



## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	5
1.7. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8



2.1. Piutang .....	8
2.1.1. Konsep Piutang .....	8
2.1.2. Piutang Tak Tertagih.....	8
2.1.3. Manajemen Piutang.....	9
2.2. Konsep Kualitas & Tools of Total Quality Management .....	17
2.2.1. Konsep Kualitas dan Kualitas Piutang.....	17
2.2.2. Alat Total Quality Management (TQM).....	21
2.2.3. Cause-and-Effect Diagram.....	22
2.3. Penelitian Terdahulu .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1. Rancangan Penelitian.....	31
3.2. Definisi Operasional .....	33
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
3.4. Obyek Penelitian .....	35
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5.1. Pengumpulan Data Primer .....	35
3.5.2. Pengumpulan Data Sekunder .....	36
3.6. Metode Analisis Data.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	38



4.2. Struktur Organisasi Pemilik/ Pengelola Piutang .....	38
4.3. Proses Bisnis ( <i>Order to Cash Cycle</i> ) Penjualan Kredit .....	42
4.3.1. Proses Bisnis Penjualan Pupuk Non Subsidi .....	42
4.3.2. Proses Bisnis Penjualan Produk Pupuk Subsidi Secara Kredit....	44
4.3.3. Proses Bisnis Penjualan Produk Non Pupuk.....	49
4.4. Profil Piutang .....	51
4.4.1.Piutang Usaha.....	51
4.4.2.Piutang Lain-lain.....	53
4.4.3 Rasio Piutang .....	54
4.5. Kebijakan Perusahaan tentang Piutang.....	62
4.5.1. Kebijakan Akuntansi – Pengukuran dan Penyajian .....	62
4.5.2. Kebijakan Akuntansi – Pencadangan Kerugian Piutang.....	62
4.5.3. Prosedur Penagihan Piutang.....	65
4.6. Identifikasi Penyebab Penurunan Kualitas Piutang .....	67
4.7. Identifikasi Langkah-Langkah Perbaikan Kualitas Piutang.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
5.1. Kesimpulan .....	80
5.2. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komposisi Pendapatan Penjualan .....	1
Tabel 1.2 Perbandingan Penjualan, Piutang dan <i>Average Collection Period</i> .....	2
Tabel 2.1 Rangkuman Perbandingan 3 alat root cause analysis.....	27
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 2.2 Lanjutan.....	29
Tabel 2.2 Lanjutan.....	30
Tabel 4.1 Uraian Rinci Hasil CED per Kategori.....	70
Tabel 4.2 Usulan Perbaikan.....	78



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh diagram tulang ikan .....	23
Gambar 2.2 Tahapan pembuatan CED .....	24
Gambar 2.3 Contoh ID .....	25
Gambar 2.4 Contoh CRT .....	26
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Direktorat Teknik dan Pengembangan .....	40
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Direktorat Komersil .....	42
Gambar 4.4 Proses Bisnis Penjualan Pupuk Non Subsidi .....	44
Gambar 4.5 Mekanisme Usulan, Alokasi dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi .....	45
Gambar 4.6 Alur Penjualan Pupuk Bersubsidi Secara Kredit .....	47
Gambar 4.7 Alur Penjualan Non Pupuk Kepada Perusahaan Afiliasi .....	51
Gambar 4.8 Komposisi dan Umur Piutang Usaha 2015, 2016 dan 2017 .....	52
Gambar 4.9 Komposisi dan Umur Piutang Lain-lain 2015 s/d 2017 .....	54
Gambar 4.10 Rasio Days Sales Outstanding atau <i>Average Collection Period</i> .....	56
Gambar 4.11 Laporan Aging Piutang .....	57
Gambar 4.12 <i>Non Performing Receivables (NPR) Gross</i> .....	58
Gambar 4.13 CED Penurunan Kualitas Piutang .....	68
Gambar 4.13 CED Lanjutan .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rangkuman Transkripsi Hasil <i>Focus Group Discussion</i> .....	85
Lampiran 2 Laporan Umur Piutang Tahun 2015, 2016 dan 2017.....	97