

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan perekonomian Indonesia yang sangat pesat berdampak pada tingginya persaingan bisnis yang setiap perusahaan harus mampu memperbaiki kinerja, membuat inovasi dan membuat strategi khusus yang dapat bersaing dengan perusahaan yang sejenis. Semua perusahaan harus mampu menguasai pangsa pasar yang telah dipengaruhi oleh daya beli yang cukup tinggi dari masyarakat. Untuk mengatasi pengaruh daya beli yang cukup tinggi tersebut, perusahaan dapat melakukan strategi baru dengan membuat kebijakan penjualan secara kredit. Penjualan secara kredit merupakan salah satu upaya untuk bisa mengatasi persaingan dengan perusahaan sejenis lainnya karena penjualan kredit dapat menambah usaha (Manullang, 2005:35).

Perusahaan yang menerapkan penjualan secara kredit beresiko menimbulkan tertundanya pembayaran setelah barang atau jasa tersebut diterima. Pembayaran yang tertunda akan berdampak semakin banyaknya pendapatan yang masih tertanam dalam piutang tersebut. Perusahaan yang menerapkan penjualan secara kredit mempunyai resiko dimana *customer* bisa saja membayar lebih lambat dari jangka waktu yang disepakati atau tidak membayar kredit tersebut sesuai dengan ketentuan.

Salah satu perusahaan yang menerapkan penjualan secara kredit yaitu perusahaan *outsourcing*. Perusahaan *outsourcing* merupakan salah satu

perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang menerapkan penjualan secara kredit untuk menarik *customer* agar bekerja sama dengan perusahaan. Bila merujuk pada Undang Undang No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, *Outsourcing* (Alih Daya) dikenal sebagai penyedia jasa tenaga kerja seperti yang diatur pada pasal 64, 65 dan 66. Adanya sistem *outsourcing* di Indonesia, perusahaan sebagai *customer* tidak perlu repot lagi untuk menyediakan fasilitas maupun tunjangan makan, hingga asuransi kesehatan/BPJS Kesehatan. Sebab, yang bertanggungjawab adalah perusahaan *outsourcing* itu sendiri. Rekrutmen karyawan dilakukan langsung oleh pihak *outsourcing* kemudian karyawan akan di salurkan kepada perusahaan lain yang membutuhkannya. Dalam sistem kerja ini, perusahaan penyedia jasa *outsource* melakukan pembayaran terlebih dahulu kepada karyawan. Selanjutnya mereka menagih keperusahaan pengguna jasa mereka. Karyawan *outsourcing* biasanya bekerja berdasarkan kontrak, dengan perusahaan penyedia jasa *outsourcing*, bukan dengan perusahaan pengguna jasa.

PT Cahaya Utama Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang *outsourcing* di Indonesia yang menyediakan produknya dibidang jasa antara lain jasa *security service*, *cleaning service* dan pelatihan. Dalam bagan organisasi PT Cahaya Utama Surabaya terdapat terdapat suatu bagian yang pada umumnya terdapat pada perusahaan lainnya, yaitu Divisi Keuangan. Divisi Keuangan ini melakukan pencatatan segala transaksi baik keluar atau masuk dalam suatu perusahaan. *Output* yang dihasilkan berupa laporan keuangan yang nantinya akan dipertanggung jawabkan kepada pimpinan.

Dalam perusahaan jasa bidang *outsorce* lebih tepatnya pada PT Cahaya Utama, dalam Divisi Keuangan salah satunya terdapat bagian penagihan piutang (*Account Receivable*) yang mana bagian ini bertugas mencatat semua tagihan atas transaksi penjualan jasa yang ada dalam perusahaan yang telah dilakukan oleh *customer* yang sudah memiliki perjanjian tertulis dimana nantinya akan terjadi penagihan piutang apabila piutang sudah jatuh tempo pada pembayarannya.

Menurut Mardiasmo (2016:51), “Piutang adalah tagihan yang timbul dari penjualan barang dagangan dan jasa secara kredit”. Cara kinerja divisi keuangan perusahaan *outsorce* lebih mengutamakan pada jasa yang penjualannya dilakukan secara kredit. Hal tersebut dilakukan untuk peningkatan layanan sehingga *customer* mendapatkan hasil yang diinginkan. Pendapatan hasil dari penjualan jasa tersebut masuk dalam pendapatan piutang usaha.

Dalam menjalankan tugas sebagai Bagian *Account Receivable*, staf *Account Receivable* menjalankan proses administrasi penagihan piutang. Proses administrasi yang berjalan di PT Cahaya Utama Surabaya tersebut meliputi pengumpulan dokumen, pemeriksaan dokumen, pembuatan *invoice*, pemeriksaan ulang *invoice*, pengiriman *invoice* kepada *customer*, konfirmasi pengiriman dan melakukan *follow up*. Dalam proses administrasi penagihan piutang tersebut bias saja terjadi kesalahan.

Dalam wawancara dengan Bapak Agil selaku staf *Account Receivable* PT Cahaya Utama Surabaya, dijelaskan bahwa dalam proses administrasi penagihan piutang sering terjadi kesalahan karena *human error* yang dilakukan oleh staf *Account Receivable* itu sendiri. Terjadinya *human error* sangat berpengaruh pada

proses administrasi penagihan piutang pada divisi keuangan. Hal ini mengakibatkan proses administrasi penagihan piutang tidak berjalan dengan baik dan semestinya.

Berdasarkan uraian diatas maka judul yang dapat dikemukakan adalah **“*Human Error* dalam Administrasi Penagihan Piutang Divisi Keuangan Bagian *Account Receivable* PT Cahaya Utama Surabaya”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat di kemukakan yaitu :

1. *Human error* apa saja yang terjadi dalam administrasi penagihan piutang Divisi Keuangan Bagian *Account Receivable* PT Cahaya Utama Surabaya?
2. Mengapa *human error* bisa terjadi dalam administrasi penagihan piutang Divisi Keuangan Bagian *Account Receivable* PT Cahaya Utama Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

Tujuan penulisan tugas akhir adalah

1. Untuk mengetahui *human error* apa saja yang terjadi dalam administrasi penagihan piutang Divisi Keuangan Bagian *Account Receivable* PT Cahaya Utama Surabaya.
2. Untuk mengetahui timbulnya *human error* yang terjadi dalam administrasi penagihan piutang Divisi Keuangan Bagian *Account Receivable* PT Cahaya Utama Surabaya.

#### 1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Manfaat penulisan tugas akhir bagi beberapa pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Sebagai bahan informasi dan tambahan pengalaman bagi penulis guna mengetahui apa saja permasalahan *human error* dan penyebab timbulnya *human error* dalam administrasi penagihan piutang Divisi Keuangan Bagian *Account Receivable* PT Cahaya Utama Surabaya.
  - b. Mengembangkan rasa percaya diri, *softskill*, kreatifitas dan tanggung jawab kerja secara profesional dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu agar diperoleh hasil pekerjaan yang efektif.
2. Bagi Program Studi
  - a. Menjadi tolak ukur keberhasilan D-III Administrasi Perkantoran dalam memberikan pemahaman tentang dunia kerja.
  - b. Menghasilkan lulusan terbaik yang mampu bersaing di dunia kerja di masa yang akan datang.
3. Bagi Perusahaan

Penulis dapat memberikan informasi sebagai masukan bagi Divisi Keuangan Bagian *Account Receivable* PT Cahaya Utama Surabaya untuk melakukan penyempurnaan dalam proses penanganan *human error* dalam administrasi penagihan piutang. Sehingga penagihan piutang berjalan dengan semestinya.

#### 1.5 Metode Penelitian

Sesuai dengan uraian diatas penulis akan menerangkan apa saja *human*

*error* yang terjadi dan mengapa *human error* tersebut bisa terjadi dalam administrasi penagihan piutang Divisi Keuangan Bagian *Account Receivable* PT Cahaya Utama Surabaya.

Dalam penyelesaian penulisan tugas akhir ini, metode yang diterapkan pengamat yaitu metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu, Mukhtar (2013:10). Metode ini digunakan pengamat untuk mengumpulkan data dan menggambarkannya secara ilmiah. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Metode wawancara

Cara yang umum dan ampuh untuk memahami suatu keinginan atau kebutuhan. Wawancara adalah teknik pengambilan data melalui pertanyaan yang diajukan secara lisan kepada responden, Supriyati (2011:48). Dari pengertian di atas, pengamat dapat melakukan tanya jawab secara langsung untuk memperoleh suatu informasi yang dilakukan antara pengamat dan pihak yang berhubungan dengan objek pengamatan yaitu melalui staf keuangan bagian penagihan PT Cahaya Utama Surabaya yang bernama Bapak Agil tentang apa saja *human error* yang terjadi dan mengapa *human error* tersebut bisa terjadi dalam administrasi penagihan piutang divisi keuangan bagian *account receivable* PT Cahaya Utama Surabaya. Sehingga diperoleh informasi dan data secara benar, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, Sugiyono (2009:82). dari pengertian diatas, pengumpulan data dapat diperoleh dari dokumentasi yang sudah berlalu berupa file dokumen seperti bagan organisasi, laporan keuangan, proses penagihan piutang dan dokumen lain yang ada kaitannya dengan pengamatan yang sedang dilakukan di PT Cahaya Utama Surabaya.

## 3. Metode Pengamatan (*observasi*)

Menurut Arikunto (2006:124) observasi adalah mengumpulkan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan usaha-usaha pengamatan secara langsung ke tempat yang diselidiki. Observasi dilakukan pengamat untuk memperoleh data yang benar dan akurat sesuai dengan yang ada pada perusahaan. Pengamatan dilakukan secara langsung untuk memperoleh data terkait dengan pengamatan berupa bagan bagian divisi keuangan, pembagian tugas, alur penagihan piutang, *human error* dalam administrasi penagihan piutang divisi keuangan PT Cahaya Utama Surabaya.

## 4. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur, catatan dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan, Nazir (2013:93). Dalam studi kepustakaan ini, pengamat menggunakannya sebagai landasan perbandingan antara teori dengan praktek dilapangan. Penulis

mengumpulkan data dari berbagai pustaka (referensi) yang bersumber dari informasi yang telah dikemukakan oleh para ahli yang berkompeten baik dari buku atau journal. Sumber informasi tersebut tentunya relevan dengan permasalahan yang dibahas oleh pengamat.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan tugas akhir dikelompokkan menjadi 3 bab, yaitu :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai *Human Error* Dalam Administrasi Penagihan Piutang Divisi Keuangan Bagian *Account Receivable* PT Cahaya Utama Surabaya yang saat ini menjadi alasan penulis dalam pengambilan topik dan judul pengamatan yang kemudian dijelaskan dalam latarbelakang. Kemudian mencantumkan konsep dasar yang menjadi pedoman dalam pembahasan pengamatan ini, meliputi teori yang mendukung pemahaman tentang judul yang dipilih. Berdasarkan uraian tersebut penulis merumuskan masalah apa saja yang menarik untuk di kaji kembali. Selain itu penulis juga menjelaskan manfaat yang diperoleh, tujuan melakukan pengamatan tersebut, dan metode pengamatan yang digunakan antara lain jenis dan sumber data. Pada sub-bab terakhir terdapat sistematika penulisan yang menjelaskan proses pengamatan ini dibuat.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini penulis memberikan informasi mengenai landasan teori yang di gunakan sebagai pedoman dalam penulisan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan topik pembahasan. Informasi tersebut



membantu dalam menambah wawasan dan dalam pemecahan masalah yang menjadi bahan pembahasan.

### BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini penulis menguraikan gambaran umum subyek dan obyek pengamatan. Selanjutnya dijelaskan bagaimana hasil yang didapati setelah melakukan penelitian atau pengamatan tentang *Human Error* Dalam Administrasi Penagihan Piutang Divisi Keuangan Bagian *Account Receivable* PT Cahaya Utama Surabaya. Bab ini penulis juga menguraikan pembahasan mengenai hasil pengamatan yang menjawab rumusan masalah dalam pengamatan ini.

### BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian terakhir dalam penyusunan tugas akhir yang berisi kesimpulan hasil penelitian/pengamatan, dan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi perusahaan dan penulis selanjutnya.