

MADANI: Jurnal Ilmiah Multidisiplin  
Volume 2, Nomor 2, Maret 2023, Halaman 8-12  
ISSN: 2302-6219  
DOI : 10.5281/zenodo.7787586

## **Analisis Kendala pada Proses Penerimaan Piutang dari Customers dengan Metode *Fishbone* (Studi Kasus: PT. Samudera Sriwijaya Logistik)**

**Seftyana Wiranita Wijaya<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Logistik dan Bisnis Internasional, Jl. Sari Asih No. 54 Kota Bandung, Indonesia

\*Email korespondensi: seftyanawijaya@gmail.com

### **ABSTRAK**

Setiap individu ataupun organisasi dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas diri yang siap bersaing di era globalisasi industri logistik. PT. Samudera Sriwijaya Logistik Palembang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayaran, logistik, dan kepelabuhan. Perusahaan berupaya untuk memberikan solusi dan nilai lebih kepada masyarakat dalam dunia logistik dan pelayaran. Penelitian ini membahas area kerja *Finance Section* mengenai kendala pada proses penerimaan piutang dari *customers* di PT. Samudera Sriwijaya Logistik Palembang. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui faktor penyebab yang menjadi kendala pada proses penerimaan piutang dari *customers*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Fishbone Diagram*, kendala yang terjadi dapat diketahui faktor penyebab terjadinya permasalahan. Hasil dari penelitian menghasilkan 4P faktor penyebab masalah berupa *People*, *Material*, *Process*, dan *Procedure* serta usulan berupa solusi yang diberikan berdasarkan analisa menggunakan *Fishbone Diagram*.

**Kata kunci:** *Finance Section*, *Fishbone Diagram*, Penerimaan Piutang.

### **PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi ini pertumbuhan industri logistik sangatlah besar. Setiap individu ataupun organisasi dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas diri yang kompeten sehingga dapat menjadi individu atau organisasi yang siap bersaing di berbagai sektor, khususnya dalam sektor industri logistik. Berdasarkan Organisasi Kamar Dagang dan Industri (Kadin) Indonesia, potensi pertumbuhan industri logistik pada tahun 2023 sangat besar yakni Rp. 2.000 Triliun dan diprediksi akan terus tumbuh di atas 6%.

PT. Samudera Sriwijaya Logistik Palembang merupakan anak perusahaan dari PT. Samudera Indonesia yang bergerak dalam bidang pelayaran, logistik, dan kepelabuhan. Perusahaan yang dikenal dengan PT. SSWL ini didirikan pada 13 November 1964 dan mulai beroperasi secara komersial pada tahun 1965 hingga sekarang yang telah memiliki 150 lebih anak perusahaan di seluruh wilayah Indonesia dan Asia. Bursa Efek Indonesia (BEI) telah mencatat seluruh saham yang dimiliki PT. SSWL yang terdapat di PT. Samudera Indonesia Tangguh sebesar 57, 98% dan PT. Ngrumat Bondo Utomo sebesar 14, 36% pada tanggal 05 Juli 1999.

Dalam kegiatan yang dilakukan perusahaan yang bertindak sebagai agen lokal dan umum untuk perusahaan pelayaran lainnya, perusahaan melakukan pergerakan dalam jasa angkutan darat berupa kargo melalui *truck*, angkutan laut berupa *container*/kapal laut, dan angkutan udara berupa kapal udara. Dimulai dari area kerja Marketing melakukan penawaran kepada customers dilanjutkan dengan penerimaan order dan akan dilakukan pembayaran melalui area kerja Finance, kemudian area kerja Operasional akan

memberikan tanda bukti pembayaran dan dokumentasi foto sebagai bukti yang akan diberikan kepada *customers*. Perusahaan berupaya untuk memberikan solusi dan nilai lebih kepada masyarakat dalam dunia logistik dan pelayaran.

PT. Samudera Sriwijaya Logistik memiliki berbagai macam area kerja, salah satunya adalah area kerja “*Finance Section*” yang bertugas memastikan kelancaran operasional perusahaan dalam transaksi pembayaran. Maka dari itu, proses kerja “*Finance Section*” harus dilakukan dengan semaksimal mungkin, diawali dengan membuat invoice dan faktur pajak, memasukkan tagihan pembayaran, memastikan kesesuaian pembayaran dengan invoice dan faktur pajak kemudian menginput pembayaran kedalam sistem CODA.

Sebagai salah satu perusahaan yang telah berdiri cukup lama, tentu masalah – masalah yang terjadi di dalamnya cukup bervariasi. Salah satunya yaitu pada proses penerimaan piutang dari *customers* yang dilakukan pada saat perusahaan menyesuaikan rincian pembayaran tagihan *customers* dengan invoice dan faktur pajak. Piutang merupakan tuntutan tagihan perusahaan berupa uang, barang atau jasa kepada pihak *customers* akibat transaksi yang telah dilakukan sebelumnya. (Rudianto, 2018). Seringkali terjadi ketidaksesuaian yang dapat menyebabkan piutang. Ketidakesuaian pembayaran piutang akan dikonfirmasi perusahaan kepada *customers* agar dilakukan pembayaran yang sesuai.

Kelancaran proses penerimaan piutang dari *customers* tentunya harus ditingkatkan agar tidak menyebabkan kerugian perusahaan. Fishbone Diagram adalah metode untuk mengidentifikasi penyebab dari suatu permasalahan dan mendapatkan solusi untuk pemecahan suatu masalah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor – faktor penyebab apa saja yang menjadi kendala proses penerimaan piutang dari *customers* pada PT. Samudera Sriwijaya Logistik Palembang.

## METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis atau menggambarkan hasil penelitian. Objek penelitian adalah karyawan PT. Samudera Sriwijaya Logistik Palembang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi melalui pengamatan langsung keadaan di perusahaan, wawancara kepada karyawan *finance section* yang bekerja, dan dokumentasi. Setelah melakukan pengumpulan data, maka data diolah dan dianalisis sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, adapun analisis data dilakukan dengan menggunakan analisa *Fishbone Diagram*.

*Fishbone Diagram* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui penyebab dan akibat masalah yang terjadi. Diagram ini menggambarkan hubungan antara masalah dengan semua faktor – faktor penyebab yang mempengaruhi masalah tersebut. Pada dasarnya *Fishbone Diagram* dapat dipergunakan untuk kebutuhan seperti membantu mengidentifikasi akar penyebab dari suatu masalah, membantu dalam pencarian fakta lebih lanjut, menciptakan usulan untuk solusi suatu masalah, dan menghasilkan pengetahuan dan pemikiran baru.

Di bidang administrasi dan pemasaran, biasanya menggunakan 8P kategori penyebab permasalahan yang terjadi yaitu *People* (manusia), *Product* (produk), *Price* (harga), *Place* (tempat), *Promotion* (promosi), *Material* (bahan baku), *Process* (proses), dan *Procedure* (cara kerja). Berikut langkah – langkah yang digunakan dalam metode *Fishbone Diagram*:

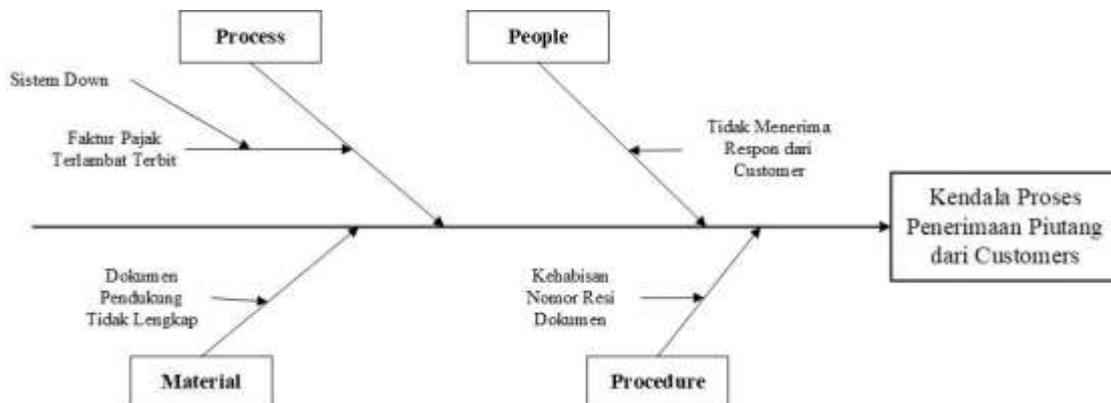
1. Membuat gambar analisa tulang ikan
2. Mengidentifikasi masalah

3. Mengumpulkan faktor penyebab masalah
4. Mengidentifikasi penyebab utama masalah
5. Melakukan analisis pada Fishbone
6. Memberikan usulan berupa solusi dari masalah

Dengan menggunakan *Fishbone Diagram*, suatu permasalahan yang terjadi dapat dijabarkan dan setiap individu dapat mengeluarkan saran yang mungkin dapat menjadi penyebab masalah tersebut.

### HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK (12pt)

Sebelum melakukan pembahasan, terdapat hasil observasi yang telah dilakukan. Dapat diketahui beberapa permasalahan penyebab kendala dalam proses penerimaan piutang dari *customers* pada PT. Samudera Sriwijaya Logistik Palembang. Berikut identifikasi faktor - faktor penyebab kendala dengan menggunakan *Fishbone Diagram* pada Gambar 1 sebagai berikut:



**Gambar 1. *Fishbone Diagram* Kendala Proses Penerimaan Piutang dari *Customers* di PT. Samudera Sriwijaya Logistik Palembang**

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan pengolahan data menggunakan *Fishbone Diagram* diatas dapat disimpulkan bahwa faktor - faktor yang menyebabkan kendala dalam proses penerimaan piutang dari *customers* PT. Samudera Sriwijaya Logistik Palembang, yaitu dari faktor *People* (manusia), *Material* (bahan baku), *Process* (proses), *Procedure* (cara kerja). Berikut rincian identifikasi faktor – faktor penyebab utama yang mempengaruhi hasil atau akibat:

1. *People* (Manusia)  
Pihak dari *customers* tidak menerima respon dari perusahaan terkait tagihan piutang yang telah ada.
2. *Material* (Bahan baku)  
Dokumen persyaratan *customers* yang tidak lengkap. Kelengkapan dokumen pendukung sering terjadi sehingga menjadi kendala dalam proses penerimaan piutang. Beberapa syarat dokumen yang harus dipenuhi oleh *customers* yaitu *invoicem* faktur pajak, *delievery order*, *bill of lading*, surat jalan, dan surat perintah kerja.
3. *Process* (Proses)

Sistem pajak yang digunakan untuk menginput faktur pajak seringkali mengalami kendala seperti *down system*. Sehingga perusahaan mengalami keterlambatan dalam penerbitan faktur pajak.

4. *Procedure* (Cara kerja)

Jasa ekspedisi pengiriman paket tidak menyediakan resi paket. Sehingga perusahaan tidak menerima resi paket dan mengalami kehabisan nomor resi paket ekspedisi untuk kepentingan pengiriman dokumen tagihan piutang.

Pemecahan masalah yang dilakukan sebagai solusi yang dapat dilakukan karyawan *finance section* untuk meminimalisir kendala dalam proses penerimaan piutang setelah diuraikan dalam *Fishbone Diagram*. Solusi yang dapat dilakukan berupa usulan – usulan sebagai berikut:

1. Usulan untuk faktor kendala *People* (manusia) dapat dilakukan dengan penyelesaian dari pihak perusahaan dengan melakukan komunikasi yang lebih sering, dapat melalui personal chat-whatsapp, via telfon, dan email. Perusahaan dapat menghubungi atasan atau pimpinan dari pihak *customers* jika komunikasi yang dilakukan tidak cukup efektif dilakukan. Selanjutnya apabila kedua solusi tersebut masih tidak berjalan dengan baik maka perusahaan berhak mengeluarkan surat peringatan 3 untuk *customers* yang tidak dapat membayar piutang tepat pada waktu yang telah ditentukan perusahaan.
2. Usulan untuk faktor kendala *Material* (bahan baku) dapat dilakukan dengan peningkatan ketelitian terhadap persyaratan dokumen pendukung dengan cara pengecekan ulang dokumen pendukung *customers*. Kemudian dengan memberitahu pihak *customers* untuk menyusun dokumen pendukung yang tidak lengkap.
3. Usulan untuk faktor kendala *Process* (proses) dapat dilakukan dengan menginformasikan ke kantor pusat yang mengelola sistem faktur pajak sebagai konfirmasi atas masalah *down system* yang terjadi.

Usulan untuk faktor kendala *Procedure* (cara kerja) dapat dilakukan dengan menghubungi kantor ekspedisi dengan tujuan mempercepat proses penerbitan nomor resi paket dan melakukan pengiriman dokumen pendukung secara langsung tanpa adanya bukti nomor resi paket.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan *Fishbone Diagram*, maka dapat diketahui bahwa terdapat 4 faktor – faktor penyebab terjadinya kendala proses penerimaan piutang dari *customers* pada PT. Samudera Sriwijaya Logistik Palembang yaitu, *People* (manusia) terdapat faktor permasalahan bahwa perusahaan tidak menerima respon dari *customers* sehingga solusi yang diusulkan berupa melakukan komunikasi yang lebih kepada pihak *customers*, *Material* (bahan baku) terdapat faktor permasalahan bahwa dokumen pendukung *customers* tidak lengkap sehingga solusi yang diusulkan berupa konfirmasi pengiriman susulan dokumen pendukung untuk kelengkapan persyaratan, *Process* (proses) terdapat faktor permasalahan bahwa *down system* sehingga faktur pajak terlambat terbit sehingga solusi yang diusulkan berupa mengonfirmasi kantor pusat pengoperasian sistem pajak dan *Procedure* (cara kerja) terdapat faktor permasalahan bahwa perusahaan mengalami kekosongan nomor resi paket dokumen sehingga faktur pajak terlambat terbit sehingga solusi yang diusulkan berupa menghubungi jasa pengiriman dengan cepat untuk penerbitan nomor resi paket.

**Referensi**

- Efendi, G., & Saprudin, S. (2019). Pengaruh piutang usaha dan hutang usaha terhadap arus kas operasi pada PT dunia express tahun 2016-2017. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Jayakarta*, 1(1), 12-24.
- Kuswardana, A., Mayangsari, N. E., & Amrullah, H. N. (2017). Analisis penyebab kecelakaan kerja menggunakan metode RCA (fishbone diagram method and 5-why analysis) di PT. PAL Indonesia. In *Seminar K3* (Vol. 1, No. 1, pp. 141-146).
- Yusdinata, Z., Bora, M. A., & Arofah, N. (2018). Analisis Penerapan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Dengan Menggunakan Metode Fishbone Diagram. *Jurnal Teknik Ibnu Sina (JT-IBSI)*, 3(2), 127-133.
- Utami, S. S., & Suryawardani, B. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Fishbone dan Pareto Chart (Studi Kasus pada Toyota Auto 2000 Cabang Cibiru Bandung Tahun 2017). *JTIM-Jurnal Teknologi Informasi & Manajemen*, 1, 2622-2647.
- Badariah, N., Surjasa, D., & Trinugraha, Y. (2012). Analisa supply chain risk management berdasarkan metode failure mode and effects analysis (fmea). *Jurnal Teknik Industri*, 2(2), 110-118.
- Suprianto, Heri. Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) Pengembangan Saluran Distribusi PT. Norbu Inti Cemerlang. Diss. STIE PGRI DEWANTARA, 2019.
- Offia, Anglena Dhonna, and Yanet Molina. "MEMBANGUN LEARNING ORGANIZATION DI SAMUDERA INDONESIA GROUP (SIG)." *Journal of Management and Business Review* 9.1 (2012)