

## **BAB III**

### **OBJEK PENELITIAN**

#### **III.1 Sejarah Singkat PT.Jasatama Polamedia**

PT. Jasatama Polamedia merupakan suatu perusahaan yang tergabung dalam Kelompok Kompas Gramedia (KKG). Perusahaan ini bergerak dalam bidang pendistribusian harian Kompas dan produk-produk terbitan Gramedia. Sejak awal berdirinya hingga saat ini PT. Jasatama Polamedia secara bertahap telah menunjukkan eksistensinya sebagai salah satu distributor yang patut diperhitungkan oleh distributor dari penerbit-penerbit lain. PT. Jasatama Polamedia berdiri pada tanggal 26 Desember 1995, menurut Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia, No. : **C2-17.037 HT.01.01TH.95.**

Awal berdirinya PT. Jasatama Polamedia, merupakan prakarsa dari Bagian Sirkulasi harian Kompas di daerah Yogyakarta pada tahun 1993. Bagian sirkulasi harian Kompas mengadakan suatu proyek yang dikenal dengan Laboratorium Sirkulasi Daerah karena adanya hambatan pengembangan harian Kompas dari agen-agen konvensional. Hambatan tersebut antara lain, berkurangnya minat para agen untuk terus mengembangkan harian Kompas karena agen-agen tersebut tidak hanya mendistribusikan harian Kompas saja tetapi juga mendistribusikan media cetak dari penerbit lainnya.

Selain itu, perilaku para agen juga sering menimbulkan permasalahan dalam pelayanan kepada para pembaca setia harian Kompas antara lain menyangkut ketepatan waktu pengiriman media dan ketepatan waktu penagihan. Maka Laboratorium Sirkulasi Daerah ini juga membuat terobosan untuk memberikan layanan harian Kompas langsung dari penerbit karena para pembaca setia harian Kompas tanpa melalui jasa para agen-agen. Setelah proyek di Yogyakarta ini dinilai berhasil, maka Bagian Sirkulasi harian Kompas mencoba proyek serupa untuk daerah Surabaya dan proyek tersebut juga mengalami keberhasilan.

Karena kedua proyek di daerah Yogyakarta dan Surabaya mencapai hasil yang memuaskan maka Proyek Laboratorium Sirkulasi Daerah ini pada tahun 1995 dibentuk menjadi suatu Perseroan Terbatas (PT) dengan nama Jasatama Polamedia yang didirikan di Jakarta dan berkantor pusat di Jalan Hayam Wuruk No. 122 Jakarta. Pada akhir bulan Maret tahun 2009, kantor pusat PT. Jasatama Polamedia berpindah tempat ke Jalan Palmerah Barat No. 33-37.

Untuk mengakomodasikan seluruh aspek sumber daya dan dana agar dapat memenuhi tuntutan pasar yang semakin berkembang, maka PT. Jasatama Polamedia terus mengembangkan wilayah pemasarannya. Yang semula terpusat hanya untuk daerah Jakarta, kemudian dikembangkan lagi untuk pemasaran di wilayah Bogor, Tangerang, Bekasi, dan terus berkembang ke daerah-daerah lain seperti Jawa Tengah dan Timur, Bali, Sumatera Selatan, Sumatera Utara dan Kalimantan. Dan mempunyai kurang lebih 78 *Service Point* untuk pelanggan harian Kompas dan produk Gramedia yang tersebar di wilayah-wilayah pemasaran tersebut. *Service Point* yang tergabung dalam PT. Jasatama Polamedia didirikan sebagai *trigger* (pemicu) dan stabilisator

kinerja para agen penerbit Kelompok Kompas Gramedia (KKG), khususnya agen penerbit harian Kompas.

Wilayah Tangerang sendiri resmi beroperasi pada tahun 1995, kantor wilayah Tangerang terdiri dari 11 *Service Point*, yang tersebar di wilayah Tangerang dan sekitarnya. Saat ini wilayah Tangerang telah melayani kurang lebih 4.335 pelanggan harian Kompas dan 1.055 pelanggan produk-produk Gramedia.

Hingga saat ini PT. Jasatama Polamedia memiliki tenaga kerja dengan jumlah 634 orang, yang terdiri dari karyawan pria dan wanita, yang di tempatkan di kantor pusat dan di 78 *Service Point* yang dimilikinya yang tersebar di beberapa wilayah pemasaran. Untuk penerimaan karyawan, PT. Jasatama Polamedia merekrut karyawan berpengalaman yang disesuaikan antara jenis pekerjaan dengan pendidikan yang dilakukan melalui seleksi ketat, seperti untuk tenaga sekretaris, kepala bagian, dan fungsi staf di ambil dari tamatan Sarjana dan Diploma, sedangkan untuk tenaga operasional lapangan diambil dari tamatan SMU sederajat.

PT. Jasatama Polamedia adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang pendistribusian koran, majalah, serta tabloid produk-produk Kelompok Kompas Gramedia. Adapun produk-produk tersebut seperti surat kabar yang telah dikenal masyarakat yaitu Kompas, *The Jakarta Post*, Warta Kota. Terdapat pula berbagai majalah dan tabloid seperti Kontan, Senior, Bola, Nova, Hai, Intisari, Sedap Sekejap, Komputer Aktif dan lain sebagainya.

Dalam menghadapi era persaingan bisnis yang semakin ketat pada saat ini, PT. Jasatama Polamedia berusaha untuk mengadakan pelayanan yang lebih baik daripada perusahaan pesaing yaitu perusahaan distribusi dan agen dari penerbit lain.

### **III.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**

Kegiatan suatu perusahaan sehari - hari memiliki tingkat intensitas yang sangat tinggi sehingga diperlukan suatu organisasi yang baik agar setiap bagian dapat menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik sehingga kegiatan dalam perusahaan dapat berjalan secara teratur dan tepat pada tujuan yang telah direncanakan semula.

Bagi PT. Jasatama Polamedia organisasi merupakan masalah yang penting dan pokok, karena struktur organisasi merupakan gambaran secara skematis tentang hubungan-hubungan, kerjasama dari individu-individu yang terdapat dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Beberapa aspek penting dalam pengorganisasian yang menyangkut penyusunan struktur organisasi adalah :

- a. Pembagian kerja : Pemecahan tugas, dimana setiap individu hanya melakukan dan bertanggung jawab atas sejumlah kegiatan tertentu.
- b. Departementalisasi : Pengelompokan kegiatan sehingga pekerjaan yang serupa dan saling berkaitan dapat dilakukan secara bersama.
- c. Koordinasi : Proses untuk memudahkan kerjasama antara unit-unit organisasi terpisah guna mencapai tujuan bersama secara efisien.
- d. Rentang Kendali : Berapa jumlah karyawan bawahan yang dapat dikendalikan secara efektif oleh seorang atasan.

Adapun uraian singkat mengenai pembagian tugas PT. Jasatama Polamedia adalah sebagai berikut :

#### **1. Direktur Utama**

- Direktur Utama bertanggung jawab terhadap kekayaan perusahaan dan bertanggung jawab atas keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas yang

dibebankan kepadanya agar sesuai dengan tata kerja dan prosedur yang berlaku sehingga operasional perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien

- Direktur utama memimpin dan mengkoordinir serta mendelegasi semua kegiatan yang berjalan dalam perusahaan
- Mengawasi, mengendalikan, dan menertibkan semua kegiatan perusahaan sehingga pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan tata kerja dan prosedur yang berlaku
- Menjalin dan menjaga serta memelihara hubungan baik dengan lingkungan yang ada di wilayahnya

## 2. General Manager

- Mewakili dan menjalankan pendelegasian tugas dari Direktur Utama dalam memimpin dan mengkoordinasikan kegiatan operasional perusahaan sehari-hari, baik secara intern maupun ekstern
- Mewakili Direktur Utama dalam tugas pengawasan, pengendalian, dan penertiban semua kegiatan sehari-hari
- Membantu Direktur Utama dalam melaksanakan pembinaan tugas-tugas dalam lingkungan perusahaan

## 3. Bagian Pemasaran dan Penjualan

### a. Petugas Administrasi Mutasi :

- Bertindak sebagai resepsionis: Melayani Pelanggan, pembekal, tamu, dan lain-lain
- Mengarsip data-data sesuai pekerjaan
- Membuat laporan kerja sesuai dengan tugas

- Melakukan mutasi ke penerbit berdasarkan informasi dari Koordinator *Service Point*
- Input keluar masuknya pelanggan ke program agen
- Mencetak kwitansi tagihan ke pelanggan & membuat laporan penjualan dalam bentuk rekap kwitansi
- Membuat tagihan Bonus Pelanggan + Insentif hantaran & relasi
- Mengecek data RC Penerbit

b. Administrasi Inkaso :

- Bertindak sebagai resepsionis: Melayani Pelanggan, pembekal, tamu, dan lain-lain
- Mengarsip data-data sesuai pekerjaan
- Membuat laporan kerja sesuai dengan tugas
- Membagikan kwitansi yang diterima dari administrasi mutasi kepada Koordinator *Service Point / Customer Service* dengan bukti tanda terima yang jelas
- Menerima setoran atas kwitansi yang tertagih dan di-input di komputer
- Konfirmasi pelanggan yang setor langsung ke JPM & mengecek pembayaran pelanggan via RC
- Membuat rekap setoran bulanan & laporan saldo piutang

c. Administrasi Kas Kecil dan Iklan

- Bertindak sebagai resepsionis: Melayani Pelanggan, pembekal, tamu, dan lain-lain
- Mengarsip data-data sesuai pekerjaan
- Membuat laporan kerja sesuai dengan tugas

- Bertanggung jawab atas penerimaan dan pengeluaran kas kecil untuk operasional SP sehari-hari
  - Membuat buku kas, buku bank, buku BS Intern,& buku BS dari kantor pusat
  - Menyeleksi bon-bon pengeluaran sesuai dengan keperluan kantor
  - Mencatat semua pengeluaran, pemasukan & BS di buku kas setiap ada transaksi
  - Mengajukan BS honor pembayaran gaji ke JPM Pusat
  - Melayani pelanggan iklan dengan baik
  - Membuat order iklan dengan benar ke penerbit
  - Menerima uang setoran iklan dari pelanggan dan menyetorkan uang tersebut ke JPM pusat
  - Membuat laporan kas kecil ke JPM Pusat paling lambat 1 minggu sekali
  - Membuat rekap perolehan iklan ke JPM Pusat setiap sebulan sekali
- d. Koordinator *Service Point / Customer Service* :
- Membuat order permintaan jumlah Koran/media lain untuk pelanggan
  - Wajib datang pagi untuk mencocokkan penerimaan Koran berdasarkan order dan membagikan kepada looper, setiap hari jam tiba
  - Mengontrol jam tiba Koran / media hingga diterima pelanggan
  - Mengambil kwitansi tagihan ke Adm.Inkaso sesuai dengan jadwal
  - Membagikan kwitansi kepada penagih secara bertahap dan mengawasi pelaksanaan tagihannya
  - Bertanggung jawab atas uang yang tertagih dan tak tertagih

- Menyetorkan uang yang diterima ke kasir atau Bank dalam waktu 1x24 jam
- Bertanggung jawab terhadap saldo piutang (baik piutang sebelumnya maupun piutang bulan berjalan)
- Mengangkat dan memberhentikan loper / penagih sesuai dengan keperluan
- Pengendalian biaya operasional
- Tertib administrasi keuangan atas penerimaan dan pengeluaran kas
- Laporan bulanan kepada Korwil tentang keluar masuknya pelanggan, klaim selisih (kurang lebihnya atas penerimaan barang)
- Pencarian Pelanggan baru & konfirmasi pelayanan pelanggan
- Belanja Media
- Bertanggung jawab atas pengelolaan BS Intern kas kecil
- Bertanggung jawab atas kelancaran jalannya kegiatan operasional SP dan me-manage komponen / SDM yang berada dibawah koordinasi SP yang bersangkutan

e. Koordinasi Wilayah / Wakil Korwil :

- Merencanakan, pengendalian dan biaya kegiatan operasional SP di wilayahnya
- Merancang, melaksanakan kegiatan promosi, pengembangan wilayah
- Menentukan dan mengevaluasi hasil kerja bawahan, menentukan target oplah dan bertanggung jawab atas saldo piutang setiap bulannya
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas: membuat jadwal kerja dan membagi tugas pada Koordinator SP



- Mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan tugas bawahan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan dan membuat evaluasi-evaluasi
- Mengumpulkan dan menyampaikan informasi bisnis (pelanggan, pesaing,dll)
- Menilai hasil karya bawahan
- Mengkoordinasikan kebutuhan media cetak diluar KOMPAS
- Menganalisis dan mengatasi keluhan, persoalan dan penyimpangan
- Mampu memotivasi & mengorganisir anak buah untuk lebih maksimal
- Menjalin hubungan kerjasama intern & ekstern
- Membina dan mengembangkan bawahan
- Mengawasi Pelaksanaan system program baru (ADS) dan prosedur administrasi SP yang telah ditetapkan Pimpinan
- Mengontrol & bertanggung jawab atas pendapatan lain-lain (iklan,brosur,dll)
- Bertanggung jawab atas kelancaran jalannya kegiatan operasional SP dan *me-manage* komponen / SDM yang berada dibawah koordinasi Wilayah yang bersangkutan

f. *Customer Sercvice* Iklan :

- Menerima order iklan dari wilayah SP dan membuat order space iklan ke penerbit
- Melayani & membina hubungan baik dengan relasi & penerbit
- *Setting & crosscheck* materi iklan (redaksional)
- *Crosscheck* order dengan bukti iklan Croschek invoice dari penerbit dengan rekap iklan

- Melaporkan kewajiban pembayaran iklan ke penerbit
  - Bertanggung jawab terhadap pembayaran dari wilayah & customer
  - Mengembangkan omzet iklan di pusat
- g. Petugas Sekretariat Pemasaran :
- Kirim Jadwal Terbit Gramedia melalui Fax atau kirim via FTP
  - Input jatah harian Kompas dan crosscheck SP baru yang belum masuk
  - Input terbit halaman Kompas tiap hari
  - Kirim jatah paid Kompas ke wilayah
  - Rekapitulasi insentif Shimbun dari wilayah
  - Hitung sisipan Kompas ke wilayah
  - *Crosscheck* laporan omzet iklan dari wilayah
  - *Back up* iklan baris
  - Input setoran via RC, Bonus sisipan, premi saldo kredit Kompas & membuat bukti kasnya
  - *Crosscheck* tagihan iklan dengan omzet iklan
  - Membuat rekap kewajiban pembayaran iklan
- h. Kepala Bagian Pemasaran :
- Memimpin dan mengkoordinasikan bagian yang menjadi tanggung jawabnya dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan.
  - Membuat rencana pemasaran dalam rangka peningkatan volume penjualan perusahaan.

i. Penagih :

- Melakukan penagihan kepada pelanggan.
- Bertanggung jawab atas hasil tagihan, hingga disetorkan kepada Bagian *Customer Service*.

4. Bagian SDM-Umum

a. Kepala Bagian Sumber Daya Manusia (SDM)

- Memimpin bagian yang menjadi tanggung jawabnya.
- Membuat perencanaan sumber daya manusia sesuai kebutuhan dan rencana penempatan pada tempat yang tepat.
- Bertanggung jawab atas seluruh keperluan karyawan dan perusahaan, keamanan, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan suasana kerja di lingkungan kerja, serta menjaga penampilan perusahaan di masyarakat juga memelihara pengarsipan secara keseluruhan.

b. Supervisor SDM-Umum :

- Melaksanakan seleksi Penerimaan & Penempatan karyawan
- Membuat perjanjian kerja karyawan organik & non organik
- Menyusun & evaluasi Jobdesk karyawan bersama pimpinan
- Orientasi karyawan baru & karyawan yang dimutasi
- Merencanakan training karyawan & pengembangan SDM
- Merencanakan kegiatan kebersamaan karyawan (HUT Perusahaan, rekreasi, arisan, dll)
- Mengevaluasi / menindaklanjuti perkembangan karyawan yang tidak disiplin
- Mensosialisasikan kebijakan perusahaan pada karyawan

- File data karyawan

c. Staf Umum :

- Menyediakan kebutuhan inventaris kantor (sarana & prasarana)
- Perawatan & pemeliharaan inventaris kantor (AC, Telp, Listrik, Ruangan, dll)
- Pengiriman barang dan dokumen
- Sebagai operator telepon
- Menangani kebutuhan kas kecil PT dan administrasinya
- Bekerjasama dengan sekretariat dan semua bagian dalam operasional sehari-hari

d. Petugas Pramulayan :

- Melayani kebutuhan karyawan (makan, minum)
- Melaksanakan pekerjaan pengambilan, pengantaran, pengiriman surat / dokumen / barang / koran
- Bersama staf umum menata gudang arsip
- Bertanggung jawab terhadap kebersihan kantor & lingkungan sekitar
- Sebagai petugas foto copy

5. Bagian Keuangan

a. Petugas Administrasi Kas Kecil wilayah I s/d VI :

- Memeriksa laporan saldo kas kecil wilayah
- Melakukan Pemeriksaan Bon Pengeluaran Wilayah
- Membuat Rekap Bon Pengeluaran
- Input Laporan Per Wilayah

- Membuat Bukti Kas dan Pesanan Dana ke SP maupun ke Sirkulasi Kompas
  - Membuat laporan biaya Operasional SP
  - Melakukan pembayaran ke penerbit dengan membuat bukti kas
- b. Petugas Administrasi Hutang & Mutasi :
- Menerima Kwitansi dari penerbit ke pembekal untuk di crosek beserta bukti kasnya
  - Melakukan Croscek invoice/tagihan dari penerbit dengan order
  - Membuat bukti kas pengeluaran & penyelesaian pembayaran ke penerbit
  - Melakukan croscek RC penerbit dengan pembayaran yang dilakukan
  - Input, up date & menyajikan data pembelian / hutang dagang KKG & Non KKG yang dibayar JPM Pusat
  - Membuat laporan pembayaran ke penerbit
- c. Supervisor Administrasi Keuangan :
- Memeriksa laporan mutasi excel wilayah Bekasi, Semarang ,Yogya, Solo & Surabaya
  - Input setoran agen dan iklan seluruh SP
  - Menyusun rekap administrasi SP (Lap.Laba Rugi & Saldo Piutang)
  - Menyusun rekap bukti pengeluaran kas & bukti penerimaan kas & selanjutnya menyusun cash flow
  - Bertanggung jawab dalam memantau perkembangan saldo piutang
  - Memanage kerja anak buah
  - Memeriksa bukti kas

d. Petugas LDB (Laporan Distribusi Barang) :

- Kroscek kedatangan LDB dari setiap SP
- Input LDB setiap hari
- Kroscek LDB dengan Belanja Media setiap SP
- Membuat surat omset ke setiap SP / Wilayah
- Mencetak perkiraan kewajiban ke penerbit & dilaporkan ke bagian hutang dagang
- Mencetak surat pemberitahuan revisi omset beserta surat omset untuk dikirim ke masing- masing SP
- Kroscek RC Kompas dengan LDB dgn ADS dan membuat laporan LDB yang menyangkut waktu kedatangan/ketepatan waktu laporan
- Mengarsip surat omset & File Berkas

e. Petugas Administrasi Pembukuan :

- Mengumpulkan data pembelian dari penerbit KKG & Non KKG
- Input dan membuat laporan pembelian dan penjualan PT
- Menyajikan laporan omzet administrasi SP dan PT untuk bagian Pembukuan Direktorat Pengawasan (Palmerah)
- Menerbitkan faktur pajak sederhana PPN Keluaran
- Membuat bukti kas KM (Adm.SP & PT)
- Input data pembayaran ke dalam program sales dan menyajikan laporan ke bagian Audit Direktorat Pengawasan (Palmerah)
- Input data faktur pajak strandard penerbit ke dalam program pajak
- Mempersiapkan laporan keuangan SP dan PT
- Arsip data laporan

f. Staff Teknologi Informasi :

- Maintenance computer dan jaringan di Jasatama Pusat dan wilayah
- Mengaplikasi software dan penanaman software jika ada program baru
- Fasilitator (team) antara programmer & user (PT)
- Trainer program baru untuk SP & PT
- Menjalin hubungan/relasi dengan TI corporate & wilayah
- Inventarisasi hardware & software di pusat & wilayah
- Maintenance & back up semua data

g. Administrasi Piutang :

- Meminta laporan omset dari Wilayah secara terinci antara omset – pelanggan & penerbit
- Membuat kartu piutang penerbit
- Membuat laporan Piutang secara Accrual Basis & Cash Basis

h. Audit Internal :

- Cash opname kas kecil rutin : Jabotabek, Bandung → tiap bulan, Wilayah lain → tiap 2 bulan
- Melakukan pemeriksaan audit setoran, omzet, piutang (fisik kwitansi), Target 1 tahun sekali
- Memeriksa Bon Belanja Media KKG & Non KKG
- Mengawasi SisDur sesuai ketentuan Perusahaan
- Membuat laporan pemeriksaan

- i. Kepala Bagian Keuangan :
  - Memimpin bagian yang menjadi tanggung jawabnya.
  - Melakukan pengelolaan keuangan perusahaan, pencatatan transaksi keuangan perusahaan secara kronologis sesuai dengan bentuk dan ketentuan yang ada dalam perusahaan.
  - Menyimpan atau mengarsipkan segala dokumen keuangan pada tempat yang aman.

6. Petugas Pengirim Media :

- Melakukan pengiriman media cetak (surat kabar, tabloid, atau majalah) sampai ke tangan pelanggan, sesuai dengan pesanan dari pelanggan.
- Pengiriman media cetak diharapkan dapat diselesaikan dalam waktu cepat sehingga sebelum pukul 07.00 WIB, pelanggan telah menerima pesannya.

### **III.3 Visi dan Misi Perusahaan**

Adapun Visi dan Misi yang dimiliki oleh PT.Jasatama Polamedia adalah sebagai berikut :

a. Visi

Menjadi perusahaan distribusi media cetak terbesar dan terluas di Indonesia.

b. Misi

Membentuk jaringan distribusi Kompas dan media pendukung lainnya dengan layanan prima, yang didukung sistem administrasi dan sumber daya manusia yang profesional, untuk pengembangan usaha yang optimal dan kesejahteraan karyawan.



### III.4 Jenis dan Jumlah Karyawan

No.	Jenis Karyawan	Jumlah
1.	Karyawan Organik	49
2.	Loper	426
3.	Penagih	30
4.	Administrasi <i>Service Point</i> (SP)	32
5.	Koordinator Loper	48
6.	<i>Sales</i>	33
7.	Kanvasus	8
8.	<i>Office Boy</i> (OB)	8
	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>634</b>

### III.5 Aktivitas Utama PT. Jasatama Polamedia

Peran utama dari media cetak seperti surat kabar, tabloid, dan majalah adalah sebagai sarana penyampaian informasi kepada seluruh pembaca yang berada di seluruh pelosok wilayah, dari daerah perkotaan sampai ke daerah yang belum tersedia sarana dan prasarana penyampaian informasi tersebut. Agar media cetak dapat sampai ke tangan pembaca diperlukan suatu pola pendistribusian yang dikelola secara baik dan teratur. Harian Kompas sebagai salah satu surat kabar terbesar di Indonesia saat ini, melihat itu sebagai suatu hal yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Karena itu, Harian Kompas mendirikan suatu perusahaan distributor milik sendiri untuk melaksanakan pendistribusian Harian Kompas agar mampu menjangkau sampai ke seluruh pelosok wilayah, disamping tetap menggunakan jasa distribusi agen-agen koran lepas yang telah dipergunakannya selama ini.

Perusahaan distribusi yang didirikan oleh Harian Kompas itu diberi nama PT. Jasatama Polamedia. Perusahaan ini dibentuk untuk melaksanakan aktivitas utamanya dalam mendistribusikan Harian Kompas serta produk-produk Gramedia langsung ke

pelanggan tanpa melalui perantara jasa agen-agen koran lepas yang ada seperti yang terjadi selama ini. PT. Jasatama Polamedia lebih memfokuskan aktivitasnya pada pelayanan pelanggan di daerah-daerah yang belum atau tidak dapat terlayani oleh agen-agen koran lepas ini dapat mengganggu kegiatan distribusi Harian Kompas, sehingga PT. Jasatama Polamedia mendirikan beberapa *Service Point* yang tersebar di 78 daerah di Indonesia yang selalu siap 24 jam, member pelayanan kepada pembaca Harian Kompas dan produk-produk Gramedia.

### **III.6 Sistem dan Prosedur Pada *Service Point* Wilayah Tangerang PT. Jasatama Polamedia**

Sistem dan prosedur penjualan kredit pada *Service Point* Wilayah Tangerang PT. Jasatama Polamedia meliputi sistem dan prosedur penjualan untuk beberapa bagian, yaitu : Bagian *Customer Service*, Bagian Administrasi Mutasi, Bagian Administrasi Inkaso, dan Bagian Administrasi Piutang.

#### **III.6.1 Sistem dan Prosedur Penjualan Bagian *Customer Service***

Tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh Bagian *Customer Service* dalam rangkaian sistem dan prosedur penjualan kredit PT. Jasatama Polamedia Wilayah Tangerang adalah sebagai berikut :

1. Sistem dan prosedur pada Bagian *Customer Service* diawali dengan diterimanya informasi dari pelanggan. Informasi dari pelanggan tersebut dapat berupa : informasi penambahan pelanggan baru maupun pengurangan pelanggan (pelanggan berhenti berlangganan).

2. Berdasarkan informasi tersebut, Bagian *Customer Service* akan membuat Laporan Mutasi Pelanggan (LMP). Pembuatan LMP ini dilakukan rutin setiap hari.
3. LMP dibuat dalam *Form* LMP, dibuat rangkap dua. Lembar ke-1 dikirimkan ke Bagian Administrasi Mutasi dan lembar ke-2 diarsipkan pada Bagian *Customer Service* berdasarkan Print Number dan tanggal.
4. Apabila terjadi kesalahan pengisian, LMP dengan *Print Number* yang bersangkutan (salah pengisian) tersebut harus tetap disimpan dengan rapi.
5. LMP harus mendapat otorisasi (tanda tangan) dari Bagian Administrasi Mutasi dan Bagian *Customer Service*.
6. Bagian *Customer Service* menerima klaim dari pelanggan dalam bentuk Klaim Tagihan Pelanggan (KTP) yang diisi sendiri oleh pelanggan yang bersangkutan. Informasi yang tertulis dalam KTP harus lengkap, meliputi Nama Pelanggan, Nomor Pelanggan, Nomor Telepon, dan keterangan mengenai klaim dari pelanggan yang bersangkutan.
7. Setelah menerima Klaim Tagihan Pelanggan, Bagian *Customer Service* harus melakukan konfirmasi kepada pelanggan menyangkut kebenaran klaim yang dilakukan pelanggan yang bersangkutan.
8. Setelah mengecek kebenaran Klaim Tagihan Pelanggan, Bagian *Customer Service* akan melakukan indentifikasi mengenai penyebab terjadinya klaim. Dari kegiatan indentifikasi ini akan diketahui siapa yang bertanggung jawab atas terjadinya klaim dari pelanggan tersebut sehingga dapat dijadikan dasar dalam pemberian sanksi.

9. Klaim Tagihan Pelanggan dibuat dalam Form Klaim Tagihan Pelanggan dengan *Print Number* berurutan.
10. Apabila terjadi kesalahan dalam pengisian, KTP harus tetap disimpan dengan rapi.
11. Bagian Administrasi Mutasi berhak menolak Klaim Tagihan Pelanggan jika tidak ada alasan tertulis yang jelas.
12. Dalam sektor eceran, menerima Retur dari Sub Agen / Kanvaser dan mengisi Form Retur Penjualan.
13. Form Retur Penjualan dibuat dengan *Print Number* berurutan rangkap 3, lembar ke-1 untuk Sub Agen / Kanvaser, lembar ke-2 untuk Administrasi Mutasi dan lembar ke-3 dikirim ke Pusat.
14. Apabila ada kesalahan pengisian Form Retur Penjualan harus tetap disimpan dengan rapi.
15. Periode Retur Penjualan dari tanggal 1 sampai dengan tanggal 31 bulan berjalan.
16. Form Retur Penjualan harus ada tanda tangan *Customer Service* dan Sub Agen / Kanvaser yang bersangkutan.
17. Menyerahkan dokumen LMP lembar pertama, KTP, Retur Penjualan lembar ke-2 (dilakukan setiap hari) ke Administrasi Mutasi, sebagai dasar pembuatan Laporan Penjualan dalam Format Excel dan Program Agen.
18. Harus ada Tanda Terima untuk penyerahan beberapa Dokumen tersebut di atas.

### **III.6.2 Sistem dan Prosedur Penjualan Bagian Administrasi Mutasi**

Sistem dan prosedur yang dilakukan oleh Bagian Administrasi Mutasi, sebagai berikut :

1. Bagian Administrasi Mutasi akan menerima LMP, Retur Penjualan dan KTP dari Bagian *Customer Service*.
2. Berdasarkan data dalam Laporan Mutasi Pelanggan (LMP) dari Bagian *Customer Service*, Bagian Administrasi Mutasi akan melakukan mutasi jatah kiriman media untuk besok hari ke Penerbit KKG (Kelompok Kompas Gramedia).
3. Dari LMP, Retur Penjualan dan KTP (KTP diterima sebelum Proses Kwitansi) di input pada Program Agen dan Format Excel. Kegiatan ini rutin dilakukan setiap hari. Pada akhir bulan Bagian Administrasi Mutasi akan melakukan Proses Cetak Kwitansi dan menerbitkan Laporan Penjualan dalam bentuk Rekap Kwitansi (Output dari Program Agen) serta Laporan Penjualan dalam bentuk Format Excel.
4. Setelah melakukan Proses Cetak Kwitansi, Bagian Administrasi Mutasi akan melakukan Cross Check antara Laporan Penjualan dari Rekap Kwitansi dengan Laporan Penjualan dalam Format Excel. Hasil antara Laporan Penjualan dari rekap Kwitansi dengan Laporan Penjualan dalam Format Excel harus sama. Jika tidak sama, maka Bagian Administrasi Mutasi akan melakukan rekonsiliasi.
5. Laporan Penjualan (Program Agen) dibuat rangkap tiga, lembar ke-1 ke Bagian Administrasi Inkaso, lembar ke-2 dikirim ke Kantor Pusat dan lembar ke-3 akan diarsip pada Bagian Administrasi Mutasi berdasarkan bulan.

6. Dari proses cetak kwitansi pada akhir bulan akan dihasilkan Kwitansi Tagihan Pelanggan yang dibuat rangkap dua. Lembar ke-1 untuk Pelanggan sebagai bukti penagihan dan lembar ke-2 dikirimkan ke Bagian Administrasi Inkaso.
7. Apabila terjadi kesalahan tagihan pada Kwitansi Tagihan Pelanggan, maka akan dilakukan Koreksi Kwitansi Pelanggan (KKP). Kegiatan Koreksi Tagihan Pelanggan ini dilakukan jika Klaim Tagihan Pelanggan (KTP) diterima oleh Bagian Administrasi Mutasi setelah proses cetak kwitansi.
8. Koreksi Kwitansi Pelanggan dibuat apabila Klaim Tagihan Pelanggan tidak ada yang bertanggung jawab sehingga dianggap sebagai kerugian perusahaan.
9. Apabila Klaim Tagihan Pelanggan dibebankan kepada Petugas Pengirim Media (misalkan dengan Potong Gaji), maka tidak perlu dibuatkan Koreksi Kwitansi Pelanggan dan hasil Pemotongan Gaji Petugas Pengirim Media disetorkan sebagai setoran pelanggan.
10. Dalam kasus tersebut di atas, Klaim Tagihan Pelanggan ditagihkan kepada Administrasi Kas Kecil sebagai dasar Pemotongan Gaji Petugas Pengirim Media yang bersangkutan dan disetorkan kepada Administrasi Inkaso untuk memenuhi kekurangan setoran pelanggan. Klaim Tagihan Pelanggan tersebut sebelumnya harus disetujui dan diotorisasi oleh Koordinator Wilayah. Dan apabila Klaim Tagihan Pelanggan tersebut ditagihkan kepada Administrasi Kas Kecil, bagian Administrasi Kas Kecil berwenang memberikan otorisasi pada bukti kas keluar yang digunakan untuk pemotongan gaji petugas tersebut.
11. Koreksi Kwitansi Pelanggan (KKP) dibuat dalam Form KKP rangkap dua dengan *Print Number* berurutan. Form KKP lembar ke-1 diberikan kepada

Bagian Administrasi Inkaso dan lembar ke-2 diarsipkan pada Bagian Administrasi Mutasi berdasarkan *Print Number*.

12. Apabila terjadi kesalahan pengisian, Form KKP harus tetap disimpan dengan rapi dan urut berdasarkan *Print Number*.
13. Bagian Administrasi juga melakukan penyimpanan dokumen-dokumen lain seperti : Laporan Mutasi Pelanggan, Klaim Tagihan Pelanggan, dan Koreksi Kwitansi Pelanggan.

Proses data dari Laporan Mutasi Pelanggan (LMP) pada Bagian Administrasi Mutasi dilakukan dengan dua cara, yaitu proses data mutasi dengan Format Excel dan proses data mutasi dengan Program Agen. Berikut ini akan dijelaskan tentang standar pengisian kedua proses data mutasi tersebut.

1. Standar Pengisian Mutasi Format Excel

- a. Klaim ke Penerbit KKG karena fisik produk tidak sama dengan Adress *Ban /* Faktur.
  - Input jumlah produk yang di Klaim di Sheet KLAIM pada kolom KIRIM dan KLAIM (tanggal menyesuaikan) sejumlah yang diklaim ke Penerbit KKG.
- b. Jika karena produk dari penerbit KKG kurang dan harus melakukan Belanja Media KKG ke Pembekal.
  - Input Produk, harga beli dan harga jual di Sheet MASTER (pada bagian Sub. Belanja Media).
  - Input jumlah media yang dibeli (di sheet salah satu Petugas Pengirim Media yang mengirimkan produk tersebut) pada Kolom KIRIM (produk dan tanggal menyesuaikan).

- c. Klaim dari Pelanggan (produk rusak sehingga tidak menambah tagihan di kwitansi)
- Input produk yang di klaim di kelompok belanja media KKG (seandainya dilakukan belanja media) atau di kelompok KKG / Kompas (jika melakukan PS) dan juga harga beli (harga jual tidak perlu di input karena tidak menambah tagihan) di Sheet MASTER.
  - Input jumlah media di Sheet salah satu Petugas Pengirim Media yang melakukan pengiriman produk tersebut pada kolom KIRIM (produk dan tanggal transaksi menyesuaikan).
- d. Klaim dari pelanggan karena belum menerima media (menambah tagihan di kwitansi) ketentuannya sama dengan bagian c hanya input harga di Sheet KLAIM meliputi harga beli dan harga jual.
- e. Pembelian antar *Service Point*
- Pembelian antar *Service Point* (SP) diperlakukan sebagai jual beli antar *Service Point*.
  - Dari pihak SP Pembeli diperlakukan sebagai belanja media KKG dengan harga beli adalah harga beli dari Penerbit KKG.
  - Dari pihak SP Penjual diperlakukan sebagai penjualan antar SP dengan harga jual dari Penerbit KKG.
  - Dari pihak SP Penjual dibuatkan tagihan ke SP Pembeli yang dikirimkan ke Kantor Pusat untuk dibuatkan Kredit Memo (KM).
  - Tidak diperkenankan transaksi kas dalam hal jual beli antar SP.



- f. Pengambilan Susulan (PS)
  - Input produk, harga beli, dan harga jual di kelompok KKG di Sheet MASTER.
  - Input jumlah produk di kolom KIRIM di Sheet salah satu Petugas Pengirim Media yang mengirimkan produk tersebut (produk dan tanggal Pengambilan Susulan menyesuaikan).
- g. Harga untuk produk harian (baik untuk pelanggan yang berlangganan penuh selama satu bulan ataupun pelanggan tidak penuh / mulai berlangganan pada bulan berjalan) dihitung berdasarkan harga per eksemplarnya, harga langganan satu bulan dibagi dengan jumlah hari terbit pada bulan bersangkutan.
- h. Harap diperhatikan adanya perubahan harga (harga beli dan harga jual) baik karena adanya Edisi Khusus maupun kenaikan harga dari Penerbit KKG.

## 2. Standar Pengisian Mutasi Program Agen (ADS)

Program Agen (ADS) telah dipergunakan di seluruh *Service Point* PT. Jasatama Polamedia, tetapi *Service Point* Wilayah Tangerang sendiri baru menerapkan program tersebut sejak tahun 2007. Program ini dibuat oleh Bagian Teknologi Informasi PT.Gramedia Multi Utama yang juga merupakan salah satu perusahaan yang tergabung dalam Kelompok Kompas Gramedia (KKG). Program ini terdiri dari beberapa menu untuk pengolahan transaksi yang dilakukan oleh *Service Point* (SP) PT. Jasatama Polamedia. Menu-menu tersebut adalah: *Maintenance*, transaksi, laporan, dan *Utility*. Menu-menu tersebut terdiri dari beberapa Sub-Menu. Untuk pengolahan data pada Bagian Administrasi Mutasi, Menu, dan Sub-Menu yang dipergunakan adalah :

- Menu *Maintanance* terdiri dari Sub-Menu : Produk, *Service Point*, Produk Edisi Khusus, Stop Langganan, Penagih, Pengirim.
- Menu Transaksi terdiri dari Sub-Menu : Proses Kwitansi, Proses Edisi Khusus, Cetak Kwitansi, Rekap Kwitansi.
- Menu *Utility* terdiri dari Sub-Menu : *Reindex*, *Posting*, *Clear File*.

Berikut ini akan dijelaskan tentang standar pengisian mutasi Program Agen yang mempergunakan Menu dan Sub-Menu di atas :

a. Mutasi Pelanggan

1. Pelanggan Baru

- Pilih Sub Menu *Service Point* pada Menu *Maintenance*.
- Input Nomor Pelanggan Baru.

Nomor pelanggan baru diisi melanjutkan nomor pelanggan paling akhir. Tiga nomor awal menunjukkan *Service Point* yang akan melakukan pengiriman media.

- Input *Data Base* Pelanggan  
Data-data yang harus di input yaitu : Nama Pelanggan, Alamat, No.Telepon, dan Media yang dipesan.
- Input Nama Penagih yang akan melakukan penagihan.
- Input Nama Pengirim yang akan melakukan pengiriman.
- Pilih Y, ketika ada pertanyaan : Transaksi ok ? Y / N.
- Sesuaikan jumlah media yang dipesan berdasarkan tanggal mulai berlangganan.
- Lakukan *Reindex* setelah transaksi pelanggan baru selesai dilakukan.

## 2. Pelanggan Stop

- Pilih Sub-Menu Stop Berlangganan pada Menu *Maintenance*.
- Input Nomor Pelanggan yang stop.
- Sesuaikan jumlah media yang telah diantar dengan tanggal pelanggan berhenti (jika pelanggan berhenti pada bulan berjalan) atau hapus media yang diantar (jika pelanggan berhenti pada awal bulan).
- Lakukan *Reindex* (pilih Sub-Menu *Reindex* pada Menu *Utility*) setelah transaksi pelanggan stop dilakukan.

## 3. Perubahan Nama Penagih dan Pengirim

- Tekan F10 pilih kode *Service Point* tempat Penagih dan Pengirim bertugas.
- *Short* kode Penagih atau Pengirim yang akan diubah.
- Input perubahan yang akan dilakukan.

## 4. Input Produk Baru atau Edisi Khusus

- Pilih Sub-Menu Produk (jika akan input Produk Baru) atau Produk Edisi Khusus (jika akan input Edisi Khusus) pada Menu *Maintenance*.
- Tekan F10, input Nomor Kode Produk.  
  
Dua nomor depan menunjukkan jenis produk. Nomor kode produk meneruskan nomor pada produk terakhir sesuai dengan jenis produk. Untuk produk Edisi Khusus, dua digit terakhir pada nomor produk diberi huruf EK.
- Input jumlah terbit produk tersebut sesuai dengan tanggal terbit.
- Pilih penerbit produk tersebut. K untuk penerbit Kompas dan G untuk penerbit Gramedia.

- Pilih Y, ketika ada pertanyaan : Sesuaikan produk di seluruh *Service Point* ? Y / N.

#### 5. Proses Kwitansi

- Pilih Sub-Menu Proses Kwitansi pada Menu Transaksi.
- Masukkan *Password* dari pengguna program.
- Pilih Sub-Menu *Posting* pada Menu *Utility* untuk melakukan *posting* data bulan yang bersangkutan, dengan menginput tanggal terakhir pada bulan dilakukannya proses *posting*.
- Pilih Sub-Menu *Clear File* pada Menu *Utility* untuk melakukan proses *clear* bagi data-data yang sudah tidak terpakai.
- Pilih PROSES, ketika ada pertanyaan : Proses kwitansi untuk bulan (bersangkutan) akan dilakukan, proses ini juga sebagai *Back Up Data*. Proses tidak dapat diulang.
- Setelah melakukan proses, lakukan *Reindex*.

#### 6. Proses Edisi Khusus

- Pilih Sub-Menu Proses Edisi Khusus pada Menu Transaksi.
- Masukkan *Password* dari pengguna program.
- Pilih PROSES, ketika ada pertanyaan : Proses Edisi Khusus, Proses ini harus setelah proses kwitansi.
- Setelah melakukan proses, lakukan *Reindex*.

#### 7. Cetak Kwitansi Tagihan

- Pilih Sub-Menu Cetak Kwitansi Tagihan pada Menu Transaksi.
- Tekan F10 untuk memilih *Service Point*.
- Input nomor pelanggan yang kwitansinya akan dicetak.

- Input Kode Penagih yang akan melakukan penagihan terhadap kwitansi yang dicetak.
- Input periode penjualan dari kwitansi yang akan dicetak.
- Input tanggal cetak kwitansi.
- Pilih Y, ketika ada pertanyaan : Kwitansi Cetak ? Y / N.

#### 8. Cetak Rekap Kwitansi Tagihan

Rekap Kwitansi Tagihan akan dijadikan dasar dalam Laporan Penjualan.

Proses Cetak Rekap Kwitansi Tagihan adalah :

- Pilih Sub-Menu Rekap Kwitansi pada Menu Transaksi.
- Tekan F10 untuk memilih *Service Point*.
- Input Kode Penagih yang rekapnya akan dicetak.
- Input tanggal cetak rekap kwitansi.
- Pilih Y, ketika ada pertanyaan : Rekap Cetak ? Y / N.

### **III.6.3 Sistem dan Prosedur Penjualan Bagian Administrasi Inkaso**

Sistem dan Prosedur yang wajib dilakukan oleh Bagian Administrasi Inkaso adalah sebagai berikut :

1. Setelah proses cetak kwitansi selesai dilakukan, Bagian Adminstrasi Inkaso akan menerima Kwitansi Tagihan Pelanggan dari Bagian Administrasi Mutasi. Kwitansi Tagihan Pelanggan ini dibuat rangkap dua.
2. Selain menerima Kwitansi Tagihan Pelanggan, Bagian Administrasi Inkaso juga menerima Rekap Kwitansi Tagihan dari Administrasi Mutasi.
2. Bagian Administrasi Inkaso akan mencocokkan antara jumlah Kwitansi Tagihan Pelanggan dengan jumlah pada Rekap Kwitansi Tagihan.

3. Apabila jumlah Kwitansi Tagihan Pelanggan tidak sama jumlahnya dengan jumlah pada Rekap Kwitansi Tagihan, Administrasi Inkaso berhak mengembalikan Kwitansi Tagihan Pelanggan beserta Rekap Tagihan Pelanggan kepada Administrasi Mutasi.
4. Apabila jumlah Kwitansi Tagihan Pelanggan telah sama jumlahnya dengan jumlah pada Rekap Tagihan, Bagian Administrasi Inkaso akan memberikan kwitansi lembar pertama ke Bagian *Customer Service* untuk ditagihkan kepada pelanggan.
5. Kwitansi lembar ke-2 disusun sesuai *Print Number* per bulan dan per penagih dan disimpan oleh Bagian Administrasi Inkaso. Kegiatan ini dilakukan agar memudahkan untuk melakukan pengecekan apabila ada kwitansi yang telah tertagih.
6. Bagian Administrasi Inkaso akan menerima setoran kwitansi yang telah tertagih dari Bagian *Customer Service*.
7. Kwitansi yang telah tertagih dibubuhi tanda "Lunas" pada *copy* kwitansi yang telah disusun sesuai *Print Number* pada Bagian Administrasi Inkaso. Memisahkan kwitansi yang telah tertagih dan mencocokkan antara kwitansi yang telah tertagih dengan jumlah uang yang disetor, apabila ada klaim dari pelanggan maka harus disertai dengan bukti klaim dari pelanggan yang disertai dengan nomor telepon dan alamat yang jelas.
8. Bagian Administrasi Inkaso berhak menolak bukti klaim yang diterima, jika tidak dilengkapi informasi yang jelas dari pelanggan. Apabila pelanggan tidak mempunyai nomor telepon, maka Administrasi Inkaso harus melaporkan kepada Bagian *Customer Service* untuk melakukan konfirmasi ke pelanggan tersebut.

9. Setelah menerima setoran tagihan, Bagian Administrasi Inkaso akan membuat tanda terima setoran tagihan dua rangkap. Lembar asli diberikan kepada Penyeter / *Customer Service* / Penagih dan lembar ke-2 dijadikan satu dengan copy kwitansi yang tertagih untuk diarsip beserta bukti klaim dari pelanggan.
10. Bagian Administrasi Inkaso wajib membuat Buku Setoran Kas Harian, memisahkan Buku Setoran Kas Harian antara setoran pelanggan dengan setoran eceran (kanvaser) juga setoran iklan.
11. Mencatat seluruh uang masuk (*cash in*) pada Buku Setoran Kas Harian berdasarkan bulan penjualan.
12. Kas masuk yang disetor ke Bank atau Kasir diberi keterangan apakah kas tersebut berasal dari Setoran Pelanggan, Eceran atau Setoran Iklan.
13. Bukti setor kas ke Bank atau Kasir harus sama dengan total kas pada catatan Buku Kas Harian pada tanggal tersebut, sehingga pada saat disetorkan ke Bank atau Kasir, saldo uang setoran pada Buku Kas Masuk harus mempunyai nilai saldo Nol. Bukti setor sebelum dikirim ke Kantor Pusat di *copy* terlebih dahulu untuk diarsip.
14. Pelanggan yang melakukan pembayaran langsung ke Rekening Kantor Pusat, harus mengirimkan / fax bukti setoran ke *Service Point* yang bersangkutan untuk ditukarkan dengan kwitansi.
15. Melakukan pengecekan pada RC Kompas yang dikirim Kantor Pusat ke Wilayah, sehingga apabila ada tagihan pelanggan yang masuk pada RC Kompas tersebut harus dicatat sebagai uang masuk yang akan mengurangi piutang.

16. Pada akhir bulan setelah tutup buku, Bagian Administrasi Inkaso wajib membuat Rekap Setoran bulanan yang dilaporkan ke Kantor Pusat paling lambat tanggal 3 (tiga) bulan berikutnya.

17. Memisahkan kwitansi yang terdiri dari :

- *Copy* Kwitansi Tertagih (telah diberi tanda "Lunas")
- *Copy* Kwitansi yang belum tertagih
- *Copy* Kwitansi tidak tertagih beserta kwitansi aslinya
- Kwitansi klaim yang disertai bukti klaim dari pelanggan
- Kwitansi *Double* (misalnya : nomor pelanggan dan nomor kwitansi berbeda tetapi nama pelanggan, alamat, dan transaksi sama
- Kwitansi pelanggan yang berhenti berlangganan yang masih tercetak

#### **III.6.4 Sistem dan Prosedur Penjualan Bagian Administrasi Piutang**

Sistem dan prosedur penjualan yang berlaku pada Bagian Administrasi Piutang adalah sebagai berikut :

1. Bagian Administrasi Piutang akan menerima Rekap Kwitansi Program Agen dari Administrasi Mutasi yang juga merupakan Laporan Penjualan *Service Point*.
2. Selain itu, Bagian Administrasi Piutang juga menerima rekap klaim atau koreksi kwitansi dari Petugas Administrasi Mutasi untuk melakukan pengurangan atau penambahan penjualan pada masing-masing *Service Point*.
3. Bagian Administrasi Piutang akan menerima Rekap Setoran Harian dan Bulanan dari Administrasi Inkaso untuk masing-masing *Service Point*.
4. Melakukan pengecekan pada R/C Penerbit untuk setoran pelanggan yang melakukan setoran langsung ke rekening penerbit dan membuat rekap setoran *via* R/C jika ada setoran.



5. Menginput penjualan, klaim atau koreksi, rekap setoran bulanan dan setoran via R/C (jika ada) ke dalam masing-masing *Service Point* sehingga dapat diketahui umur piutangnya.
6. Membuat Rekap Pelanggan yang tidak dan belum melakukan pembayaran selama dua bulan.
7. Melaporkan kepada penanggung jawab Wilayah mengenai pelanggan yang tidak atau belum melakukan pembayaran selama untuk ditindaklanjuti.