

## ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Monika Abigail Kumentas  
Judul Skripsi : Audit Operasional Pada Fungsi Penagihan Dalam Upaya Peningkatan kinerja Fungsi Penagihan di PT Summit Oto Finance Cabang Surabaya.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan keuntungan yang maksimal tidak terlepas dari fungsi penagihan yang efektif dan efisien. Oleh sebab itu, perusahaan harus meminimalkan terjadinya penunggakan pembayaran tagihan konsumen yang dapat membawa kerugian bagi perusahaan.

Objek dalam penelitian ini adalah PT Summit Oto Finance cabang Surabaya merupakan salah satu perusahaan pembiayaan sepeda motor nasional, sistem pembayaran yang dilakukan yaitu dengan sistem kredit atau cicilan dengan jumlah tenor yang disepakati oleh pihak debitur dan kreditur. Ruang lingkup penelitian ini adalah audit operasional pada fungsi penagihan dalam upaya peningkatan kinerja fungsi penagihan di PT Summit Oto Finance Cabang Surabaya.

Setelah dilakukannya audit operasional atas fungsi penagihan pada PT Summit Oto Finance Surabaya, diketahui bahwa secara keseluruhan aktivitas penagihan pada PT Summit Oto Finance Surabaya cukup baik. Hal ini terlihat pada SOP yang telah jelas dan tertulis. Namun masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar kegiatan operasional perusahaan dapat ditingkatkan dan tujuan perusahaan tercapai seperti belum adanya *aging schedule*, surat pernyataan piutang yang tidak dikirimkan secara periodik, belum adanya *training* berkala, belum adanya prosedur yang menyatakan secara tegas bahwa *field collection* tidak boleh menerima uang tunai dari konsumen pada saat menagih tagihan angsuran beserta denda keterlambatan untuk meminimalkan kecurangan pada saat melakukan penagihan.

Dengan adanya permasalahan tersebut, perlu melakukan perbaikan dan peningkatan, serta penerapan SOP yang telah tertulis dengan jelas dan benar adanya.

**Kata Kunci : Audit Operasional, Aktivitas Penagihan, SOP.**

## **ABSTRACT**

*Student Name : Monika Abigail Kumentas*  
*Thesis Title : Operational Audit in Billing Functions in Efforts to Improve the Performance of Billing Functions at PT Summit Oto Finance Surabaya Branch.*

*The success of a company in increasing maximum profits is not excluded from the effective and efficient billing function. Therefore, companies must minimize the arrears of consumer bill payments that can bring losses to the company.*

*The object in this study is PT Summit Oto Finance Surabaya branch is one of the national motorcycle finance companies, a payment system that is carried out, namely a system of credit or installments with the amount of tenor agreed upon by the debtor and creditor. The scope of this study is an operational audit on the billing function in an effort to improve the performance of the billing function at PT Summit Oto Finance Surabaya Branch.*

*After the operational audit of the billing function at PT Summit Oto Finance Surabaya, it was found that overall billing activities at PT Summit Oto Finance Surabaya were quite good. This can be seen in the SOP that is clear and written. But there are still some things that need to be considered so that the company's operational activities can be improved and the company's objectives achieved such as there is no aging schedule, statement of receivables that are not sent periodically, the absence of periodic training, the absence of procedures that explicitly state that the field collection cannot receive cash from consumers when collecting installment bills along with late fines to minimize fraud when collecting.*

*With the existence of these problems, it is necessary to make improvements and improvements, as well as the application of SOP that has been written clearly and correctly.*

**Keywords: Operational Audit, Billing Activities, SOP.**