

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil Penelitian yang dilaksanakan pada tanggal 13 Februari sampai 14 Maret 2023 penagihan piutang pada PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* melalui aplikasi *smartbilling* sudah berjalan selama tiga tahun. Faktor yang menyebabkan PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* Cabang Serang-Banten menggunakan aplikasi *smartbilling* sebagai alat penagihan karena tidak memiliki tenaga kerja dibagian inkaso (penagih), adanya tagihan yang terlewat sehingga mengakibatkan kerugian, sering terjadi *miss communication* antara penagih dengan pihak yang di tagih sehingga piutang yang akan disampaikan kepada pihak tertagih tidak tersampaikan. Dengan adanya aplikasi *smartbilling* ini PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* cabang Serang-Banten menjadi lebih mudah, terorganisir, efektif dan praktis karena penagihan melalui aplikasi ini bersifat *online*. Informasi piutang dapat dikirim melalui email dan SMS. Sebelum proses tahap piutang dilakukan, bagian penagih atau inkaso harus mengetahui ketentuan yang telah dibuat oleh perusahaan mengenai penagihan piutang. Adapun ketentuannya yaitu bagian inkaso atau penagihan harus memperispkan berkas seperti faktur, kwitansi, referensi bank, siup dan NPWP. Batas jatuh tempo pembayaran piutang perusahaan swasta 45 hari, perusahaan pemerintah 90 hari.

B. Pembahasan

a. Sejarah Aplikasi *Smartbilling*

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Ingin terus mendorong inovasi produk dan layanan dalam mendukung pelaku usaha Mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Aplikasi ini diluncurkan sejak tahun 2019, aplikasi ini membantu mengelola keuangan mulai dari pemasukan, pengeluaran

hingga pemantauan tagihan. Layanan ini juga dapat digunakan beragam orang, antara lain pelaku usaha pasar modern seperti *departement store*, pemilik rumah apartemen, pemilik kosan, pengelola kawasan industri dan pelaku usaha ritel menengah.

Melalui aplikasi ini pelakau usaha dapat memantau dan mengirimkan selu ruh *invoice* kepada *customer*. Aplikasi *smartbilling* terdapat beberapa menu atau fitur. Berikut fitur-fitur aplikasi *smartbilling*:

1. Pengguna

Fitur pengguna berfungsi untuk mengetahui kepemilikan akun pada aplikasi tersebut.

2. Grup pelanggan

Fitur pelanggan digunakan pada saat pengguna akan melakukan tagihan pada aplikasi *smartbilling*. Fitur ini berfungsi untuk mengelompokkan data pelanggan, misalnya pelanggan tersebut dari golongan rumah sakit, maka dikelompokkan pada group pelanggan rumah sakit, hal ini untuk mempermudah pengguna pada saat melakukan penagihan.

3. Pelanggan

Pada fitur ini pengguna dapat menambahkan data *customer*, pengubahan dan pengapusan data seseorang atau *outlet* yang menjadi pelanggan untuk proses penagihan piutang pada periode yang telah ditentukan.

4. Penagihan

Fitur ini digunakan pada saat pengguna ingin melakukan penagihan piutang kepada seseorang atau *outlet*. Fitur ini berfungsi untuk meninformasikan pihak-pihak tertagih untuk membayar tagihannya sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang telah disepakati.

5. Riwayat pembayaran

Riwayat pembayaran adalah fitur yang digunakan untuk melihat detail pada status transaksi.

6. Laporan penagihan

Laporan penagihan digunakan untuk dapat melihat laporan penagihan yang belum dibayar dan yang sudah dibayar berdasarkan: nama, grup,

type, dan periode bulan sesuai dengan keinginan *customer*. Laporan penagihan juga berfungsi untuk memantau piutang suatu perusahaan karena pada laporan tersebut pengguna dapat melihat apakah piutangnya sudah dibayarkan atau belum terbayarkan.

7. Pengaturan

Fitur ini digunakan untuk mengatur semua sistem transaksi yang ada di aplikasi *smartbilling*.

8. Cara pembayaran

Fitur ini digunakan untuk mengetahui bagaimana cara melakukan pembayaran di aplikasi *smartbilling* dan untuk melihat metode pembayaran berdasarkan ketentuan pada masing-masing metode pembayaran.

1. Penagihan Piutang pada PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* melalui Aplikasi *Smartbilling*

PT. Kimia Farma memiliki sistem penagihan piutang melalui aplikasi *smartbilling*, dalam sistem ini dapat mempermudah bagian penagihan maupun para pelanggan atau outlet. Berikut beberapa tahapan pelaksanaan penagihan piutang dalam menggunakan aplikasi *smartbilling*:

a. Login

Halaman login adalah menu yang digunakan untuk masuk kedalam sebuah aplikasi atau web dengan cara memasukkan *username* dan *password*. Selanjutnya centang pada kolom “saya bukan robot” dan klik “SIGN IN”



Gambar 4. 1 Halaman Login

Sumber: Admin inkaso KFTD cabang Serang

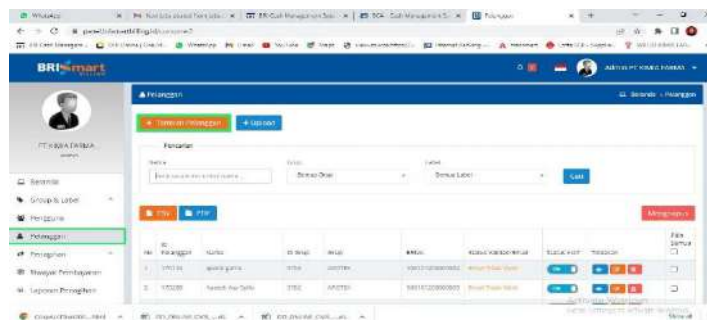
Setelah login dan masuk ke dalam menu dashboard seperti gambar aplikasi *smartbilling* dibawah ini.



Gambar 4.2 Halaman Dashboard

Sumber: Admin inkaso KFTD Cabang Serang

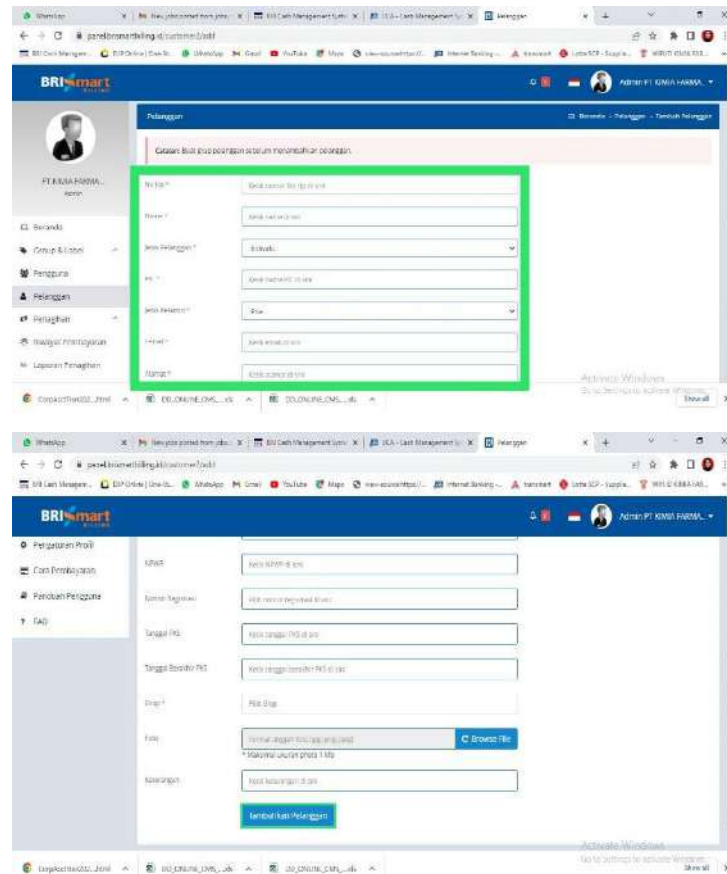
sebelum melakukan penagihan yaitu menambahkan pelanggan untuk outlet yang belum terdaftar pada aplikasi *smartbilling*. Untuk menambahkan pelanggan pengguna dapat klik “pelanggan” sampai muncul tampilan seperti dibawah ini



Gambar 4.3 Halaman Tambah Pelanggan

Sumber: Admin inkaso KFTD Cabang Serang

Kemudian Klik “tambah pelanggan” sampai muncul tampilan seperti dibawah ini.

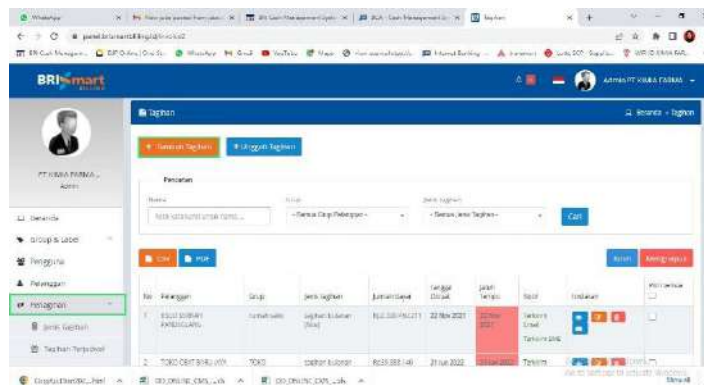


Gambar 4. 4 kolom data-data pelanggan

Sumber: Admin inkaso PT. KFTD Cabang serang

Setelah muncul tampilan seperti gambar diatas, langkah selanjutnya mengisi data-data berdasarkan kolom yang tersedia. Data yang wajib di isi yaitu No Hp, Nama, jenis jelanggan, PIC, jenis kelamin, email, alamat dan grup. Setelah terisi semua kemudian klik “tambah pelanggan” pada bagian bawah.

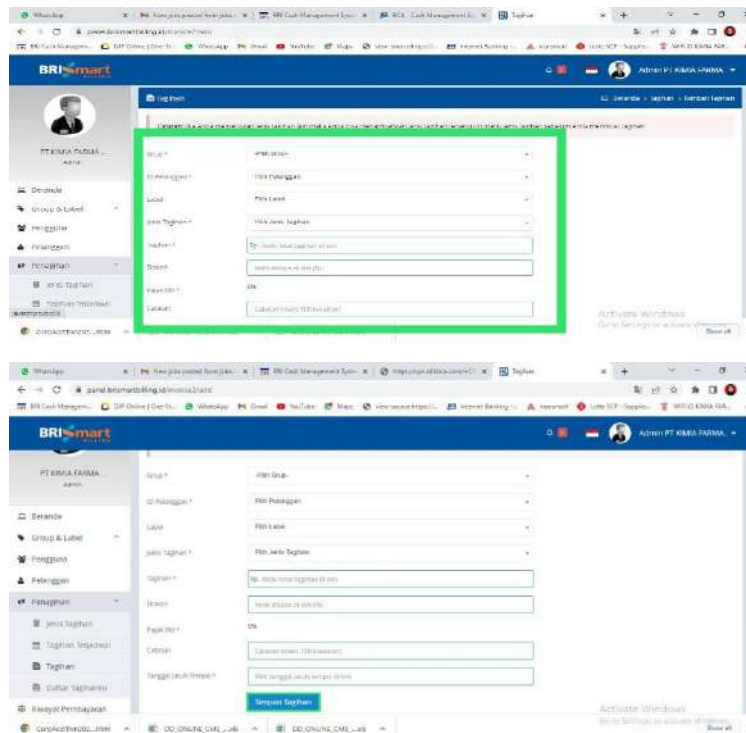
b. Penagihan



Gambar 4.5 Penagihan piutang

Sumber: Admin Inkaso KFTD Serang

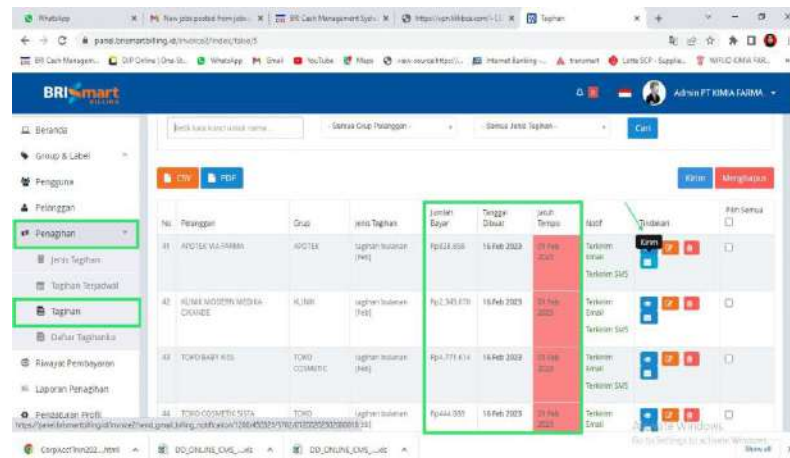
untuk melakukan penagihan pada aplikasi tersebut. Untuk membuat tagihan, yaitu dengan cara klik “penagihan”. Setelah itu klik “tagihan” kemudian klik “tambah tagihan”.



Gambar 4.6 kolom data penagihan

Sumber: Admin inkaso KFTD Serang

Setelah itu akan muncul kolom data pelanggan seperti gambar diatas, langkah selanjutnya mengisi data-data berdasarkan kolom yang tersedia. Seperti kolom grup, id pelanggan, jenis tagihan, nominal tagihan, pajak dan tanggal jatuh tempo kemudian klik “simpan tagihan” sampai muncul halaman seperti gambar dibawah ini



Gambar 4. 7 Data Riwayat Tagihan

Sumber: Admin inkaso Cabang Serang

Kemudian setelah muncul data tagihan piutang pelanggan atau *outlet* klik “tanda pesan dan email” untuk mengirimkan tagihan kepada pelanggan atau *outlet*. Untuk melihat history pengiriman langkah selanjutnya yaitu klik tagihan lagi kemudian lihat *history* pengiriman di slide paling belakang kemudian klik simbol pesan dan selesai.

c. Riwayat pembayaran

Jika ingin melihat riwayat pembayaran pada aplikasi BRI smartbilling, pengguna dapat klik menu “riwayat pembayaran” kemudian riwayat tagihan dapat difilter berdasarkan: nama, grup, type dan bulan sesuai keinginan pelanggan.

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* dalam penagihan piutang melalui aplikasi *smartbilling*

Adapun hambatan yang di hadapi PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* Cabang serang dalam penagihan piutang melalui aplikasi *smartbilling* yaitu banyak *customer* yang kurang memperhatikan tagihan dalam bentuk email dan sms yang dikirim oleh PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* cabang serang-banten sehingga banyak *outlet* yang melebihi batas jatuh tempo pembayaran, Jika mati listrik internet atau jaringan *wireless networking* (WiFi) tidak berjalan dengan baik sehingga mengakibatkan proses penagihan piutang melalui aplikasi *smartbilling* tertunda.

3. Upaya yang dilakukan PT. Kimia Farma *trading* dan *Distribution* dalam mengatasi hambatan-hambatan Penagihan Piutang melalui aplikasi *smartbilling*

Adapun upaya yang dilakukan PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* Cabang-Serang dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut yaitu:

1. PT. kimia Farma tetap melakukan penagihan piutang melalui *Short Message Service* (SMS) agar selau ada notifikasi penagihan kepada *customer*
2. Melalui telepon
Apabila *customer* belum melakukan pembayaran atas tagihan yang sudah jatuh tempo maka dilakukan penelponan kepada customer terkait agar *customer* tersebut melakukan pembayaran atas tagihan yang sudah jatuh tempo.
3. PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* Cabang Serang Banten memasang mesin *generator set* sebagai sumber daya listrik darurat agar listrik tetap menyala dan jaringan *wireless networking* (WiFi) bisa digunakan.