

BAB I

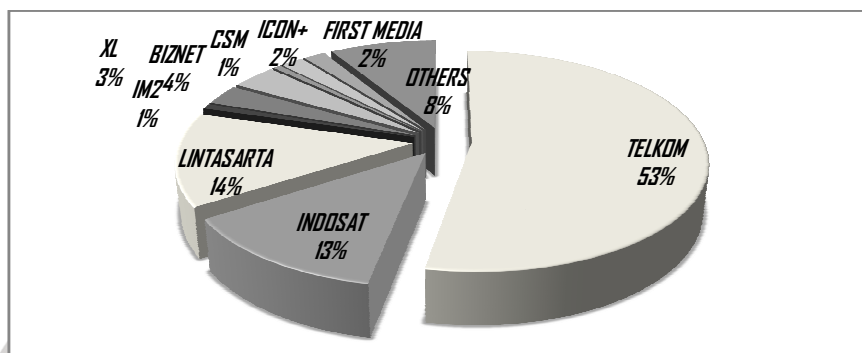
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perputaran informasi yang cepat adalah bagian utama dari komunikasi bisnis yang telah berkembang pesat, oleh karena itu pada era globalisasi saat ini jaringan komunikasi adalah suatu keniscayaan. Yang menjadi bentuk komunikasi bisnis yaitu komunikasi data diantara para pelaku usaha (bisnis). PT.Aplikanusa Lintasarta *Central Java and DIY Area* (selanjutnya disebut Lintasarta) adalah salah satu badan usaha milik swasta yang berbasis pada telekomunikasi yang telah lebih dari 20 tahun beroperasi. Sedangkan *Central Java and DIY Area* adalah salah satu bagian dari wilayah usaha Lintasarta, yang menjalankan aktivitas operasional jaringan bisnis Lintasarta . Area tersebut berusaha mempertahankan kelangsungan usahanya dan terus berupaya meningkatkan penjualan jasa baik melalui penambahan jumlah jaringan jasa ataupun penambahan nilai jaringan jasa. Lintasarta merupakan perusahaan penyedia layanan Telekomunikasi Data, layanan jaringan internet, dan solusi layanan nilai tambah. Lintasarta lebih banyak memberikan layanan secara korporasi (*corporate*) baik itu untuk perusahaan bisnis ataupun badan sosial.

Pangsa pasar (*market share*) pada industri telekomunikasi masih dimonopoli oleh perusahaan milik Pemerintah, baik untuk telekomunikasi dasar maupun *non*-dasar. Lintasarta merupakan pelaku industri telekomunikasi *non*-dasar. Berikut

market share untuk semua produk jasa komunikasi data (Lampiran 1.1) dari bisnis berbagai perusahaan jasa yang sejenis.



**Gambar 1.1 Market Share Perusahaan Telekomunikasi Data,
Sumber: Desk Research & Survey 2010**

Pola layanan yang ditawarkan oleh Lintasarta adalah pola layanan yang saat ini dikenal dengan istilah Kontrak Berlangganan Tetap. Dalam hal ini pelanggan dapat menggunakan terlebih dahulu jaringan dari Lintasarta, baru setelah minggu pertama bulan pemakaian akan ditagihkan *invoice billing* sebagai tagihan bulan berjalan pemakaian jaringan sesuai dengan kontrak berlangganan pemasangan jaringan yang disepakati. Periode kredit yang ditawarkan adalah tiga bulan termasuk bulan berjalan, dan menggunakan standar kredit net 30 (batas waktu *invoice billing* adalah 30 hari). Apabila melewati batas waktu tersebut, pelanggan akan dikategorikan menunggak, maka pada tanggal satu bulan berikutnya akan dilakukan isolir secara otomatis. Apabila pelanggan menunggak pada bulan berikutnya masih belum menyelesaikan kewajibannya maka Lintasarta akan memberikan sanksi cabut sebagaimana kesepakatan kontrak berlangganan.

Mekanisme pembayaran jasa jaringan yang dijalankan Lintasarta yaitu dengan cara membayar pada bulan berjalan atau memakai dahulu jasa jaringan komunikasi lalu membayar paling lambat pada tanggal akhir bulan pemakaian, maka dapat disimpulkan total pemakaian bulan berjalan (bulan N) masih akan menjadi pendapatan pada bulan berikutnya (N+1). Pada sistem pengumpulan piutang status piutang bulan sebelumnya menjadi berubah sesuai standar kredit yang berdasarkan kontrak berlangganan adalah net 30. Selain dengan menawarkan keunggulan layanan jasa, dengan mekanisme pembayaran tersebut Lintasarta mengharapkan tingkat penjualan yang efisien (*earning power*) serta mampu tetap bersaing dengan pelaku usaha bisnis sejenis lainnya dengan tetap menjaga arus kas operasional.

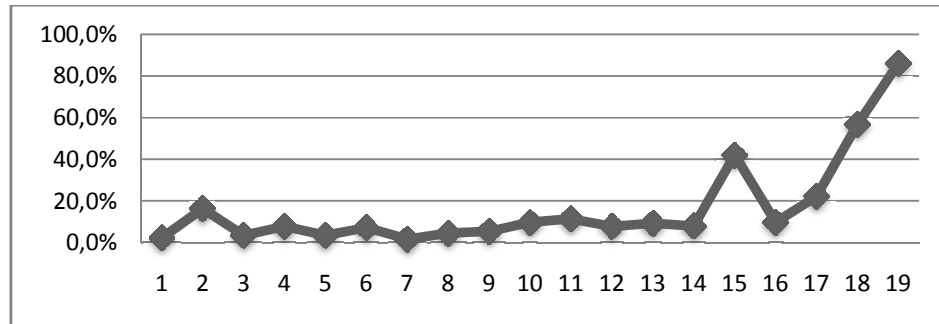
Persentase *market share* jasa jaringan komunikasi yang dimiliki oleh Lintasarta merupakan tantangan untuk bagian pemasaran area di semua regional dalam upaya mempengaruhi nilai positif terhadap tingkat keuntungan perusahaan (*operating profit margin*). Dengan posisi tersebut diharapkan setiap area dapat mempertahankannya dengan peningkatan penjualan dan mengoptimalkan pembayaran piutang pelanggan jaringan (*account receivable turnover*) supaya tepat waktu. Berkaitan dengan mekanisme pembayaran, sering menjadi masalah ketika pelanggan terlambat melakukan kewajibannya dan melewati batas akhir periode kredit. Jika telah melewati batas akhir periode kredit maka pendapatan (*revenues*) yang seharusnya diterima Lintasarta berubah menjadi tunggakan piutang penjualan jaringan. Hal tersebut merupakan masalah umum yang terjadi di semua wilayah usaha

Lintasarta. Salah satu yang menjadi perhatian serius sehingga perlu dilakukan audit ke setiap regional yaitu yang disebabkan masalah akumulasi piutang yang besar.

Lintasarta menetapkan batas toleransi untuk pembayaran piutang adalah 80% dari pendapatan setiap bulan. Namun apabila dilihat tunggakan piutang sebesar sisanya 20% yang dianggap masih dalam batas toleransi ternyata berpotensi menimbulkan masalah piutang dan akan diperhitungkan sebagai bahan pertimbangan dalam penilaian kinerja operasional setiap sub regional (area). Penilaian tersebut berpengaruh langsung kepada sales atau *account executive*, dimana hasilnya yang akan menentukan nilai individu (laporan penilaian kinerja), kemudian nilai ini akan menjadi faktor penentu terhadap besaran insentif dalam periode tertentu.

Berkaitan dengan manajemen piutang, Lintasarta telah melakukan langkah strategi khusus untuk piutang pelanggan. Upaya yang telah dilakukan yaitu dengan menerapkan sistem isolir (*by sistem*) secara otomatis oleh sistem terhadap status pelanggan bagi yang menunggak satu bulan. Kemudian untuk pelanggan yang menunggak dua bulan akan dilakukan sistem cabut (*by sistem*) pada status pelanggan. Namun dalam pelaksanaannya baik untuk sistem isolir dan sistem cabut tetap harus dilakukan secara manual (*by people*), Dalam beberapa kasus terkadang memerlukan pertimbangan lain oleh sales masing-masing pelanggan. Pertimbangan dari sales adalah terkait dengan kategori pelanggan Lintasarta yang dikelompokkan berdasarkan besaran kontrak berlangganan. Baik isolir ataupun cabut selain memerlukan sumber daya manusia yang cepat tanggap, juga memerlukan komunikasi intern yang efektif.

Upaya pemantauan piutang sangatlah penting, maka dari itu Lintasarta menerapkan kebijakan khusus dalam penerimaan piutang penjualan dengan tujuan supaya arus kas (*current ratio*) tidak menurun oleh piutang tak tertagih yang akan menutupi laba dari penjualan. Jika kondisi tersebut terjadi maka akan menghambat operasional perusahaan dan menunjukkan kinerja yang kurang baik dalam mengelola aset operasional (*operating asset*). Lintasarta telah melakukan upaya lain untuk memaksimalkan pengumpulan piutang penjualan, yaitu dengan dilakukan *outsourcing* kepada pihak ketiga untuk penagihan piutang tak tertagih (*bad debt*). Kepada pihak ketiga ini tentunya memerlukan biaya penagihan, dan Lintasarta menetapkan biaya penagihan adalah 30% dari jumlah *bad debt* yang berhasil dikumpulkan. Namun dengan kebijakan efisiensi, penagihan piutang penjualan dilakukan kembali oleh internal perusahaan sejak tahun 2009. Penyelesaian piutang penjualan yang tak tertagih melibatkan unsur bagian pemasaran terutama sales pelanggan yang bersangkutan. Meskipun di satu sisi perusahaan dapat menekan beban penagihan namun di lain pihak penagihan oleh internal perusahaan kurang efektif terlihat dari laporan akumulasi piutang penjualan menunjukkan indikasi negatif terhadap kinerja operasional. Selain biaya tetap produksi, pajak piutang penjualan tersebut telah menurunkan laba pendapatan operasional Lintasarta. Berikut grafik status piutang penjualan per bulan Lintasarta yaitu dari Januari 2010 sampai dengan Juli 2011. (sumber: lampiran 1.2)



Gambar 1.2 Presentase Piutang Penjualan Januari 2010 – Juli 2011

Dari gambar 1.2 terlihat kondisi ekstrim akumulasi presentase piutang yang mencapai presentase piutang lebih dari 80%, yang tentu saja menunjukkan masalah dalam pengelolaan piutang. Pengelolaan piutang penjualan di Lintasarta dilakukan oleh wilayah usaha Lintasarta yang meliputi beberapa area operasional. Berbagai informasi yang berkaitan dengan piutang penjualan terkait dengan bagian pemasaran (*marketing*). Oleh karena itu penilaian keberhasilan *marketing* setiap area ditentukan oleh pencapaian penjualan (*revenues*) yang tidak lepas dari upaya pengumpulan piutang (*collection periode*). Maka jika terjadi piutang yang melebihi batas periode kredit akan menjadi beban pula bagi *marketing* karena telah menanggung pajak yang tercantum dalam *invoice billing* yang juga diberlakukan sebagai faktur pajak standar kepada pelanggan. Lebih dari itu kemungkinan bagian *marketing* menanggung beban piutang tak tertagih yang akan mengurangi nilai *revenues* dan menurunkan arus kas.

Akumulasi piutang penjualan pada gambar 1.2 telah menjadi dasar bagi wilayah usaha Lintasarta untuk melakukan penilaian terhadap seluruh area di Lintasarta. Perputaran piutang pada area Lintasarta ditentukan oleh konversi piutang penjualan menjadi kas pada periode tersebut. Supaya piutang penjualan pada

pertengahan tahun 2011 tersebut tidak menjadi *bad debt* maka area Lintasarta harus berupaya mengatasi masalah piutang penjualan dalam waktu konversi yang tersisa satu semester (enam bulan) atau sisa kontak berlangganan. Jika piutang penjualan tidak teratasi maka keadaan tersebut bertolak belakang dengan kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan efisiensi yang telah menetapkan kebijakan untuk tidak menggunakan jasa pihak ketiga dalam penagihan tunggakan piutang penjualan yang telah lebih dari satu tahun atau melebihi kontrak berlangganan. Sedangkan piutang penjualan (*accounts receivables*) merupakan salah satu komponen dari *operating assets*, jadi cepat atau lambatnya perputaran piutang tentu akan mempengaruhi tingkat pengembalian investasi penjualan (arus kas operasional), karena Lintasarta sebagai penyedia jaringan internet sangat tergantung dengan penjualan kredit, dimana pengakuan pendapatan penjualan meliputi pendapatan bulan berjalan dan piutang penjualan jaringan bulan sebelumnya.

Penilaian area Lintasarta meskipun pada awalnya ditandai dengan masalah piutang penjualan, namun pada akhirnya yang akan menentukan penilaian kinerja operasional area adalah bagaimana tingkat efisiensi area Lintasarta dalam upaya memasarkan produk jasa jaringan komunikasi. Tingkat efisiensi penjualan area Lintasarta (*earning power*) akan terkait dengan asset – asset operasi (*operating assets*) dan laba operasi (*operating profit*). Jika penilaian piutang penjualan dalam *operating assets* dilakukan terpisah dengan penilaian laba dalam *operating profit* maka hasil penilaian tidak mencerminkan tingkat pengembalian investasi penjualan yang efisien dari area operasional Lintasarta. Jadi selain menilai bagaimana

pencapaian penjualan jasa jaringan area operasional dengan asset – asset operasi yang dimiliki, diperlukan pula menilai keuntungan (*profit*) yang mampu dicapai oleh area Lintasarta. Masalah piutang penjualan pada gambar 1.2 telah menghambat arus kas dan menurunkan laba operasi setidaknya untuk laporan semester pertama pada tahun 2011. Seharusnya masalah tersebut tidak perlu terjadi karena masa transisi pengelolaan piutang penjualan telah menjadi catatan dalam laporan keuangan pada tahun 2009 dan 2010. Yang menjadi catatan adalah berbagai faktor internal dan eksternal atas keberhasilan dan kegagalan pencapaian penjualan pada dua tahun tersebut telah menjadi informasi bagi manajemen piutang penjualan pada tahun 2011. Jadi naik dan turunnya *earning power* ditentukan oleh upaya pemanfaatan asset-asset operasi dan upaya mencapai laba operasi dengan pengendalian biaya operasi. Dengan latar belakang tersebut diatas, penulis melakukan penelitian untuk mengukur kinerja operasional mengenai ” Pengaruh Perputaran Asset Operasi (*Operating Assets Turnover*) dan Margin Laba Operasi (*Operating Profit Margin*) Terhadap Tingkat Efisiensi Investasi Penjualan (*Earning Power*) pada PT Aplikanusa Lintasarta Central Java and DIY Area 2006 - 2010”.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana *operating asset turnover* Lintasarta selama lima tahun terakhir.
2. Bagaimana *operating profit margin* Lintasarta selama lima tahun terakhir
3. Bagaimana *earning power* Lintasarta selama lima tahun terakhir.
4. Bagaimana pengaruh *operating asset turnover* terhadap *earning power* Lintasarta selama lima tahun terakhir.
5. Bagaimana pengaruh *operating profit margin* terhadap *earning power* Lintasarta selama lima tahun terakhir.

1.3. Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat perubahan *operating asset turnover* Lintasarta
2. Mengetahui tingkat perubahan *operating profit margin* Lintasarta
3. Mengetahui tingkat perubahan *earning power* Lintasarta.
4. Mengetahui sejauh mana pengaruh *operating asset turnover* terhadap *earning power* Lintasarta.
5. Mengetahui sejauh mana pengaruh *operating profit margin* terhadap *earning power* Lintasarta.

I.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, baik secara aspek akademis ataupun aspek praktis

1. Kegunaan ilmu pengetahuan (aspek akademis)

- a. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu manajemen keuangan dalam aspek-aspek analisis laporan keuangan organisasi.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut lagi mengenai analisis aktivitas operasional perusahaan sejenis.

2. Kegunaan Operasional (Aspek praktis)

Hasil penelitian dapat memberikan sumbangan informasi bagi manajemen Lintasarta, dalam memutuskan kebijakan keuangan yang efektif, serta melakukan penilaian kinerja yang tepat khususnya yang berkaitan dengan kinerja operasional area perusahaan.