanggan. Adapun tugas *Officer Collection* secara *on-line*, sebagai berikut:

- a. Membandingkan bukti transfer (CN) atau rekening koran (RK) dengan data tagihan.
- b. Melakukan konfirmasi ke pelanggan apabila terdapat perbedaan jumlah rupiah pada CN/RK dengan jumlah tagihan.
- c. Menginput nomer Jastel.
- d. Menginput status pembayaran dan mengkredit piutang (*flag* status bayar)
- e. Membubuhkan paraf dan tanggal pada *summary of settlement*.

(3) Via fisik uang (tunai)

Pelanggan dapat membayar di loket CA atau loket Telkom. Petugas CA menerima pembayaran dan setiap penerimaan pendapatan harus melalui pengecekan dengan menggunakan detektor uang. Data dimasukkan pada SSKA secara *on-line* dengan:

- a. Menginput nomer Jastel.
- b. Menginput status pembayaran dan kredit piutang pelanggan.
- c. Mencetak kuitansi.
- d. Verifikasi dengan membandingkan Tel-75 dengan kas yang diterima pada akhir hari.

Berdasarkan kuitansi yang telah tercetak dan data SSKA yang didownload, Petugas CA akan melaksanakan tugas:

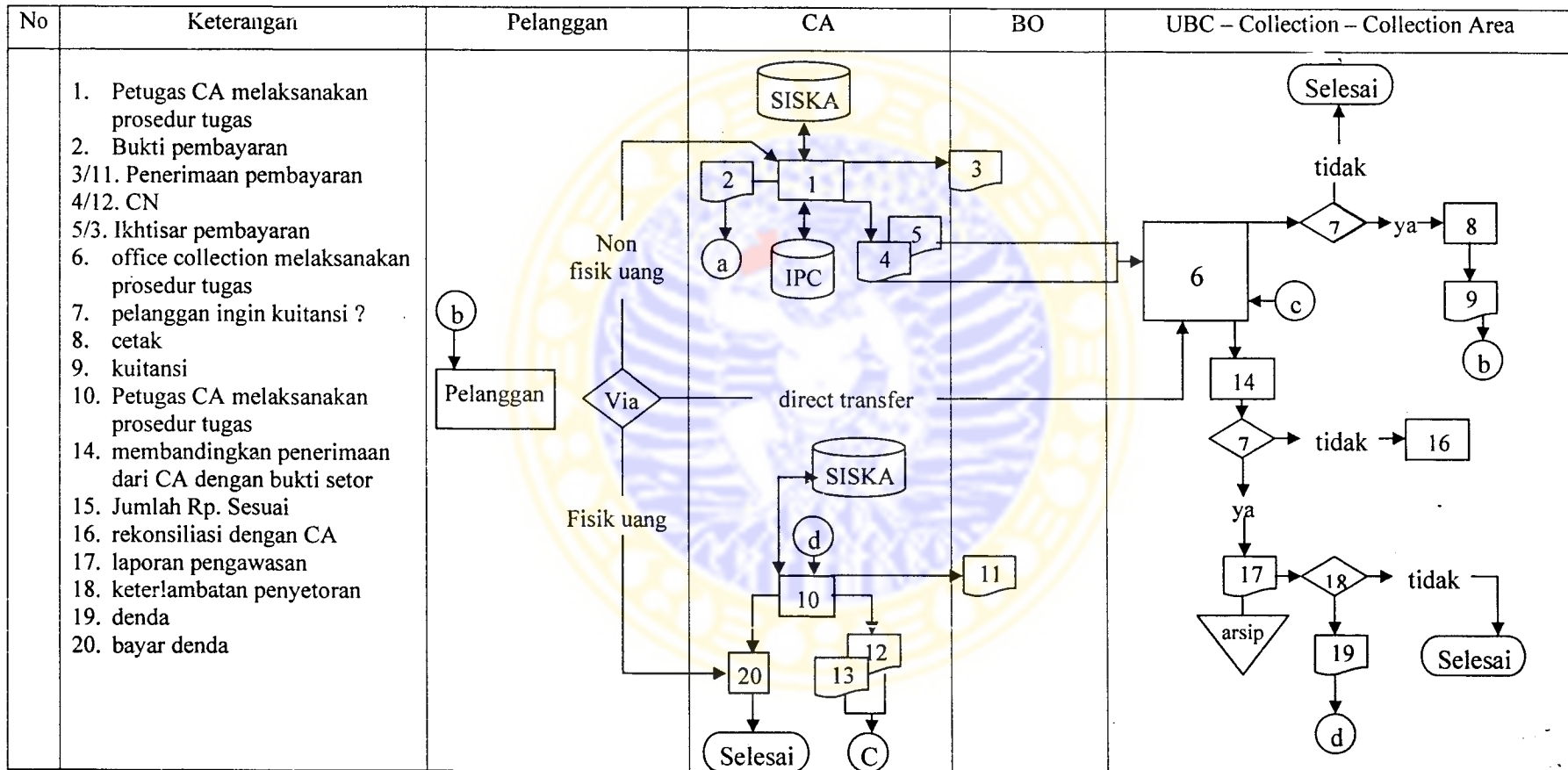
- a. Mencetak *summary of settlement*.
- b. Memverifikasi *summary of settlement* dengan fisik uang yang diterima.

- c. Koordinasi dengan UBC jika terdapat selisih rupiah.
- d. Mencetak rekap saldo harian loket.

Petugas CA menyetorkan penerimaan pendapatan ke Bank Operasional pada hari berikutnya dan mengirimkan berkas-berkas penerimaan pendapatan ke *Collection Area*. Berkas penerimaan pendapatan via non fisik uang dan fisik uang melalui CA yang telah di terima oleh *Officer Collection* kemudian dibandingkan dengan bukti setor serta membubuhkan paraf dan tanggal pada dokumen setelah verifikasi dengan menggunakan aplikasi SISKKA. Jika jumlah rupiah antara berkas penerimaan dan bukti setor tidak sesuai, maka akan dilakukan proses rekonsiliasi dengan CA. Jika sesuai, OC akan mencetak laporan pengawasan dan mengarsipkannya. Laporan pengawasan ini dapat digunakan sebagai *monitoring* penerimaan pendapatan dan sebagai sumber pencatatan pendapatan.

Pada proses *monitoring* penerimaan pendapatan, *Officer Collection* akan melakukan perhitungan denda, membuat surat denda dan mengirimkan surat denda kepada CA yang melakukan keterlambatan penyetoran pendapatan. *Collecting Agent* harus membayar denda ke Telkom. Bisnis proses prosedur penerimaan pendapatan (*collection*) dapat dilihat pada **gambar 4.8**.

Gambar 4.8
Bisnis Proses Penerimaan Pendapatan / Collection



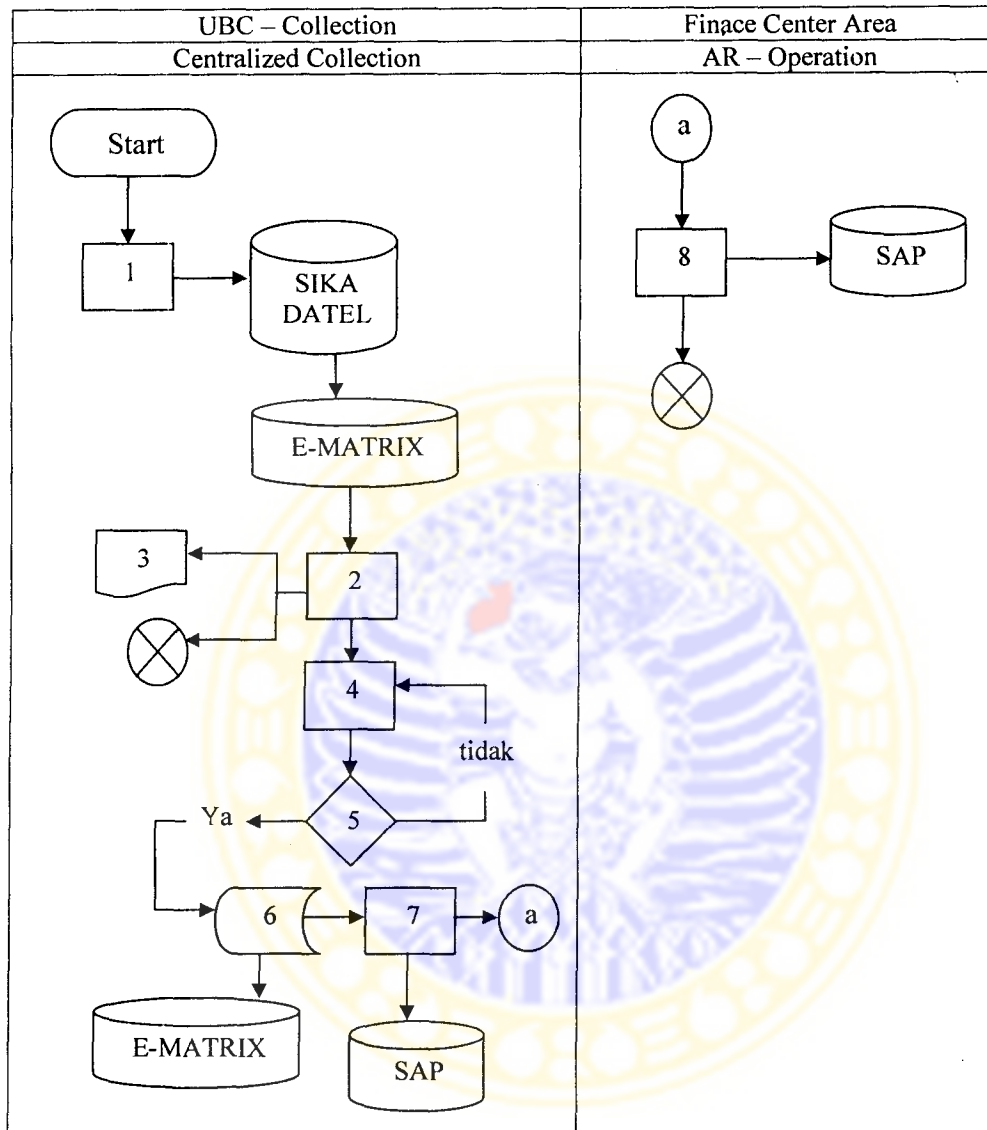
Sumber internal: PT. Telkom DivRe V

4.4.4.3. Prosedur pencatatan penerimaan pendapatan

Penerimaan pendapatan yang tersimpan pada SISKADATEL, kemudian diolah melalui aplikasi E-matrix untuk menghasilkan suatu catatan penerimaan pendapatan yang akan diinterface ke SAP. Berikut prosedur arus kerja proses pencatatan penerimaan pendapatan: (lihat gambar 4.9)

- 1) *Officer Data Validation* memeriksa *error log* yang dihasilkan secara otomatis oleh sistem dan sistem akan menindaklanjuti, memeriksa *check list* kegiatan ekstraksi penerimaan yang dihasilkan secara otomatis untuk memastikan data tabel di SISKADATEL sudah terkirim secara akurat di tabel E-matrix, membubuhkan paraf dan tanggal pada *check list* dan menjalankan menu proses *balance collection*.
- 2) *Officer Data Validation* memproses pembentukan *flat file* dengan menu *interface* SAP. Jika sudah terbentuk E-matrix akan menghasilkan *flat file* SISKACOLL_BA dan jika belum terbentuk, maka akan dilakukan proses ulang.
- 3) *Officer Data Validation* akan memeriksa log transfer *flat file* via FTP ke SAP melalui aplikasi E-matrix.
- 4) SAP akan membentuk konversi *flat file*, membentuk memo jurnal dan membentuk *batch session*.
- 5) Hasil *interface* yang telah diposting ke SAP akan direkonsiliasi oleh *Officer AR* pada unit *Financial Center Area* dan digunakan sebagai sumber data proses selanjutnya yaitu analisa akun *pra-closing* pendapatan dan siklus perpajakan

Gambar 4.9
Bisnis Proses Pencatatan Penerimaan Pendapatan



Keterangan :

1. Penerimaan pendapatan
2. Officer data validation melaksanakan prosedur tugas.
3. Log proses
4. Pembentukan flat file
5. Sudah terbentuk ?
6. flat file
7. Posting ke SAP
8. Rekonsiliasi

Sumber Internal: PT. Telkom DivRe V

4.4.4.4. Prosedur penyisihan dan penghapusan piutang

Prosedur tugas *Officer AR Reconciliation* pada proses perhitungan penyisihan piutang usaha adalah:

- 1) Mencetak laporan daftar pertanggung jawaban piutang usaha (Tel-8C), *Aging schedule* dan penyisihan piutang.
- 2) Melakukan rekonsiliasi saldo piutang dengan membandingkan saldo akhir Tel-8C bulan N-1 dengan SAP bulan N-1 dan saldo awal Tel-8C bulan N serta membandingkan saldo Tel-8C bulan N dengan *Aging schedule*.
- 3) Melakukan rekonsiliasi jumlah pendapatan dengan membandingkan jumlah pendapatan di Tel-8C bulan N (L13) dengan memo jurnal pendapatan.
- 4) Melakukan rekonsiliasi jumlah penerimaan kas dengan membandingkan jumlah *collection* di Tel-8C bulan N dengan *collection* SAP.
- 5) Membuat kertas kerja rekonsiliasi.

Officer AR Reconciliation melakukan proses pencatatan penyisihan piutang usaha dengan membandingkan saldo akumulasi penyisihan piutang bulan berjalan, memperhatikan penghapusan piutang serta melakukan verifikasi dengan cara membandingkan beban penyisihan bulan berjalan hasil perhitungan dengan *Aging schedule* dan laporan penyisihan piutang. Memo jurnal diterbitkan oleh *Officer AR Reconciliation* yang digunakan untuk menginput jurnal beban penyisihan piutang serta mencatat nomor dokumen SAP. Nilai piutang yang penyisihannya belum mencapai 100% maka akan dilakukan perhitungan kembali atas penyisihan piutang usaha, sedangkan yang sudah mencapai 100% akan dilanjutkan pada proses penghapusan piutang usaha.

Prosedur arus kerja proses penghapusan piutang usaha:

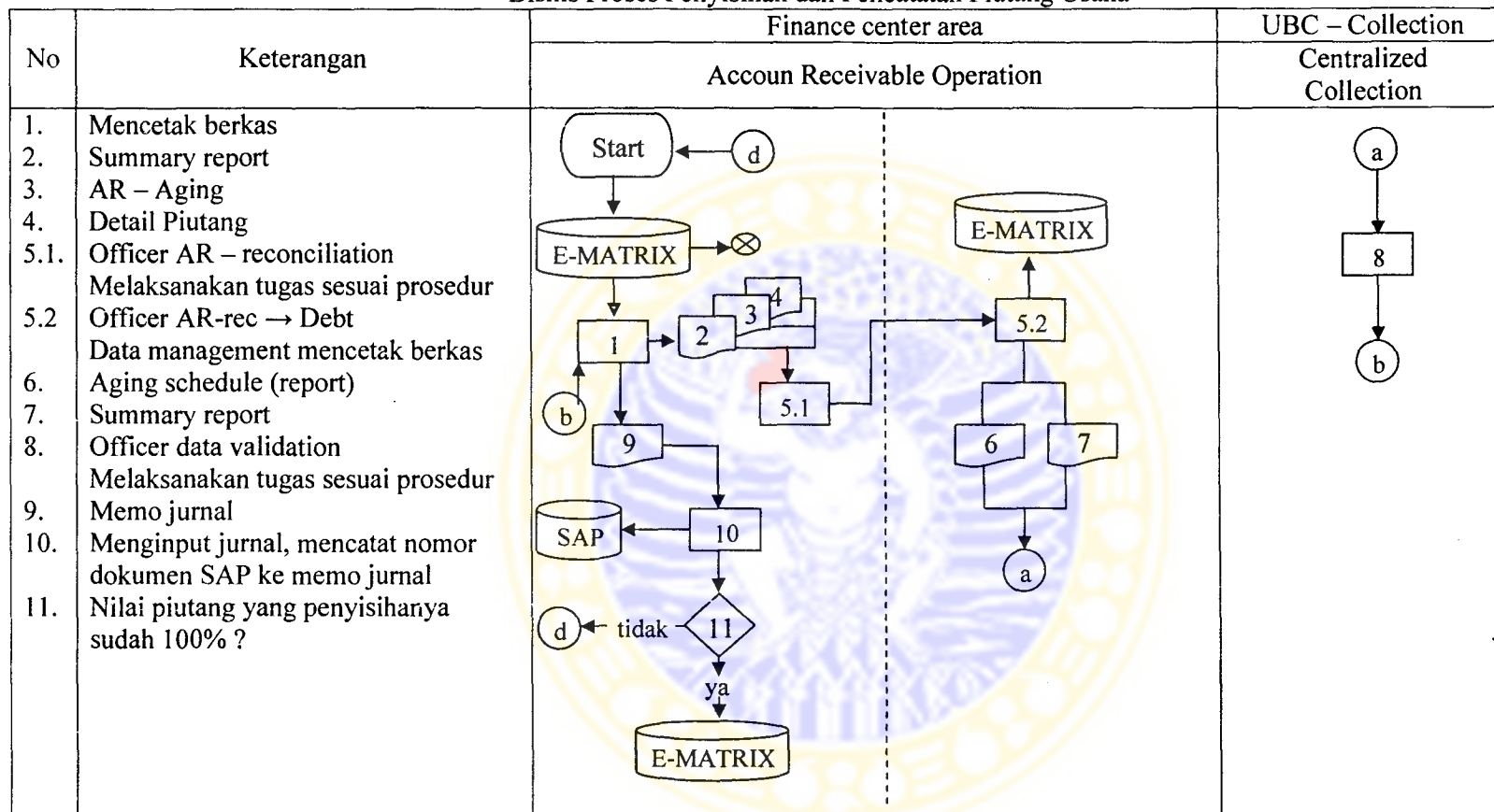
- 1) *Collection Area* pada UBC akan melakukan proses penghapusan piutang usaha dengan mendownload data piutang yang ada pada aplikasi E-matrix .
- 2) *Officer Collection* mengirimkan daftar piutang yang akan ditagihkan ke KP2LN serta menyertakan Berita Acara (BA) penyerahan piutang.
- 3) Berkas-berkas yang diterima KP2LN digunakan sebagai acuan untuk melakukan usaha penagihan piutang dan mengirimkan laporan penyelesaian piutang kepada *Officer Debt Data Management*.
- 4) *Officer Debt Data Management* menerima laporan penyelesaian piutang dari KP2LN serta membuat dan mengirimkan ND usulan penghapusan piutang kepada AR Area dengan dilampiri BA penyerahan piutang ke KP2LN dan laporan penyelesaian piutang dari KP2LN.
- 5) *Officer AR Operation* pada *Finance Center* memverifikasi dan membuat usulan piutang yang akan dihapuskan ke *Support General Manager Finance Center* (SGM FC).
- 6) *Support General Manager* (SGM) membuat berkas persetujuan usulan penghapusan piutang.
- 7) *Officer AR Operation* menerima surat persetujuan penghapusan dari SGM FC dan membuat BA penghapusan piutang dan mengirimkannya ke UBC.
- 8) *Officer Debt Data Management* mengakses ke aplikasi E-matriks untuk mengeksekusi menu laporan dan melakukan penghapusan piutang (*write off*).

- 9) *Officer AR Operation* pada *Finance Center* menerima *report* eksekusi penghapusan piutang di E-matrix dari UBC dan membuat memo jurnal penghapusan piutang.
- 10) Akses ke aplikasi SAP dilakukan oleh *Officer AR Operation* untuk menginput jurnal serta mencatat nomor dokumen SAP ke memo jurnal. Berikut jurnal yang terbentuk pada SAP:

Penyisihan piutang usaha afiliasi	x x x
Penyisihan piutang usaha non afiliasi	x x x
Piutang usaha afiliasi	x x x
Piutang usaha non afiliasi	x x x

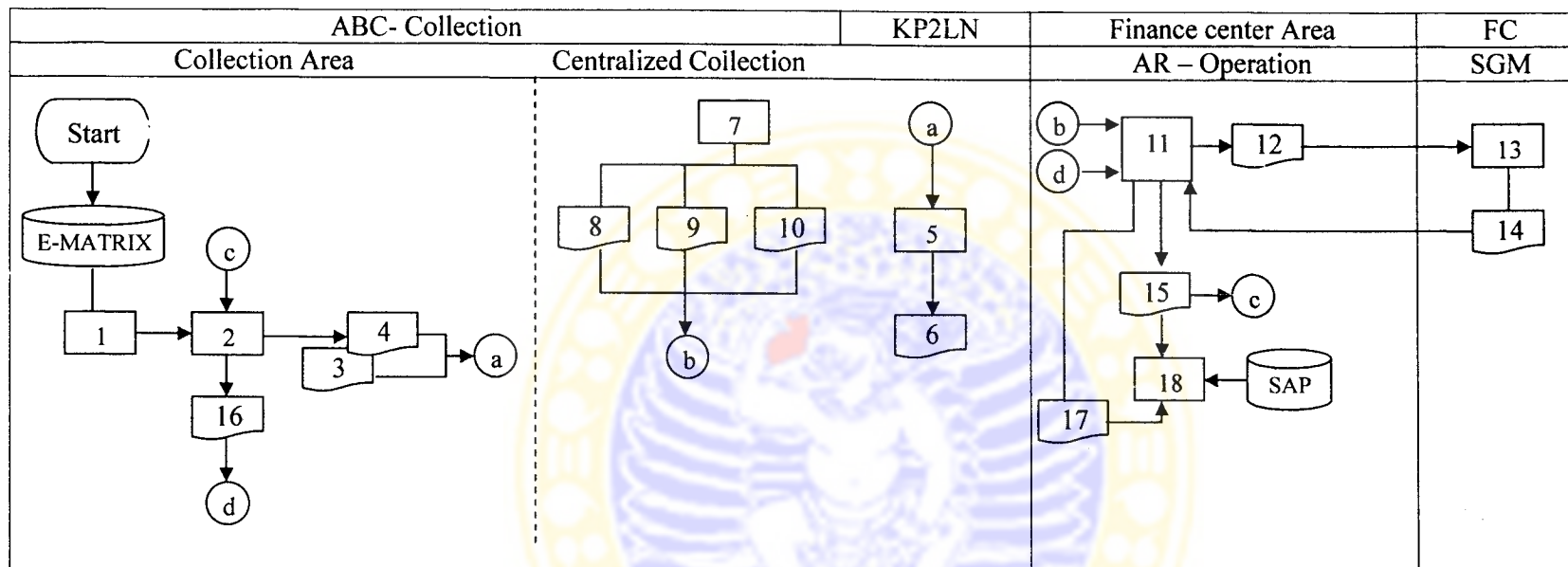
Gambar 4.10 dan 4.11 menunjukkan prosedur bisnis proses penyisihan dan pencatatan piutang usaha; serta prosedur bisnis proses penghapusan piutang usaha.

Gambar 4.10
Bisnis Proses Penyisihan dan Pencatatan Piutang Usaha



Sumber Internal: PT. Telkom DivRe V

Gambar 4.11
Bisnis Proses Penghapusan Piutang usaha



Keterangan :

1. Officer collection mendownload data piutang
2. Office coll/off debt data management melaksanakan prosedur tugas
3. BA
4. Daftar piutang

5. Melaksanakan prosedur tugas
6. Usulan penyelesaian piutang
7. Melaksanakan prosedur tugas
8. Lap. Penyelesaian piutang
9. Daftar piutang tak tertagih
10. ND usulan hapusan piutang
11. Melaksanakan prosedur tugas

12. Usulan BA
13. Menyetujui
14. Persetujuan
15. BA
16. Report eksekusi
17. Memo jurnal
18. Melaksanakan prosedur tugas

Sumber internal: PT. Telkom DivRe V

4.4.5. Pemantauan

Pemantauan merupakan proses penentuan kualitas kinerja sepanjang waktu. PT. Telkom sebagai perusahaan publik menerapkan praktek *Good Corporate Governance* (GCG) yang secara khusus melakukan pemantauan (*monitoring*) atas struktur pengendalian intern yang ada, mulai dari tingkat Direktur, Manajer sampai dengan Deputi *General Manager*. *Executive General Manager* (EGM) *Regional* melakukan pemantauan secara terus menerus mengenai penagihan piutang dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas penerimaan pendapatan pada PT. Telkom DivRe V dibantu pihak-pihak yang berwenang.

Aktivitas pemantauan dapat mencakup penggunaan informasi dan komunikasi baik dari pihak dalam maupun pihak luar. Pemantauan pihak luar dapat diperoleh dari pelanggan yang mempergunakan jasa telekomunikasi. *Customer* secara tersirat menguatkan data penagihan dengan faktur pembayaran telepon mereka atau pengajuan keluhan tentang pembebanan yang diterima. Sistem informasi berupa info media dapat membantu pelanggan mengetahui jumlah tagihan ataupun menyampaikan keluhan tersebut yang kemudian terakses oleh Telkom sebagai *input* pada sistem *E-care* (*complain handling*) yang kemudian digunakan sebagai *monitoring* aktivitas bisnisnya.

Aktivitas pemantauan pihak dalam dapat dilakukan melalui pengawasan dan pengendalian. Yang dimaksud dengan pengawasan adalah proses evaluasi pelaksanaan pengelolaan bisnis untuk memastikan proses berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Sedangkan unit pengendalian mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan kebijakan strategis maupun operasional perusahaan terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia maupun ketentuan pengelolaan perusahaan publik, maka *Corporate Compliance Group (CGC)* ditunjuk untuk:

- a) Memeriksa seluruh kebijakan perusahaan yang telah ataupun akan ditetapkan sesuai dengan peraturan dan perundangan yang berlaku di Indonesia maupun pasar modal.
- b) Mengusulkan perubahan dan perbaikan keputusan bila tidak sejalan dengan peraturan dan perundangan.
- c) Memberikan masukan dan saran terhadap pelaksanaan, memberikan bantuan hukum terhadap manajemen dan karyawan perusahaan.

Pemeriksaan internal PT. Telkom DivRe V dapat dilakukan pada 2 (dua) jenis waktu, yaitu: periodik dan kondisional. Secara periodik, rata-rata pemeriksaan internal dilakukan dengan sistim triwulan. Atas inisiatif perusahaan, tiap triwulan dibuat Info Memo yang berisi laporan performansi keuangan dan operasional perusahaan. Sedangkan secara kondisional, pemeriksaan internal dilakukan sesuai dengan kebutuhan. Adapun kondisi yang mendukung pemeriksaan internal secara kondisional adalah:

1. Apabila ada permasalahan PT. Telkom DivRe V yang tidak dapat diselesaikan sendiri, sehingga membutuhkan bantuan kantor perusahaan (*corporate*).
2. Apabila ada kesalahan dan kejanggalan yang terdeteksi oleh kantor perusahaan.

3. Terdapat kepentingan-kepentingan lain yang membutuhkan pemeriksaan internal.

PT. Telkom menjalankan fungsi internal audit dengan membentuk divisi internal audit, Satuan Pengawas Intern (SPI) pada tingkat divisi regional dan satuan unit kerja (*Quality Assurance*) yang berada pada tingkat KANDATEL. *Quality Assurance* juga terdapat pada Unit *Billing Collection* yang memiliki fungsi sebagai *quality control* pada setiap tahap proses *billing* dan melaporkannya kepada manager *billing* sebagai bentuk pertanggungjawaban.

Staf internal auditor hanya terdapat pada struktur organisasi kantor perusahaan (*corporate*) sebagai pelaksana internal audit. Kegiatan internal pada PT. Telkom dapat dilakukan secara *software* dengan program *audit Elektronik Data Processing* (EDP Audit). Berdasarkan keputusan direktur keuangan (CFO) No. KR 31/KU750/KUG-36/2002, jenis-jenis transaksi keuangan dapat dicatatkan ke dalam program dalam laporan keuangan (diakui). Keputusan direktur keuangan ini dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan pengawasan pencatatan transaksi untuk laporan keuangan pihak-pihak yang berwenang termasuk pencatatan piutang usaha, maka sebelum data transaksi mengenai piutang usaha yang diakui sebagai penerimaan pendapatan diinputkan ke dalam program SAP, perlu dilakukan proses verifikasi dan validasi transaksi keuangan secara selektif, sehingga dapat disajikan data laporan keuangan yang sesuai dengan keputusan direktur keuangan tersebut.

Selain unit kerja yang mempunyai fungsi pengawasan dan pengendalian pelaksanaan GCG, PT. Telkom dalam melaksanakan aktivitas pemantauan juga

membentuk komite pengawasan implementasi GCG dan memerlukan komite audit yang berada diluar struktur organisasi. Komite pengawasan implementasi GCG disebut juga sebagai "Komite Patriot 135" yang merupakan kerjasama antara manajemen dan serikat karyawan. Tugas komite ini adalah mengawasi jalannya proses tindakan administrasi maupun tindakan hukum lainnya yang harus dilaksanakan perusahaan telah sejalan dengan peraturan perusahaan maupun peraturan pemerintah.

Komite audit dapat menerima keluhan (*claim*) pegawai Telkom mengenai kecurangan perusahaan atau penyimpangan transaksi yang terjadi dalam perusahaan melalui pengembangan infrastruktur informasi berupa intranet, *wesel blower* berupa *website*, dan *knowledge management*. Khusus untuk *knowledge management*, merupakan sarana karyawan dalam menyampaikan berbagai informasi berupa tulisan, ide dan gagasan.

Komite audit juga melakukan kerjasama dengan formasi tim *Sarbanes Oxley Act* (SOA) yang dibentuk sesuai UU pelaporan keuangan dan reformasi tata kelola perusahaan berstandar internasional. Sebagai perusahaan yang tercatat pada *New York Stock Exchange*, Telkom menjadi terikat *Commission* yang telah mengadopsi SOA sebagai syarat untuk laporan keuangan. Kerjasama antara Internal auditor, tim SOA dan komite-komite yang terkait dalam *monitoring* penerapan bisnis proses pengendalian internal baik dengan melakukan evaluasi terhadap program, performansi yang efisien dan produktif maupun evaluasi keseimbangan dapat memberikan *input* berupa laporan auditor internal yang memuat *review* hasil temuan dan rekomendasi atau saran-saran perbaikan.

4.5. Analisis dan Interpretasi

4.5.1. Lingkungan pengendalian

Lingkungan pengendalian dikatakan memadai jika faktor-faktor yang membentuk komponen tersebut merupakan perwujudan suatu iklim manajemen dimana sejumlah orang melaksanakan kegiatan dan tanggung jawab pengendalian serta mendapatkan perhatian yang berarti dari pihak manajemen. Secara umum, lingkungan pengendalian PT. Telkom telah memadai dalam menunjang efisiensi dan efektivitas kebijakan serta prosedur yang telah ditetapkan pihak manajemen.

PT. Telkom mengintegritaskan nilai-nilai etika antar personil dalam perusahaan dengan mengkomunikasikan kebijakan-kebijakannya secara tertulis pada setiap departemen. Nilai-nilai etika ini merupakan wujud nyata dari “*Committed 2 U*” yang disesuaikan dengan ruang lingkup *Good Corporate Governance* (GCG) dan melakukan penegakan hukum yang nyata terhadap pelanggaran peraturan secara tegas.

Berdasarkan wawancara, perusahaan menggunakan sistem *check lock* dan sidik jari infrared pada proses absensi harian karyawan dimana data tersimpan secara langsung pada kantor perusahaan (*corporate*), sehingga proses pemantauan terhadap kedisiplinan dapat dilakukan kapan saja oleh pihak yang memiliki wewenang. Tuntutan bekerja dengan dedikasi tinggi yang diselaraskan dengan kompensasi jabatan yang lebih baik, tidak jarang menyebabkan persaingan yang tidak sehat antar karyawan. Hal ini perlu mendapat perhatian khusus bagi SDM DivRe V, agar persaingan antar karyawan yang merupakan sumber daya utama perusahaan dapat diarahkan pada suatu persaingan positif.

Pelanggaran terhadap etika dapat disampaikan pada atasan secara langsung, unit manajemen SDM atau komite etika sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, tetapi berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa karyawan yang tidak melaporkan pelanggaran etika dikarenakan adanya prosedur yang mengharuskan kejelasan identitas dan hal ini menjadi suatu ancaman tersendiri bagi karyawan tersebut. Rekomendasi yang diberikan dalam hal ini, berupa saran perbaikan prosedur pelaporan pelanggaran etika, sebaiknya menyediakan *another option* berupa sistem *on-line* yang menggunakan *website* tanpa mewajibkan kejelasan identitas pelapor, sehingga komite etika dapat melakukan tindakan lebih lanjut sebagai respon terhadap laporan pelanggaran, mengingat PT. Telkom merupakan perusahaan *go public* yang sewajarnya memanfaatkan kecanggihan teknologi, termasuk penerapan dalam hal pelaporan etika.

Struktur organisasi yang dimiliki PT. Telkom telah memadai. Pemberian wewenang, tanggung jawab dan tugas untuk keseluruhan fungsi terlihat dengan jelas pada masing-masing *job description* yang ditetapkan oleh Direksi. Pelaksanaannya dimulai dari manajemen puncak secara *top down* untuk diikuti oleh manajemen dan personil organisasi dibawahnya. Pentingnya konsistensi terhadap Standar Operasional Prosedur perlu disikapi secara terus menerus dan tegas oleh manajemen puncak.

Pada aktivitas piutang usaha, *Finance Center* merupakan bagian yang penting dalam pengelolaan keuangan. Namun, *Manager Finance Center Area* PT. Telkom tidak bertanggung jawab langsung pada *Executive General Manager* DivRe V, melainkan bertanggung jawab pada Direktur Keuangan yang

berkedudukan di kantor perusahaan (*corporate*) dan secara struktural kedudukan *Finance Center Area DivRe V* tidak terlihat dengan jelas pada struktur organisasi DivRe V. tetapi secara operasional berada dalam satu kantor Divisi Regional. Hal ini dapat memberikan penafsiran berbeda serta dapat mengurangi efisiensi pelaporan tanggung jawab.

4.5.2. Penaksiran risiko

Penaksiran risiko merupakan bagian dari pengelolaan risiko yang harus dilakukan oleh manajemen. Kunci sukses dari pengelolaan risiko yang memadai adalah dukungan dari manajemen puncak, kebijakan entitas yang disusun dan dikomunikasikan secara efektif, pengelolaan risiko yang dilaksanakan secara berjenjang dan pencatatan yang memadai sehingga mempermudah pengawasan dan *review* secara terus-menerus untuk perbaikan atau pemutakhiran.

Pengelolaan penagihan piutang dan penerimaan pendapatan PT. Telkom merupakan aktivitas yang berisiko tinggi karena melibatkan arus kas yang besar setiap harinya. Untuk mengurangi risiko tersebut PT. Telkom telah menggunakan prosedur *kanalisasi*. Dengan prosedur ini, seluruh pendapatan PT. Telkom DivRe V dapat dikelola secara *on-line* oleh *Collection Agent (CA)* atau Mitra-Mitra Telkom yang tersebar diseluruh Jawa Timur.

Pendapatan yang diterima CA tersebut selanjutnya setiap hari disetor ke Bank Operasional terkait (BBD, BDN, BNI, BRI, dan BUKOPIN). Selanjutnya secara periodik, Bank Operasional dan PT. Telkom melakukan rekonsiliasi atau pencocokan antara laporan penerimaan pendapatan dan setoran riil. Meskipun

demikian, kelemahan dalam pengelolaan pendapatan pada CA masih dijumpai. Misalnya kuitansi pembayaran rekening telepon pada CA tidak disediakan oleh Telkom, CA menyediakan sendiri sesuai dengan format PT. Telkom. Di lain pihak, CA mendapat *fee* atas tiap lembar kuitansi. Dengan demikian, ada kemungkinan terjadi manipulasi jumlah kuitansi untuk memperoleh *fee* yang lebih besar, terlebih lagi jika petugas PT. Telkom kurang teliti dalam pemeriksaannya.

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi atas struktur organisasi, kedudukan fungsi *Finance Center Area* tidak tertera secara jelas pada struktur organisasi DivRe V, tetapi berada pada struktur organisasi *Coporate*. Disisi lain, operasional keseharian *Finance Center Area* berada pada DivRe V. Hal tersebut dapat secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap penetapan risiko atas penyusunan dan pelaporan keuangan yang pada akhirnya akan mempengaruhi keputusan atau kebijakan manajemen terhadap estimasi yang telah dibuat khususnya pada DivRe V. Hal ini juga dapat menimbulkan pemahaman yang berbeda tentang arus pelaporan dan dapat mengurangi efisiensi aktivitas pelaporan. Manajemen perlu mencermati bagaimana dampak dan antisipasinya, dengan membuat kebijakan baru berupa restrukturisasi organisasi.

Teknologi baru merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi risiko. Berdasarkan wawancara dan kuisisioner, PT. Telkom telah membentuk tim penelitian dan pengembangan yang bertanggung jawab untuk menilai dampak teknologi baru atas bisnis dan jalannya perusahaan, demikian juga yang terkait aktivitas penagihan piutang. Rencana tersebut dapat berupa kebutuhan *hardware*, *software*, personil dan kebutuhan infrastruktur perusahaan. Setiap periode tertentu,

dewan komisaris dan manajemen puncak mempersiapkan dan menyetujui rencana beserta anggaran pendukungnya.

Risiko perpanjangan gangguan atas pemrosesan data serta operasi bisnis karena kebakaran, bencana alam, sabotase atau vandalisme dapat dikendalikan melalui rencana pemulihan dari bencana dengan menyimpan data di luar perusahaan (*off-site data storage*) untuk aplikasi klien *server* mereka dan mengasuransikan *database*. Namun, PT. Telkom belum memiliki program tersebut dikarenakan program tersebut belum lazim digunakan di Indonesia. Mengingat PT. Telkom merupakan perusahaan terkemuka dan melayani *customer* dengan cakupan yang luas serta sebagai perusahaan yang tercatat pada ADR, *New York Stock Exchange*, maka adanya rencana pemulihan dari bencana dan asuransi *database* sangat diperlukan.

Tujuan dari rencana pemulihan adalah untuk meminimalkan gangguan, kerusakan, dan kerugian; memberikan cara alternatif memproses informasi untuk sementara waktu; meneruskan jalannya operasi normal sesegera mungkin; dan melatih personil dengan operasi perusahaan secara darurat. Rencana pemulihan dari bencana yang baik harus berisi elemen prioritas proses pemulihan, jaminan, data dan *file* program cadangan, penugasan khusus, fasilitas cadangan komputer dan telekomunikasi, revisi serta dokumentasi yang lengkap.

4.5.3. Aktivitas pengendalian

Aktivitas pengendalian merupakan *hard control* yang tertuang secara tertulis dalam berbagai kebijakan, struktur organisasi, prosedur, manual akuntansi

dan pelaporan serta indikator kinerja, sehingga menjamin konsistensi penerapan dan *review* perbaikannya. Secara umum, aktivitas pengendalian PT. Telkom DivRe V telah memadai, hal ini diwujudkan dengan penyusunan peraturan-peraturan terkait pengelolaan penagihan piutang dan penerimaan pendapatan. Peraturan-peraturan tersebut memberikan batasan yang jelas mengenai jenis, penagihan, pencatatan, penyetoran, dan pelaporan pendapatan.

a) *Review* kinerja dan pengolahan informasi

Review kinerja atas aktivitas penagihan dan penerimaan pendapatan PT. Telkom telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan wewenang dan kapasitas untuk memberikan otorisasi. Apabila terjadi kesalahan atau penyimpangan dapat ditelusuri (*tracing*) dengan mudah serta dapat dicari bukti dokumen. Hal ini ditunjukkan melalui adanya pemeriksaan *activity log* yang dilakukan oleh *Asman Collection Area* sehingga dapat melacak siapa yang melakukan kesalahan *input*.

PT. Telkom menggunakan metode penghapusan tak tertagih sehingga meskipun debitur atau pelanggan tidak mampu membayar kewajibannya, jumlah piutang yang tidak dapat ditagih tidak akan tertera pada laporan keuangan dan tidak mempengaruhi jumlah piutang yang telah jatuh tempo (*Aging schedule*). Usulan piutang tak tertagih secara periodik direview oleh petugas yang tepat yaitu *Asman Centralized Collection* dan OSM FC Area yang melakukan *approval* usulan penghapusan piutang serta membubuhkan tanda tangan pada usulan penghapusan piutang.

Pada pengolahan informasi, perusahaan menggunakan prinsip keamanan (*security*) melalui perlindungan sistem dari akses fisik maupun logis yang tidak

memiliki otoritas dengan menggunakan *user-id* dan *password*. Hal ini menunjukkan suatu sistem yang memadai karena dapat mencegah penggunaan yang tidak sesuai, pemutarbalikan, penghancuran atau pengungkapan informasi dan *software* serta pencurian sumber daya sistem. *Input* berupa status “Bayar” terhadap pelanggan pada aplikasi komputer memiliki kedudukan penting agar pengkreditan piutang dan penerimaan pembayaran tercatat akurat dan proses selanjutnya dapat berjalan.

b) Pengendalian fisik

Perlindungan atas semua fasilitas fisik dan pencegahan kehilangan atau kerusakan yang dapat merugikan pada PT. Telkom dapat berupa pengamanan fasilitas fisik dan data. Secara umum, pengendalian ini telah memadai. Misalnya, meminta pengunjung untuk menandatangani daftar tamu, desain ruangan yang baik, *data logging procedur* yang baik, *back-up* dan lain-lain. Namun, berdasarkan wawancara, PT. Telkom DivRe V tidak menggunakan *alarm system* untuk mendeteksi akses yang tidak memiliki otoritas sewaktu di luar jam kerja. Hal ini dianggap perlu karena data-data PT. Telkom bersifat penting dan memerlukan perlindungan data dari ancaman pihak luar organisasi, sehingga jika terjadi hal yang tidak diinginkan dapat diketahui lebih awal.

c) Pemisahan tugas

Hasil wawancara dan pengisian kuisioner, menjelaskan bahwa setiap transaksi penagihan piutang dilaksanakan oleh lebih dari 1 (satu) fungsi terkait. Tidak ada transaksi yang dilaksanakan secara rangkap oleh fungsi tersebut.

Pemisahan tugas telah dilaksanakan dengan baik sesuai prosedur, hal ini dapat diketahui melalui:

1. Fungsi pengelola data piutang usaha terpisah dari fungsi *Collection Agent*.
2. Fungsi transaksional pada UBC terpisah dari fungsi pengendalian Divisi Regional.
3. Tugas pembentukan *flat file* untuk SAP terpisah dari tugas rekonsiliasi.
4. Fungsi penerimaan DivRe. V terpisah dari fungsi akuntansi.
5. Fungsi *Collection*, *Billing* dan *Payment Support* pada UBC masing-masing terpisah.

Walaupun pemisahan tugas secara fisik telah memadai, perusahaan perlu mengembangkan sistem keamanan komputerisasi. Rekomendasi dalam hal ini, dengan menggunakan *password* berlapis untuk membatasi akses ke aplikasi khusus yang hanya diberikan kepada pegawai yang berwenang serta menciptakan pemisahan tugas yang lebih efektif.

d) Perancangan, penggunaan dokumen dan catatan yang memadai

Dokumentasi yang berkualitas memberikan fasilitas komunikasi dan peninjauan kemajuan secara teratur selama pengembangan sistem, dan dapat digunakan sebagai referensi serta alat pelatihan bagi pegawai baru. PT. Telkom membuat dokumen-dokumen yang terkait aktivitas penagihan dalam bentuk *softcopy* dan *hardcopy*. Misalnya *summary of settlement*, laporan pengawasan, detail piutang, memo jurnal dan dokumen inti lainnya. Perancangan dan penggunaan dokumen dasar dan catatan telah memadai dengan menggunakan nomer urut (*prenumbered*), terdapat ruang untuk tanda tangan, verifikasi digit

pemeriksaan serta verifikasi kunci. Dokumentasi juga menyederhanakan pemeliharaan program, terutama ketika proses pembaharuan aplikasi dilaksanakan oleh orang yang berbeda, serta menunjukkan masalah yang berkaitan dengan pergantian pegawai (*job turnover*).

e) Pengecekan secara independen

Pemeriksaan atas aktivitas penagihan piutang dan penerimaan pendapatan telah efektif, karena dilakukan oleh pihak lain yang tidak bertanggung jawab atas jalannya operasi yang diperiksa. Prosedur rekonsiliasi telah dilaksanakan dengan baik, setiap hari pada akhir jam kerja, atau secara periodik jika ada pemrosesan yang berkelanjutan, semua transaksi dan pembaharuan sistem direkonsiliasi untuk mengendalikan laporan atau mekanisme pengendalian yang lain. Contohnya rekonsiliasi bukti setor oleh *Collecting Agent* dengan Tel-75 dan rekonsiliasi bukti setor dengan rekening koran yang dilakukan oleh *Finance Center Area*.

4.5.4. Sistem informasi dan komunikasi akuntansi

Sistem informasi dan komunikasi yang memadai mampu menghasilkan informasi keuangan yang andal. Pada prosedur sistem penagihan piutang, PT. Telkom melakukan kerjasama dengan *Debt Collector*. Sistem penerimaan pendapatan juga melibatkan pihak eksternal yaitu *Collecting Agent* sebagai penerima pembayaran rekening telepon, dan Bank Operasional sebagai penyimpan dana.

Pengakuan pendapatan dan piutang telah sesuai dengan prosedur mulai dari proses *billing rating Fixed telephone, Wartel* dan *Corporate Customer*;

Ekstraksi data hasil *billing*; Rekapitulasi elemen *billing* dan *customer*; Pembentukan *flat file* untuk SAP; *Posting* ke SAP hingga Pelaporan keuangan pada DivRe dan Unit bisnis lainnya serta perhitungan pajak. *Posting flat file* dilakukan melalui proses *interface* ke SAP.

Prosedur penerimaan pendapatan atas piutang PT. Telkom dapat dilakukan melalui beberapa jalur, baik secara fisik uang (tunai), non fisik uang, maupun *direct transfer*. Hal ini dapat meningkatkan upaya penerimaan pendapatan dan secara tidak langsung membantu dalam upaya meminimalkan tunggakan rekening telepon pelanggan dikarenakan adanya kemudahan jalur transaksi. Namun demikian, tidak semua tunggakan dibayar oleh pelanggan. Tunggakan tersebut mengakibatkan tertundanya pendapatan yang harus diterima.

Berdasarkan wawancara, dokumen-dokumen atas penghapusan piutang telah tercatat dengan baik oleh *Officer AR Operation*. Transaksi dijelaskan pada saat yang tepat berdasarkan penggolongan yang ada untuk pelaporan keuangan serta menentukan periode waktu *bad debt* pada *Aging schedule*. Hal ini menunjukkan metode dan catatan yang digunakan telah memadai. Meskipun demikian, pihak manajemen harus selalu melakukan sosialisasi sistem akuntansi perusahaan dan operasi sistem pengendalian pada lingkungan yang berperan langsung pada *accounting proses* untuk meminimalisasi kelemahan-kelemahan yang timbul dalam penyusunan laporan keuangan yang dapat berakibat negatif terhadap perusahaan dalam mencatat, mengolah, mengikhtisarkan, dan melaporkan laporan keuangan.

Pelaksanaan aktivitas penagihan piutang dan penerimaan pendapatan dengan menggunakan sistem terkomputerisasi, tidak dapat memberikan jaminan bahwa prosedur aktivitas tersebut berjalan dengan baik tanpa ada kendala. Berdasarkan wawancara dan kuisioner, tidak semua personil telah mengoperasikan sistem komputer dengan baik, serta mampu mengatasi permasalahan yang timbul. *User* yang melakukan *input* data atau proses data lainnya, terkadang melakukan kesalahan dalam menggunakan sistem (*human error*). Misalnya kesalahan memasukkan nomer jastel, periode pembayaran, kesalahan *interface* yang dapat disebabkan faktor ketidaktelitian *user* atau keberadaan sistem tersebut yang pada akhirnya menyulitkan *user* untuk menggunakannya.

4.5.5. Pemantauan

Pemantauan yang memadai meliputi penilaian atas rancangan operasi struktur pengendalian intern perlu dilakukan secara periodik dan terus-menerus oleh manajemen untuk melihat apakah telah dilaksanakan dengan semestinya dan telah diperbaharui sesuai dengan keadaan. Hal ini tentunya tidak lepas dari ukuran usaha dimana struktur pengendalian intern diterapkan.

Pemantauan (*monitoring*) PT. Telkom telah memadai dengan menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) melalui pengawasan yang bertindak sebagai Satuan Pengawas Intern, pengendalian serta komite pengawasan implementasi dan melakukan reformasi tata kelola berstandar AS yaitu *Sarbanes Oxley Act* (SOA). Perusahaan telah mengadakan pengawasan yang efektif

termasuk melatih (*training*) pegawai, mengawasi kesalahan-kesalahan mereka, dan melindungi aset perusahaan dengan mengawasi pegawai yang punya akses terhadap aset tersebut.

Perusahaan telah memiliki internal audit yang mengawasi keandalan dan integritas dari pengendalian internal di perusahaan, dengan melakukan pemeriksaan internal secara periodik (triwulan) dan kondisional. PT. Telkom telah memiliki komite audit dimana beranggotakan Komisaris independen, Komisaris dan anggota independen dari luar perseroan. Kegiatan pemantauan (*monitoring*) menghasilkan suatu laporan pengawasan yang selanjutnya dijadikan bahan evaluasi internal guna peningkatan kinerja PT. Telkom dimasa yang akan datang.

