



**QUALITY  
STANDARD OPERATIONAL PROSEDUR**  
*Tentang*  
**TAGIHAN**



*Religius & Professional*

Daftar Isi  
**QUALITY STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR**  
*Tentang*  
**TAGIHAN**

Lembar pengesahan	Halaman 2
A. Definisi	Halaman 3
B. Tujuan	Halaman 3
C. Uraian Prosedur	Halaman 3
1. Kelengkapan Dokumen Tagihan	Halaman 3
1.1. Penjualan yang menggunakan Faktur Pajak	Halaman 3
1.2. Penjualan yang tidak menggunakan Faktur Pajak	Halaman 3
2. Pembuatan dokumen tagihan	
1. Dokumetasi dokumen tagihan	Halaman 3
2. Distribusi dokumen	Halaman 4
2.1. Distribusi Internal hasil scan dokumen tagihan	Halaman 4
2.2. Distribusi External hasil scan dokumen tagihan	Halaman 4
3. Pengiriman dokumen Tagihan	Halaman 4
4. Pemantauan Tagihan	Halaman 4
5. Pembayaran Tagihan	
5.1. Pembayaran Tagihan dengan dicicil	Halaman 5
5.2. Pembayaran Tagihan dengan Tunai	Halaman 5
6. Permasalahan Tagihan	Halaman 5
Lampiran <b>NASKAH PENGIRIMAN PEMBERITAHUAN TAGIHAN</b>	
<b>Lampiran 1</b> : Dikirimkan pada saat pertama mengirimkan dokumen tagihan	Halaman 6
<b>Lampiran 2</b> : Dikirimkan pada hari ketiga setelah mengirimkan naskah 1	Halaman 7
<b>Lampiran 3</b> : Dikirimkan pada hari ke lima belas setelah mengirimkan naskah 1	Halaman 8
<b>Lampiran 4</b> : Dikirimkan pada hari ke dua puluh lima setelah mengirimkan naskah 1	Halaman 9
<b>Lampiran 4</b> : Dikirimkan setelah tagihan jatuh tempo	Halaman 10



---

LEMBAR PENGESAHAN  
QUALITY STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR  
Tentang  
**TAGIHAN**



Saya yang bertanda tangan dibawah ini :`

Nama : **SEFENPRI PUTRA**  
Jabatan : Direktur CV. RIDHO ILAAHI

Setelah mempelajari dan setelah mempertimbangkan dengan ini saya melakukan pengesahan **QUALITY STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR tentang TAGIHAN** dalam ruang lingkup operasional CV. RIDHO ILAAHI sebagaimana yang dilampirkan dalam lembar pengesahan ini.

Selanjutnya kepada seluruh personil diwajibkan memahami dan mematuhi Prosedur ini.

Hal-hal yang berkaitan dengan perubahan prosedur ini akan dilakukan sesuai dengan kondisi yang akan datang.

Duri, 19 Januari 2017  
Atas nama **CV. RIDHO ILAAHI**  
*Direktur*

**SEFENPRI PUTRA**



---

Uraian  
**QUALITY STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR**  
*Tentang*  
**TAGIHAN**

**A. Definisi**

Prosedur ini adalah suatu sistem yang ditetapkan oleh management CV. RIDHO ILAAHI untuk penanganan masalah yang berkaitan dengan tagihan CV. RIDHO ILAAHI kepada pelanggan CV. RIDHO ILAAHI.

**B. Tujuan**

1. Sebagai panduan penanganan hal yang berkaitan dengan tagihan CV. RIDHO ILAAHI.
2. Sebagai tolak ukur penilaian kinerja team yang menangani hal yang berkaitan dengan tagihan CV. RIDHO ILAAHI.

**C. Prosedur**

**1. Kelengkapan Dokumen Tagihan**

1.3. Penjualan yang menggunakan Faktur Pajak minimal terdiri dari :

- 1.3.1. Surat Serah Terima Dokumen
- 1.3.2. Surat Pesanan Pelanggan
- 1.3.3. Faktur Penjualan
- 1.3.4. Surat Serah Terima Barang
- 1.3.5. Faktur Pajak
- 1.3.6. Bukti pengiriman dokumen (Jika ada)
- 1.3.7. Dokumen pendukung lain yang disyaratkan oleh pelanggan

1.4. Penjualan yang tidak menggunakan Faktur Pajak minimal terdiri dari :

- 1.4.1. Surat Serah Terima Dokumen
- 1.4.2. Surat Pesanan Pelanggan
- 1.4.3. Faktur Penjualan
- 1.4.4. Surat Serah Terima Barang
- 1.4.5. Bukti pengiriman dokumen
- 1.4.6. Dokumen pendukung lain yang disyaratkan oleh pelanggan

**2. Pembuatan dokumen tagihan**

- 6.1. Minta penjelasan kepada pelanggan tentang syarat administrasi dalam pengajuan tagihan.  
Penjelasan sangat diperlukan untuk menghindari kesalahan pembuatan tagihan.
- 6.2. Pengumpulan dokumen pendukung, antara lain :

- 6.2.1. Surat Pesanan Pelanggan
  - 6.2.2. Surat Serah Terima Barang
  - 6.2.3. Sertifikat Material (Apabila ada persyaratan dari pelanggan)
  - 6.2.4. Dokumen –dokumen lain (Apabila ada persyaratan dari pelanggan)
  - 1.1. Pembuatan Faktur Penjualan
  - 1.2. Pembuatan Faktur Pajak (Apabila ada persyaratan dari pelanggan).
    - 1.2.1. Lakukan pencatatan pada file “PENERBITAN FAKTUR PAJAK”
    - 1.2.2. Tempatkan Faktur Pajak untuk penjual dalam map “FAKTUR PAJAK MASUKAN”
  - 1.3. Pembuatan COC (Apabila ada persyaratan dari pelanggan)
  - 1.4. Pembuatan Surat Serah Terima Dokumen
  - 1.5. Pemeriksaan kelengkapan dokumen tagihan.
- 3. Dokumentasi dokumen tagihan**
- 3.1. Scan seluruh dokumen tagihan (Buat nama file sesuai dengan FORMAT JUDUL FILE yang terbaru).
  - 3.2. Tempatkan hasil scan dokumen tagihan dalam folder TAGIHAN. Sesuai dengan instansi / personil yang berutang.
  - 3.3. Print / copy seluruh dokumen tagihan sebagai arsip. Tempatkan dalam map “PIUTANG”.
  - 3.4. Lakukan pencatatan pada file “DAFTAR PIUTANG”
- 4. Distribusi dokumen**
- 4.1. Distribusi Internal hasil scan dokumen tagihan**
- 4.1.1. Direktur Ridho Ilaahi
  - 4.1.2. Manager Ridho Ilaahi
  - 4.1.3. Koordinator Ridho Ilaahi
  - 4.1.4. Seluruh team Administrasi Ridho Ilaahi
  - 4.1.5. Accounting Ridho Ilaahi
  - 4.1.6. Seluruh Supervisor Ridho Ilaahi
- 4.2. Distribusi External hasil scan dokumen tagihan**
- 4.2.1. End User Pelanggan (Jika ada)
  - 4.2.2. Procurement Pelanggan
  - 4.2.3. Accounting Pelanggan
  - 4.2.4. Finance Pelanggan
  - 4.2.5. Admin Pelanggan
  - 4.2.6. Team Support Operation Pelanggan
- 4.3. Distribusi dokumen dilakukan menggunakan email sesuai alamat email personil.
- 5. Pengiriman dokumen Tagihan**
- 5.1. Apabila memungkinkan, serahkan langsung dokumen tagihan kepada pelanggan. Pastikan Surat serah Terima Dokumen ditanda tangani penerima dokumen.
  - 5.2. Apabila tidak memungkinkan diantarkan langsung, kirim menggunakan Jasa Courier / Expedisi. Bukti pengiriman discan dan kirimkan kepada pelanggan bersamaan dengan pada saat distribusi External.
- 6. Pemantauan Tagihan**
- 6.1. Lakukan pemantauan tagihan meliputi :

- 6.1.1. Tanyakan kepada pelanggan atau yang mewakili, Apakah tagihan sudah diterima oleh pelanggan.
- 6.1.2. Tanyakan kepada pelanggan atau yang mewakili, Apakah dokumen tagihan sudah benar menurut sistim administrasi pelanggan. Apabila ada kesalahan, lakukan koreksi secepatnya.
- 6.1.3. Tanyakan kepada pelanggan atau yang mewakili, Kapan jadwal pembayaran pelanggan.
- 6.2. Lakukan komunikasi dengan pelanggan apabila terjadi keterlambatan pembayaran dari pelanggan.

## 7. Pembayaran Tagihan

- 7.1. Pembayaran Tagihan dengan dicicil
  - 7.1.1. Lakukan identifikasi dengan jelas tagihan yang dibayarkan.
  - 7.1.2. Periksa dokumen tagihan
  - 7.1.3. Lakukan pencatatan pada file “DAFTAR PIUTANG”
  - 7.1.4. Lakukan pencatatan pada file “JURNAL HARIAN”
  - 7.1.5. Lakukan pencatatan pada file dokumen tagihan
  - 7.1.6. Minta penjelasan kapan pelunasan pembayaran tagihan.
- 7.2. Pembayaran Tagihan dengan Tunai
  - 7.2.1. Lakukan identifikasi dengan jelas tagihan yang dibayarkan.
  - 7.2.2. Periksa dokumen tagihan
  - 7.2.3. Lakukan pencatatan pada file “DAFTAR PIUTANG”
  - 7.2.4. Lakukan pencatatan pada file “JURNAL HARIAN”
  - 7.2.5. Lakukan pencatatan pada file dokumen tagihan
  - 7.2.6. Pindahkan dokumen Tagihan dalam map “TAGIHAN YANG TELAH DIBAYAR”
  - 7.2.7. Lakukan penyetoran pajak (Apabila penjualan menggunakan Faktur Pajak)
  - 7.2.8. Apabila ada pemotongan PPH atas penjualan, minta kepada pelanggan untuk mengirimkan bukti setoran PPH tersebut. Lakukan penanganan sesuai dengan Prosesur yang berkaitan dengan PAJAK.

## 8. Permasalahan Tagihan

- 8.1. Apabila ada permasalahan tagihan, lakukan identifikasi kesalahan dengan seksama.
- 8.2. Tuntaskan dengan cepat permasalahan
- 8.3. Lakukan komunikasi dengan seluruh pihak yang dibutuhkan baik internal maupun external
- 8.4. Laporkan dengan berkala proses penyelesaian permasalahan kepada pimpinan.
- 8.5. Jangan biarkan ada permasalahan yang terkendala.

### Catatan :

1. Dokumen Tagihan tidak boleh dipindahkan dari map “TAGIHAN BELUM DIBAYAR” sampai dengan tagihan telah dibayarkan lunas oleh pelanggan.
2. Distribusi dokumen TAGIHAN harus mendapatkan izin dari Direktur CV. RIDHO ILAAHI.

Lampiran  
**NASKAH PENGIRIMAN PEMBERITAHUAN TAGIHAN  
MELALUI EMAIL**

**Naskah 1**

Dikirimkan pada saat pertama mengirimkan dokumen tagihan

Salam semua,

Pelanggan kami yang terhormat, khususnya bagian keuangan

Kami ucapkan terma kasih atas kerja sama yang telah diberikan kepada CV. RIDHO ILAAHI

Berikut kami lampirkan dokumen tagihan yang berkaitan dengan transaksi yang telah selesai kami penuhi.

Selanjutnya kami sampaikan :

1. Apabila ada permasalahan yang berkaitan dengan dokumen tagihan tersebut, mohon disampaikan segera kepada kami agar kami dapat melakukan perbaikan sesuai dengan kebutuhan.
2. Kami menyatakan dokumen tagihan tidak ada permasalahan apabila dalam waktu 3 hari setelah kami kirimkan email ini tidak ada sanggahan atau permintaan perbaikan.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dimaklumi

*Dear all,*

*Our client value especially finance team.*

We thank you for the cooperation that has been given to CV. RIDHO ILAAHI

Here we attach document charge relating to the transaction that has been completed we complied.

Furthermore, we would like to:

1. If there are problems related to document these bills, please convey to us immediately so that we can make improvements as needed.
2. We declare documents no problems when the bill within 3 days after we send this email there is no objection or request repairs.

*Thus we convey to understdarable*

*Salam / Best Regard*

## Naskah 2

Dikirimkan pada hari ketiga setelah mengirimkan naskah 1

Salam semua,

Pelanggan kami yang terhormat, khususnya bagian keuangan

Sesuai dengan email kami sebelumnya sampai saat ini kami tidak menerima adanya sanggahan berkaitan dengan scan tagihan yang kami kirimkan tersebut. Sesuai dengan email tersebut kami berasumsi tidak ada permasalahan dengan dokumen tagihan tersebut.

Terima kasih kami ucapkan atas kerja sama yang diberikan

Demikian kami sampaikan untuk dapat dimaklumi

*Dear all,*

*Our client value especially finance team.*

In accordance with our previous email, to date we have not received any disclaimer relating scanning of bills that we send them. In accordance with the emails we assume there are no problems with the bill document.

Our thanks for the cooperation given

*Thus we convey to understdaudarable*

*Salam / Best Regard*



### **Naskah 3**

Dikirimkan pada hari ke lima belas setelah mengirimkan naskah 1

Salam semua,

Pelanggan kami yang terhormat khususnya team keuangan,

1. Sesuai dengan email yang berkaitan dengan tagihan ini mohon informasi rencana waktu dan skema pembayaran invoice tersebut.
2. Apabila sudah ada rencana waktu dan skema pembayaran invoice tersebut, mohon dikirimkan informasinya kepada kami.
3. Kami ucapkan terima kasih atas kerja sama yang diberikan

Demikian kami sampaikan untuk dapat dimaklumi

*Dear all,*

*Our client value especially finance team.*

1. *As our previous email regarding the invoice, kindly please info plan of payment the invoice as we attach.*
2. *In case you have plan of payment, please send to us the info.*
3. *We says many thanks for your cooperation.*

*Thus we convey to understdarable*

*Salam / Best Regard*

#### Naskah 4

Dikirimkan pada hari ke dua puluh lima setelah mengirimkan naskah 1

Salam,

Pelanggan kami yang terhormat, khususnya bagian keuangan.

Sesuai pencatatan kami dan kesepakatan yang berkaitan dengan tagihan CV. RIDHO ILAAHI kepada perusahaan saudara kami sampaikan bahwasanya :

1. Ada beberapa tagihan yang akan jatuh tempo dalam beberapa waktu kedepan sebagaimana terlampir.
2. Untuk mendukung kelancaran operasional kami dan kelancaran supporting kami kepada perusahaan saudara kami sangat berharap pembayaran tagihan tersebut dapat dilakukan sesuai dengan kesepakatan.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dimaklumi

*Dear All*

*Our client value especially finance team*

*As our record and agreement regarding invoice CV. RIDHO ILAAHI to your Company, we says as bellow :*

1. *There are several invoice will be due in advance as attach*
2. *For smooth support our operation and supporting our company to full fill order your company, we sincerely hope payment the invoice can done as our agreement.*

*Thus we convey to understdarable*

*Salam / Best Regard*

## Naskah 5

Dikirimkan setelah tagihan jatuh tempo

Salam

Pelanggan kami yang terhormat, khususnya bagian keuangan.

Sesuai pencatatan kami dan kesepakatan yang berkaitan dengan tagihan CV. RIDHO ILAAHI kepada perusahaan saudara kami sampaikan bahwasanya :

1. Tagihan ini telah jatuh tempo.
2. Sampai saat ini kami belum menerima pembayaran tagihan tersebut.
3. Mohon informasi tentang rencana pembayaran tagihan tersebut.
4. Untuk mendukung kelancaran operasional kami dan kelancaran supporting kami kepada perusahaan saudara kami sangat berharap pembayaran tagihan tersebut dapat dilakukan.
5. Apabila saudara sudah melakukan pembayaran, mohon dikirimkan bukti pembayaran melalui email ini.
6. Kami ucapkan terima kasih atas kerja sama yang diberikan.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dimaklumi

*Dear All*

*Our client value especially finance team*

*As our record and agreement regarding invoice CV. RIDHO ILAAHI to your Company, we says as bellow :*

1. This bill is matured as agreed
2. Until now we have not received payment of the charge.
3. Kindly information about the payment of the charge.
4. To support our operations and supporting our smoothness to your company, we sincerely hope the bill payment can be done.
5. If you've made a payment, please send proof of payment via this email.
6. We thank you for the cooperation given.

*Thus we convey to understdarable*

*Salam / Best Regard*