

Analisis Kendala Jobdesc Admin Administrasi Sales Rental Dan Penjualan Unit Di PT Bina Pertiwi Menggunakan Fishbone Diagram

Giga Dewi Septiana¹, Akmal Suryadi²

Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur

Corresponding author: gigadewiseptiana@gmail.com¹, akmal.suryadi65@gmail.com²

Abstract. *The faster economic development in the world causes tighter business competition. Plus the rapid progress of increasingly sophisticated technology. Many companies are currently competing to use technology to increase performance efficiency advantages in other companies and competition. Information technology that is quite popular in the current generation is System Application and Product In Data Processing (SAP). SAP is a system that runs a business using one database which can then be accessed by all departments in the company. This research aims to provide evaluation and input on the problems faced by SAP admin sales users at PT Bina Pertiwi Surabaya Branch. In this research, a qualitative approach was used by conducting interviews with resource persons from the administration department and Branch Administration Supervisors using a fishbone diagram. The results of the evaluation of the implementation of the admin job description for sales rental administration and units using SAP are quite good, but there are still problems caused by discrepancies between the actual cash in and the cash in plan, so AR monitoring must be carried out.*

Keywords: *Sales administration admin, System Application and Product in Data Processing (SAP), fishbone diagram.*

Abstrak. Semakin cepat perkembangan ekonomi di dunia menyebabkan ketatnya persaingan bisnis. Ditambah pesatnya kemajuan teknologi yang makin canggih. Banyak perusahaan yang saat ini sedang berlomba-lomba menggunakan teknologi untuk menambah keunggulan efisiensi kinerja diperusahaan dan persaingan lainnya. Teknologi informasi yang cukup populer pada gederasi sekarang yaitu *System Application and Product In Data Processing (SAP)*, SAP merupakan sistem yang menjalankan suatu bisnis menggunakan satu basis data yang kemudian bisa diakses oleh seluruh departemen di perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan evaluasi dan masukan dari masalah yang dihadapi oleh *user SAP admin sales* di PT Bina Pertiwi Cabang Surabaya. Pada penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara yang terhadap narasumber dari departemen administrasi dan *Branch Administration Supervisor* dengan menggunakan *fishbone diagram*. Hasil evaluasi implementasi jobdesc admin administrasi sales rental dan unit dalam penggunaan SAP sudah cukup bagus, hanya saja masih ada masalah yang disebabkan oleh ketidaksesuaian *actual cash in* dengan *plan cash in*, sehingga harus dilakukan *monitoring AR*.

Kata kunci: Admin administrasi sales, System Application and Product in Data Processing (SAP), diagram fishbone.

1. PENDAHULUAN

Dalam dunia industri di dalamnya dipengaruhi oleh globalisasi. Dimana globalisasi industri menyebabkan banyak perubahan dari waktu ke waktu. Bidang industri khususnya dalam industri alat berat mengalami berbagai perubahan yang dipengaruhi oleh teknologi, termasuk proses administrasinya. Yang dimaksud dengan administrasi yaitu sesuatu yang terencana, terkendali, dan terorganisasi dalam pekerjaan administratif serta penerahan orang-orang yang melaksanakannya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Jatmiko & mastiti, 2018)(Soleh & Vikaliana, 2020). Sistem informasi yang terintegrasi sangat penting untuk memecahkan masalah manajemen atau transaksi bisnis SAP adalah salah satu aplikasi yang dapat memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut (Maulidina et al.,

2020). SAP juga disebut *Software* yang implementasikan konsep ERP, dimana konsep sistem informasi yang membuat beberapa bagian yang saling berkaitan di suatu perusahaan menjadi terintegasi. Terdapat beberapa modul yang ada pada SAP, mempunyai kemampuan untuk menjadi *support* segala transaksi yang diperlukan oleh perusahaan dan setiap sistemnya bekerja secara berkaitan antar bagian (Afriani, 2018).

PT. Bina Pertiwi berdiri pada 15 November 1976, memiliki focus pada bidang *Agriculture, Industrial, Construction, Mining* dan *Energy*. PT Bina Pertiwi memiliki cabang yang menyebar di beberapa wilayah di Indonesia dari sabang sampai merauke dengan total 39 cabang. PT Bina Pertiwi tempat saya magang yaitu di PT Bina Pertiwi cabang Surabaya yang beralamatkan di Jl. Rungkut Industri III No. 46 Surabaya 60291, Jawa Timur. Dari berbagai fokus bidangnya PT Bina Pertiwi menjual dan menyewakan *unit Forklift, Genset, Transporter, Tractor, Telehandler, Combine Harvester, Backhoe Loader* dan *Transplanter*. Selain itu PT Bina Pertiwi juga menyediakan pelayanan *after market* berupa *service* dan penjualan *sparepart*. Dengan adanya pelayanan tersebut diharapkan PT Bina Pertiwi mampu membantu menyelesaikan permasalahan yang di hadapi *customer* dengan baik.

Berdasarkan Analisa yang telah dilakukan dengan cara mendalami *flow process* dan dilakukan *interview user* guna menggali informasi lebih dalam mengenai *flow process* dan *jobdecs admin sales*, didapatkan informasi bahwasannya banyak terjadi masalah pada proses *Flow Process Plan Cash In* dan *Actual Cash In*. Masalah berasal dari ketidaksesuaian antara *actual cash in* terhadap *plan cash in* yang dapat dilihat melalui *monitoring outstanding AR*. Dimana karena permasalahan tersebut bisa mengakibatkan terjadinya hambatan dan ketidakefisienan dalam proses administrasi hingga bisa terjadi *Credit Note (CN)*. *Credit note* adalah transaksi yang dilakukan pada saat terjadi beberapa kondisi – kondisi tertentu (Saflembolo & Sitokdana, 2022). *Credit Note* berisi nilai yang perlu dibayarkan perusahaan ke principal (Lestari, 2020). Karena adanya *Credit Note* perusahaan harus membatalkan faktur pajak terlebih dulu, dan untuk bisa melanjutkan transaksi maka harus menunggu faktur pajak yang baru muncul. Selain itu karena ketidaksesuaian berkas berkas pada saat transaksi bisa mengakibatkan *customer* terblokir sehingga ketika *customer* akan melakukan transaksi lagi dengan PT Bina Pertiwi harus melakukan *open block* terlebih dahulu, dampaknya proses transaksi dan administrasi akan menjadi semakin lama dan tidak efisien. Didalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode *fishbone* diagram.

2. KAJIAN PUSTAKA

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif, yang merupakan suatu metode yang berasal dari postpositivisme, metode kualitatif digunakan untuk mengevaluasi kondisi obyek yang alamiah. Selain itu menggunakan teknik triangulasi (gabungan), serta analisis induktif atau kualitatif. Hasil penelitian kualitatif mengarah pada pendeteksian makna dari suatu generalisasi (Noor, 2011). Penelitian kualitatif dilakukan dengan desain penelitian yang hasil penemuannya tidak diperoleh dari proses statistik atau berbentuk angka, namun memiliki tujuan untuk mengungkap peristiwa secara keseluruhan – kondisi nyata dengan mengumpulkan data dari apa yang terjadi sebelumnya atau pengaturan alamiah dan menggunakan peneliti menjadi kunci. Penelitian kualitatif mempunyai sifat deskriptif yang biasanya menggunakan pendekatan secara induktif, hingga makna dan proses dari sudut pandang subyek lebih ditonjolkan didalam penelitian (Fadli, 2021).

Pada penelitian ini menggunakan diagram Tulang Ikan, yaitu teknik grafik yang terbukti berguna untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi karakteristik kualitas dari hasil metode yang digunakan dan menganalisisnya dengan lebih efektif (Adha et al., 2019). Diagram *fishbone* adalah suatu metode yang berfungsi untuk membantu menemukan jalan keuar dari masalah yang ada dengan menganalisis penyebab dan apa yang diakibatkan dari suatu situasi pada suatu diagram yang bentuknya mirip tulang ikan (Ahadya Silka Fajaranie & Khairi, 2022). Diagram tulang ikan digunakan karena mempunyai suatu keistimewaan bisa menggambarkan secara detail tiap masalah yang ada dan siapa saja orang yang terlibat, serta bisa menyarankan apa yang bisa menyebabkan terjadinya masalah (Kristono, 2019). Diagram tulang ikan adalah kombinasi garis dan simbol yang mewakili hubungan sebab-akibat. Diagram paling kanan menunjukkan hasil atau masalah yang terjadi, dan garis atau cabang tulang ikan mewakili penyebabnya, dibagi menjadi beberapa factor yaitu, man, material, mesin, metode, dan faktor lingkungan. (Eviyanti, 2021).

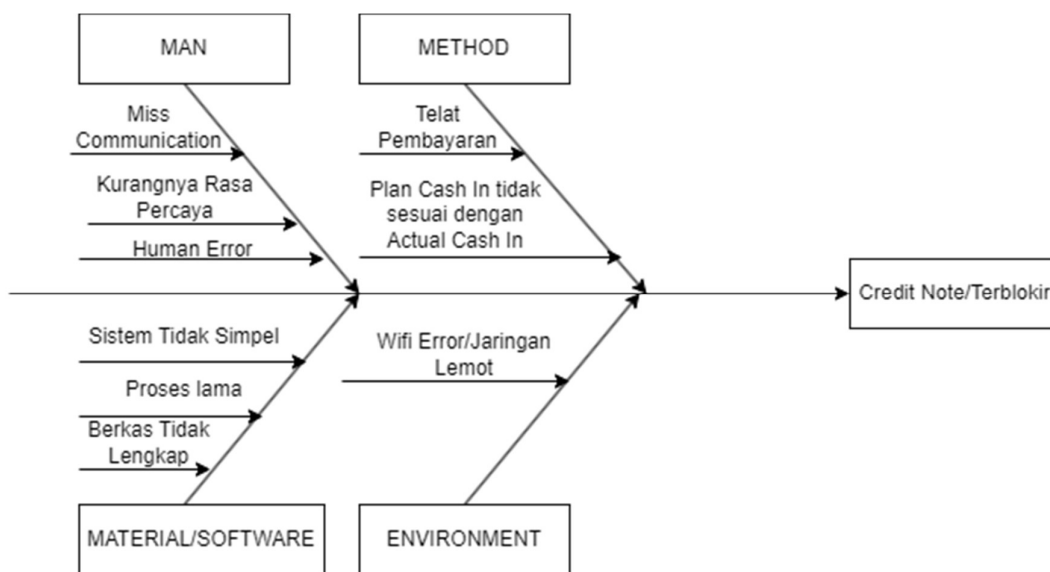
3. METODA

Analisis kendala *jobdesc* admin administrasi *sales* rental dan penjualan *unit* di PT Bina Pertiwi dengan menggunakan aplikasi sistem dan perangkat lunak pengolahan data (SAP) pada sistem manajemen saat ini menggambarkan sistem yang sedang berjalan. Menganalisis kendala yang dihadapi admin administrasi *sales* dan menguraikan tugas administrator guna memberikan gambaran alur informasi dari *jobdesc* admin, agar mampu mengidentifikasi dan menilai masalah yang ada serta hambatan yang muncul, serta merekomendasikan perubahan atau usulan perbaikan yang bermanfaat bagi perusahaan.

Pembahasan yang ada dalam analisis kendala *jobdesc* admin administrasi *sales* rental dan penjualan *unit* adalah pada bagian perbedaan *actual cash in* yang masuk ke sistem dan *plan cash in* tidak sesuai, sehingga dapat menimbulkan permasalahan *Credit Note* atau bahkan *plafond* yang terblokir. Maka dari itu perlu dibuat suatu perbaikan agar dapat meminimalisasi terjadinya permasalahan agar proses administrasi dapat berjalan dengan lebih efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Interview atau wawancara mendalam terhadap informan digunakan untuk mengumpulkan data, dimana informan terdiri dari admin administrasi *sales* dan *Branch Administration Supervisor* yang kemudian dianalisis dengan bantuan *Fishbone* Diagram.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi terhadap PT. Bina Pertiwi Cabang Surabaya didapatkan beberapa kendala sehingga menjadi penyebab permasalahan pada implementasi *jobdesc* admin administrasi *sales* rental dan penjualan unit. Berdasarkan dari beberapa teori yang dijadikan referensi penulis dapat memberikan informasi mengenai hal yang harus diperhatikan dalam menjalankan *jobdesc* sebagai admin administrasi karena apabila di hiraukan akan dapat menyebabkan masalah yang membuat proses administrasi menjadi terhambat dan tidak efisien.



Gambar 1 Diagram *Fishbone* Penyebab Kendala *Jobdecs* Admin Administrasi *Sales*

Tabel 1 Tabel Sebab - Akibat

Faktor	Segments
Man	<ol style="list-style-type: none"> 1. Miss Communication 2. Kurangnya rasa percaya 3. Human Error
Method	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telat Pembayaran 2. Plan cash in tidak sesuai dengan actual cash in
Material/Software	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem tidak simple 2. Proses lama 3. Berkas tidak lengkap
Environment	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wifi error/Jaringan lemot

Berdasarkan tabel sebab - akibat diketahui faktor-faktor yang menyebabkan masalah pada implementasi *jobdesc* admin administrasi *sales* rental dan penjualan unit, yaitu dari segi *Man* (manusia), *Method* (cara kerja), *Material/software* (*software* yang digunakan) dan *Environment* (lingkungan). Dibawah ini merupakan detail masalah dari faktor diatas:

1. *Man* (Pekerja)

Sumber masalah dikarenakan kurangnya komunikasi antara pekerja satu dengan pekerja lainnya, sehingga terjadinya miss communication yang bisa menjadikan perasaan kurang percaya terhadap rekan kerja. Selain itu masalah juga bisa terjadi karena human error, kurang fokus saat bekerja, terlalu Lelah, hingga mengalami gangguan dari sesama karyawan saat bekerja.

2. *Method* (Cara kerja)

Permasalahan juga bisa disebabkan karena *customer* telat membayar tagihan atau karena *plafond* yang tidak muncul sehingga tidak bisa dilakukan pembayaran dan akhirnya terjadi pemblokiran, apabila terjadi pemblokiran maka untuk melakukan transaksi harus dilakukan *open block* terlebih dahulu. Selain itu apabila *actual cash in* yang masuk di sistem tidak sesuai dengan *plan cash in* yang telah dibuat maka bisa terjadi *Credit Note* (CN).

3. *Material/Software*

Masalah juga bisa terjadi dari kendala pada *software* yang dipakai yaitu SAP, karena proses administrasi yang tidak simple, cukup Panjang dan rumit sehingga dibutuhkan

waktu yang cukup lama untuk proses administrasi berlangsung, belum lagi berkas yang tidak lengkap atau kendala berkas lainnya yang bisa mengakibatkan *plafond* tidak muncul.

4. Environment (Lingkungan)

Permasalahan di lingkungan kerja atau kantor juga bisa menjadi kendala bagi admin administrasi sales, seperti jaringan yang lelet ataupun *wifi error*.

Berdasarkan hasil analisis kendala *jobdesc* admin *sales* rental dan unit yang dianalisa menggunakan metode *fishbone* diagram, telah ditemukan langkah perbaikan yang kemudian diterapkan di dalam implementasi *jobdesc* admin di PT Bina Pertiwi Cabang Surabaya. Berikut merupakan pengimplementasian perbaikan dari permasalahan yang diakibatkan oleh perbedaan *plan cash in* dan *actual cash in* yang masuk di sistem, yaitu dengan *Monitoring AR Plan Cash In* dan *actual Cash In* dengan cara sebagai berikut:

a. Collect data sesuai periode yang di butuhkan dari SAP

The screenshot shows a SAP report titled 'Report Dashboard 3 IN 1' for PT. Bina Pertiwi. The report selection is 'Open Items' as of 31.12.2023. The table lists various customer transactions with columns for Customer Name, Billing Doc., Document No., Assignment, Plant, SOFF., BusA, Sta.Org., Rk, Tr, G, Customer PO, Sektoral, G/L, Account, Trans.Ty, Doc.Ty., Doc. Date, Posting Date, and Nr. The data includes entries for PT KALIMANTAN PRIMA PERSADA and PT UNITED TRACTORS TBK.

Gambar 2 Collect Data Dari SAP

Data yang sudah didapatkan akan di *export* ke *excel* untuk ditambahkan *cells Plan Cash In, Actual Cash In, Plan Payment, Problem Identification, dan Corrective Action.*

b. Compare Data

Lakukan *compare* data AR dengan data bulan sebelumnya

Customer	Customer Name	Billing Document	Plan Cash In	Actual Cash In	Plan Payment	Problem Identification	Corrective Action
10081	PT KALIMANTAN PRIMA PERSADA	9000254157				Konfirmasi Tagihan Interbranch	Push Konfirmasi Tagihan
10086	PT ASTRA INTERNATIONAL TBK	4400021125	566,126	566,126	10/31/2023	Payment PPN CN (Salah Amount)	Progress CN Rebilling
40395	PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGAR	4200030632				Clearing Write Off, Follow Up BA W/O di Mas iman	Push& PU Mas iman
40395	PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGAR	4200031170				Clearing Write Off, Follow Up BA W/O di Mas iman	Push& PU Mas iman
40395	PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGAR	4200031827	6,147,728		11/20/2023	Collect Bupot Pph23	Push to Mas Sandy untuk Collect Pph23
40395	PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGAR	4200031866	5,582,781		11/20/2023	Collect Bupot Pph23	Push to Mas Sandy untuk Collect Pph23
40395	PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGAR	4200030988	330,000,121		11/20/2023	Plan Payment	Push Payment
40395	PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGAR	4200032096	5,005,437		11/20/2023	Collect Bupot Pph23	Push to Mas Sandy untuk Collect Pph23
40395	PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGAR	4200032055	27,740,426	209,120,129	11/20/2023	Pending Clearing SSP & PPh23	Collect to Customer
40395	PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGAR	4200032878	188,559,716		11/20/2023	Plan Payment Akhir Bupot	Rekonsel AR
40395	PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGAR	4200032880	365,775,645		11/20/2023	Plan Payment Akhir Bupot	Rekonsel AR
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031150	99,835	99,835	11/20/2023	Pending Clearing Bupot PPh23	Push rekonsel
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031150	192,232	192,232	11/20/2023	Remittance Advice 2000010374	Push rekonsel
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031411	5,382,506	5,382,506	11/20/2023	Remittance Advice 2000010374	Push rekonsel
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031412	1,153,394	1,153,394	11/20/2023	Remittance Advice 2000010374	Push rekonsel
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031413	192,232	192,232	11/20/2023	Remittance Advice 2000010374	Push rekonsel
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031414	672,813	672,813	11/20/2023	Remittance Advice 2000010374	Push rekonsel
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031415	1,153,394	1,153,394	11/20/2023	Remittance Advice 2000010374	Push rekonsel
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031528	1,048,000	1,048,000	11/20/2023	Pending Clearing Bupot PPh23	Push rekonsel
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031529	3,974,000	3,974,000	11/20/2023	Pending Clearing Bupot PPh23	Push rekonsel
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031531	4,916,000	4,916,000	11/20/2023	Pending Clearing Bupot PPh23	Rekonsel Bulpot PPh 23
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031627	30,809	30,809	11/20/2023	Pending Clearing Bupot PPh23	Rekonsel Bulpot PPh 23
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031628	162,812	162,812	11/20/2023	Pending Clearing Bupot PPh23	Rekonsel Bulpot PPh 23
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031629	3,265	3,265	11/20/2023	Pending Clearing Bupot PPh23	Rekonsel Bulpot PPh 23
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031625	3,471,584	3,471,584	11/20/2023	Pending Clearing Bupot PPh23	Rekonsel Bulpot PPh 23
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031626	5,278,000	5,278,000	11/20/2023	Pending Clearing Bupot PPh23	Rekonsel Bulpot PPh 23
40545	PT BENTOEL PRIMA	4200031892	688,000	688,000	11/20/2023	Pending Clearing Bupot PPh23	Rekonsel Bulpot PPh 23

Gambar 3 Data Monitoring AR Bulan Sebelumnya

Data tersebut akan di *compare* dengan data yang sudah terpilih sebelumnya, yaitu data *monitoring* AR bulan Desember. Data yang di *compare* meliputi tiga *cells*, yaitu : *Plan Payment*, *Problem Identification*, dan *Corrective Action*. Tiga *cells* tersebut akan *dicompare* dengan menggunakan rumus *VlookUp*.

c. *Remarks* Data (*Plan Payment*, *Outstanding AR*, dan *Actual Cash In*)

Cell yang belum terremarks dari periode bulan sebelumnya, harus di rekonsel pada *business consultant* masing – masing tiap *customer* untuk di data *Outstanding AR* yang akan dibayarkan periode bulan ini.

Outstanding AR	Plan Cash In	Actual Cash In	Plan Payment*	Problem Identification	Corrective Action
49,576,300	49,576,300		11/4/2023	Need Confirm No GR dan Plan Payment	
6,147,728	6,147,728			Collect Bupot Pph23 (Periode Maret)	Push to Mas Sandy untuk Collect Pph23
5,582,781	5,582,781			Collect Bupot Pph23 (Periode April)	Push to Mas Sandy untuk Collect Pph23
5,005,437	5,005,437			Collect Bupot Pph23 (Periode Juni)	Push to Mas Sandy untuk Collect Pph23
1,048,000	1,048,000	1,048,000	9/1/2023	Pending Clearing Bupot Pph23	Push rekonsel
3,974,000	3,974,000	3,974,000	9/1/2023	Pending Clearing Bupot Pph23	Push rekonsel
4,916,000	4,916,000	4,916,000	9/1/2023	Pending Clearing Bupot Pph23	Rekonsel Bukpot PPh 23
30,809	30,809	30,809	9/19/2023	Pending Clearing Bupot Pph23	Rekonsel Bukpot PPh 23
182,812	182,812	182,812	9/19/2023	Pending Clearing Bupot Pph23	Rekonsel Bukpot PPh 23
3,265	3,265	3,265	9/19/2023	Pending Clearing Bupot Pph23	Rekonsel Bukpot PPh 23
1,311,188	1,311,188		12/18/2023	Plan Payment 18/12/2023	Push Payment
284,715	284,715		12/18/2023	Plan Payment 18/12/2023	Push Payment
2,852,700	2,852,700		11/30/2023	Plan Payment 15 Desember 2023	Push Payment
24,517,680	24,517,680		12/4/2023	Plan Payment 15 Desember 2023	Push Payment
3,665,395	3,665,395		12/20/2023	Collect Bupot Pph23	Push to Mas Husni untuk Collect Pph23

Gambar 4 Remarks data

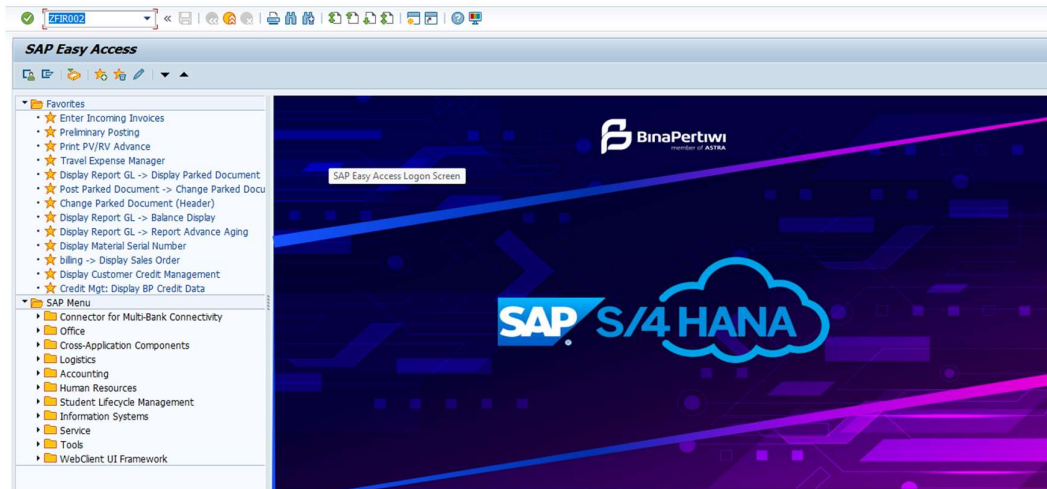
Setelah data sudah direkonsel pada tiap *business consultant* dan sudah ada keterangan *remarks*, maka hal yang selanjutnya adalah membuat rekap pivot sebagai *report* yang akan dilakukan untuk periode tiap minggu guna melihat progres *customer* yang sudah melakukan *payment*.

Column Label	1 - 30	31 - 60	60 UP	Total Sum of Outstanding AR	Total Sum of Plan Cash In	Total Sum of Actual Cash In
CV DIAN JAYA	16,837,313	13,447,373		30,284,686	13,447,373	3,783,713
CV MALAKA CENTRAL INDONESIA		2,907,481,858		2,907,481,858	1,466,229,220	
CV TRACTORINDO MITRA UTAMA		2,109,000	27,370,380	29,479,380	29,479,380	29,479,380
ONE TIME SURABAYA			11,167,766	11,167,766	11,167,766	11,167,766
PT AJINOMOTO INDONESIA			32,225,809	32,225,809		
PT ANUGERAH PUPUK MAKMUR			386,280,000	386,280,000		96,570,000
PT BENTOEL DISTRIBUSI UTAMA		19,980,000	50,628,896	70,608,896		50,436,664
PT BENTOEL PRIMA	728,644,053	1,489,353,403	805,636,433	18,901,457	3,042,535,346	824,537,890
PT BIAK VENEER JAYA		80,000		80,000		80,000
PT DUPAN ANUGERAH LESTARI			737,040,000	737,040,000		184,260,000
PT GUDANG GARAM TBK		9,882,969	10,823,122	20,706,091	20,706,091	20,706,091
PT HANJAYA MANDALA SAMPOERNA T	2,951,013,014	1,009,095,414	936,675,185	4,896,783,613	936,675,185	39,474,850
PT HARYANTO MOTOR INDONESIA	30,658,200	12,920,400		43,578,600	12,920,400	
PT INDOFOOD SUKSES MAKMUR TBK		16,208,775	108,176,994	124,385,769	118,541,619	94,899,451
PT KALIMANTAN PRIMA PERSADA		4,432,496	2,151,735	6,584,231	2,151,735	2,151,735
PT KAMADJAJA LOGISTICS		9,887,991		9,887,991		
PT KARYA MITRA TEHNIK		2,878,785		2,878,785	2,878,785	1,689,310
PT KERETA API INDONESIA/PERSER	6,826,500		2,337,000	9,163,500	9,163,500	2,337,000
PT LYONDELLBASELL ADVANCED			7,215,000	7,215,000	14,430,000	7,085,000

Gambar 5 Hasil Pivot Table

Setelah *pivot table* terbentuk maka hal yang selanjutnya adalah untuk *monitoring* AR dan *Actual Cash In* segera sistem SAP dan membuat *remarks* pada *monitoring outstanding AR*.

d. *Check* data AR dan *Actual Cash In* di sistem



Gambar 6 Check Data AR Dan Actual Cash In di SAP

Hal pertama yang harus dilakukan untuk cek data di sistem adalah dengan Masukkan T-Code ZFIR002 pada menu lalu *enter* hingga masuk pada *dashboard*. Setelah masuk *dashboard* AR *aging input plant* sesuai area dan *input customer account* sesuai dengan AR yang akan di cek.

Customer Code	Customer Name	Sales Org.	Plant	Billing No	Bilin. Document No.	Billing Date	Due Date	TOP	Original Amount	Original Amount Outstanding
48263	PT SREEYA SEWU INDONESIA TBK	RENT	SBY	4200032548	IDR 1800078110	05.10.2023	04.11.2023	N030	19.869.000	358.000
	PT SREEYA SEWU INDONESIA TBK		SBY	4200032549	IDR 1800078113	05.10.2023	04.11.2023	N030	19.869.000	358.000
	PT SREEYA SEWU INDONESIA TBK		SBY	4200032892	IDR 1800087115	13.11.2023	13.12.2023	N030	19.869.000	358.000
	PT SREEYA SEWU INDONESIA TBK		SBY	4200033264	IDR 1800097032	19.12.2023	18.01.2024	N030	19.869.000	19.869.000
		RENT			IDR				79.476.000	20.943.000

Gambar 7 Tampilan Data Customer di Menu AR Aging

Bandingan data yang ada di sistem dengan data *monitoring* di *excel*, apakah data sudah sesuai atau masih ada yang belum *clear* sehingga harus segera di *clear*kan agar tidak terjadi CN atau berujung pemblokiran. Ulangi step yang sama setiap harinya untuk *memonitoring outstanding AR* dan *actual cash in* yang sudah tercatat dalam sistem. Pada *plan cash in* diharapkan untuk selalu sesuai dengan *plan payment* yang ada sehingga tidak ada selisih antara *plan cash in* dan *actual cash in*. Maka *amount plan cash in* yang sudah disepakati pada saat rekonsel tiap *customer* atas *outstanding AR* maka harus dapat di pertanggungjawabkan atas *cash in*-nya.

Row Labels	CURRENT	1 - 30	31 - 60	60 UP	Total Sum of Outstanding AR	Total Sum of Plan Cash In	Total Sum of Actual Cash In
Sum of Outstanding AR	Sum of Outstanding AR	Sum of Outstanding AR	Sum of Outstanding AR	Sum of Outstanding AR			
AFIF HENDRAWANI	575,625,577			5,159,668	580,785,245	5,159,668	5,159,668
ONE TIME SURABAYA				5,104,668	5,104,668	5,104,668	5,104,668
PT UNITED TRACTORS TEK	575,625,577				575,625,577		
PT DAKEN DHARMA INDONESIA			55,000		55,000	55,000	55,000
DWI HIRCAHRI	347,249,847	3,535,582,847	2,151,735	168,679,300	4,053,062,529	1,730,306,255	121,254,735
CV MALAKA CENTRAL INDONESIA		2,907,481,858			2,907,481,858	1,466,729,220	
PT KALIMANTAN PRIMA PERSADA		4,432,496	2,151,735		6,584,231	2,151,735	2,151,735
PT UNITED TRACTORS TEK	347,249,847	359,931,693		49,576,300	756,757,840	49,576,300	
PT ARMADA TRANS SURABAYA		263,736,000		119,103,000	382,839,000	212,343,000	119,103,000
EKA RAMADHAN ANASAPUTRA	756,412,945	2,353,248,901	2,414,240,986	18,901,457	5,542,804,289	1,356,688,705	1,864,705,117
ONE TIME SURABAYA				6,063,098	6,063,098	6,063,098	6,063,098
PT ANUGERAH PUPUK MAKAMUR				306,200,000	306,200,000	306,200,000	306,200,000
PT BENTOEL DESTIBERUSA UTAMA		19,980,000		50,620,896	70,600,896	50,436,664	
PT BENTOEL PRIMA	720,644,053	1,489,353,403	805,636,433	10,901,457	3,042,536,346	824,537,890	794,937,264
PT DUPAN ANUGERAH LESTARI				737,040,000	737,040,000		184,260,000
PT GUDANG GARAM TEK			10,823,122		20,706,091	20,706,091	20,706,091
PT TRI SAKTI PURWOSARI MAKAMUR			41,880,189		41,880,189	41,880,189	
PT UNITED TRACTORS TEK	27,760,892	500,340			28,261,232		
PT ANUGERAH PUPUK LESTARI			377,400,000		377,400,000		94,350,000
PT ATTIN SIGARET INDONESIA		408,480,000			408,480,000	408,480,000	510,600,000
PT CRISTO VERITAS HARAPAN		14,652,000	14,388,000		29,040,000	29,040,000	14,652,000
PT NUSANTARA SEGAR ABADI				25,981,437	25,981,437	25,981,437	
PT SARASWANTI ANUGERAH MAKAMUR		368,520,000			368,520,000		92,130,000
FACIRI BUSTAMAM	3,306,650,852	2,054,218,743	1,472,837,379	103,671,972	6,937,478,946	2,168,000,133	952,396,429
PT ANUGERAH PUPUK INDONESIA					32,225,869		
PT WANJAYA MANDALA SAMPOERNA T	2,951,013,014	1,009,095,414	936,675,185		4,896,783,613	936,675,185	39,474,050
PT KAMADAJA LOGISTICS		9,887,991			9,887,991		
PT MAKASSAR ENERGI POWERINDO				103,035,972	103,035,972	103,035,972	95,412,603
PT MUL TI SPUNINDO JAYA		220,002,000			220,002,000	220,002,000	
PT TRIA INVESTAMA		447,885,000	447,885,000		895,770,000	447,885,000	439,015,000
PT VECOLA SERVICES INDONESIA	81,696,000				81,696,000	81,696,000	
PT ASAHMAS FLAT GLASS TEK	273,941,838	323,836,338	26,261,638	408,000	624,447,814	334,965,976	334,965,976
PT DAABES TUNAS UTAMA		30,858,000	15,429,000		46,287,000	30,858,000	30,302,000
PT VINILON JAYA SAKTI					1,806,747		
PT WAHANA DUTA JAYA RUCIKA		12,654,000	12,654,000	220,000	25,536,000	12,882,000	12,426,000
HUSNI RIZQI AFANDIA	6,826,500	2,626,421,494	166,796,751	29,105,034	2,829,149,779	236,352,779	245,187,147
PT INDO FOOD SUKSES MAKAMUR TEK		16,200,775	106,176,394		124,387,169	118,541,619	94,899,451
PT KERETA API INDONESIA PERSER	6,826,500		2,337,000		9,163,500	9,163,500	2,337,000
PT MATAHARI SAKTI		3,796,312	9,043,836		12,839,148	12,839,148	9,043,836
PT NANKAI INDONESIA		53,224,223			53,224,223		53,224,223
PT PETROKIMA GRE-SIK			39,896,701	25,439,639	65,336,340	46,345,046	41,037,766
PT PLM (PERSERO) KANTOR PUSAT		1,424,157,116		3,665,395	1,427,822,511	3,665,395	
PT SRE EYA SEHUJ INDONESIA TEK		19,880,000	716,000		20,596,000	20,596,000	19,511,000
PT TOMATEC INDONESIA		70,635,972	6,626,220		77,262,192	25,213,071	25,133,071
PT YAKULT INDONESIA PERSADA		65,061,096			65,061,096		
PT KERETA API LOGSTIK		973,470,000			973,470,000		
MUHAMMAD FARIS FTRIRANTO	1,106,236,890	1,974,741,009	4,267,758	354,766,067	3,440,011,724	16,815,946	80,000
PT BAK VENERE JAYA		80,000			80,000		80,000
PT UNITED TRACTORS TEK	1,106,236,890	1,375,066,595			2,481,303,485		
PT PERUSAHAAN LESTIK NEGARA		595,594,414	4,267,758	354,766,067	950,622,239	16,735,946	
YAYAN KRISTIAN ARBI	885,601,334	948,263,244	576,384,150	7,215,000	2,417,463,728	561,159,890	496,701,173
CV DAN JAYA	16,837,313	13,447,373			30,284,686	13,447,373	3,783,713
CV TRACTORINDO MITRA UTAMA		2,109,000	27,370,380		29,479,380	29,479,380	29,479,380
PT HARYANTO MOTOR INDONESIA	30,658,200	12,920,400			43,578,600	12,920,400	
PT KARYA MITRA TEKNIK		2,878,785			2,878,785	2,878,785	1,689,310
PT YONDEL LUBASRI ADVANCED			7,215,000	7,215,000	14,430,000	7,215,000	7,085,000
PT MEGASURYA MAS			454,663,770		454,663,770	454,663,770	454,663,770
PT STEEL PIPE INDUSTRY			79,365,000		79,365,000		
PT SUMBER JAYA SEMPURNA		46,564,500			46,564,500	38,777,850	
PT UNITED TRACTORS TEK	838,105,821	868,565,054	7,770,000		1,714,441,675		
PT FORTUNA LANCAR ADIMAKAMUR		1,777,332			1,777,332	1,777,332	
Grand Total	6,984,603,945	13,492,475,438	4,641,938,427	682,338,030	25,801,356,640	6,074,477,376	3,685,484,269

Gambar 8 Monitoring Outstanding AR dan Actual cash In

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan Analisa kendala dalam implementasi jobdesc admin sales di PT Bina Pertiwi Cabang Surabaya dapat disimpulkan kendala yang ditemukan banyak terjadi masalah pada proses *Flow Process Plan Cash In* dan *Actual Cash In*. Masalah berasal dari ketidaksesuaian antara *actual cash in* terhadap *plan cash in* yang dapat dilihat melalui *monitoring outstanding AR*. Dimana karena permasalahan tersebut bisa mengakibatkan terjadinya hambatan dan ketidakefisienan dalam proses administrasi hingga bisa terjadi *Credit Note* (CN), dan ketidaklengkapan administrasi yang bisa mengakibatkan pemblokiran. Hingga telah di gunakan solusi dengan cara *Monitoring AR*, *Plan Cash In* dan *Actual Cash In*. Setelah dilakukan Analisa didapatkan penyebab masalah pada implementasi *jobdesc* admin administrasi *sales* rental dan penjualan unit, yaitu *miss communication* yang bisa menjadikan perasaan kurang percaya terhadap rekan kerja. Selain itu masalah juga bisa terjadi karena human error, *customer* telat membayar tagihan atau karena *plafond* yang tidak muncul

sehingga tidak bisa dilakukan pembayaran dan akhirnya terjadi pemblokiran, karena proses administrasi yang tidak *simple*, cukup Panjang dan rumit hingga dibutuhkan waktu yang lumayan lama saat menjalankan proses administrasi, belum lagi berkas yang tidak lengkap atau kendala berkas lainnya yang bisa mengakibatkan *plafond* tidak muncul. dan jaringan yang lelet ataupun *wifi error*.

Saran

Saran yang dapat diberikan penulis terhadap perusahaan adalah seharusnya perusahaan memberikan training atau pelatihan SAP terhadap karyawan (*user*) dalam mengoperasikan sistemnya, kemudia diperlukannya kerjasama antara semua pihak yang terlibat dalam proses administrasi agar proses yang panjang dan cukup rumit bisa berjalan dengan efisien. Seharusnya perusahaan juga menyediakan fasilitas berupa wifi dengan jaringan yang stabil agar tidak terjadi gangguan jaringan saat pengoperasian SAP.

5. REFERENSI

- Adha, M. A., Supriyanto, A., & Timan, A. (2019). Strategi peningkatan mutu lulusan madrasah menggunakan diagram fishbone. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(01), 11–22. <http://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/tarbawi/article/view/1794>
- Afriani, M. (2018). *PENGARUH PENGGUNAAN SOFTWARE AKUNTANSI SYSTEM APPLICATION AND PRODUCT (SAP) DAN KUALITAS NILAI INFORMASI PELAPORAN KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SOFTWARE AKUNTANSI (STUDI KASUS PADA PT. PLN (PERSERO) KANTOR WILAYAH ACEH-KOTA BANDA ACEH)*. 6, 115–128.
- Ahadya Silka Fajaranie, & Khairi, A. N. (2022). Pengamatan Cacat Kemasan Pada Produk Mie Kering Menggunakan Peta Kendali Dan Diagram Fishbone Di Perusahaan Produsen Mie Kering Semarang, Jawa Tengah. *Jurnal Pengolahan Pangan*, 7(1), 7–13. <https://doi.org/10.31970/pangan.v7i1.69>
- Eviyanti, N. (2021). Analisis Fishbone Diagram Untuk Mengevaluasi Pembuatan Peralatan Aluminium Studi Kasus Pada Sp Aluminium Yogyakarta. *JAAKFE UNTAN (Jurnal Audit Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura)*, 10(1), 10. <https://doi.org/10.26418/jaakfe.v10i1.45233>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Jatmiko, H. A., & Dharmastiti, R. (2018). Pengembangan Alat Ukur Evaluasi Dan Perancangan Produk Kursi Roda. *Jurnal Teknosains*, 7(2), 104. <https://doi.org/10.22146/teknosains.28222>
- Lestari, R. M. (2020). Jurnal Maritim Bina Bahari. *Pelayanan Dokumen Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal Minyak Mentah Pada Pt. Oceanindo Prima Sarana Cabang Palembang*, 1(1), 11–20. [http://www.akmar-binabahari-plg.ac.id/ambbahari/jurnal/Ria Maya Lestari.pdf](http://www.akmar-binabahari-plg.ac.id/ambbahari/jurnal/Ria%20Maya%20Lestari.pdf)
- Maulidina, R., Rizki, N. A., & Dewi, R. S. (2020). *Perencanaan dan Implementasi SAP*

pada PT XYZ dengan Menggunakan Metode Accelerated SAP (ASAP). 7(1), 83–90.
<https://doi.org/10.30865/jurikom.v7i1.1856>

Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana. 1–23.

Saflembolo, E. P., & Sitokdana, M. N. N. (2022). Penerapan SAP Untuk Mendukung Invoice Travel Agent Pada PT Freeport Indonesia. *JatISI*, 9(4), 3569–3578. <http://jurnal.mdp.ac.id>

Soleh, A., & Vikaliana, R. (2020). Analisis penerapan system application and product in data processing (SAP) pada sistem inventory logistik pada PT. Haier Sales Indonesia, Jakarta Utara. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 12(1), 124. <https://doi.org/10.22441/oe.v12.1.2020.051>