

## **STD – FIN – 01**

### **PENJUALAN DENGAN KREDIT (*SALES CREDIT POLICY*)**

Disusun oleh :		Diperiksa Oleh:	Disetujui Oleh:
Credit & Collection Section Manager		Finance & Accounting Manager	General Manager
Status Doc. :	No Copy :		
CONTROLLED			

## REVISION NOTES

No.	Revision No	Issue Date	Description
1	00	5-April-2013	Initial Release
2	01	31-May-2013	Prosedur menjadi SOP
3	02	27-Okt-2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perubahan kode dokumen</li> <li>• Tabel batas otorisasi diganti menjadi "<i>Approval Authority Manual</i>"</li> <li>• Penambahan pengajuan penggunaan formulir otorisasi pada <i>Open Blocking Delivery</i>.</li> </ul>

## 1. MAKSUD

### OBJECTIVES

Prosedur ini dibuat untuk:

*Objective of the Credit Sales Procedure are as follows:*

1.1. Menyediakan kebijakan dan pedoman untuk proses pemberian kredit, pengawasan rekening piutang usaha dan penagihannya dengan tujuan pokok adalah:

- Meningkatkan pendapatan perusahaan,
- Mengurangi resiko dalam penagihan piutang dan
- Mengurangi jumlah dana yang tertahan karena pemberian kredit.

*To provide policy and guidelines for the Granting of Credit, the Control of Accounts Receivables, and the Collection of overdue debt accounts with the key purpose being to:*

- *Maximize company revenue,*
- *Minimize the risk of collection and*
- *Minimize total cash tied to the issuing of credit (debtors days).*

## 2. TANGGUNG JAWAB

### RESPONSIBILITY

2.1. Bagian Kredit dan Penagihan adalah team yang terdiri dari staff, kolektor, supervisor, dan manager yang mengecek kelayakan kredit dari customer baru dan memonitor performance kredit dari customer yang sudah ada. Tugas-tugas bagian Kredit dan Penagihan adalah melakukan penilaian kelayakan pemberian kredit terhadap customer baru, menentukan credit limit, jangka waktu pembayaran, dan mengawasi kondisi kredit yang telah diberikan, melakukan penagihan piutang dan memberikan peringatan atas masalah yang terjadi, serta memberikan informasi tentang tindakan yang dilakukan atas kebijakan ini.

*Credit and Collection Section consists of staff, collectors, supervisor/s, and manager, who investigate the credit worthiness of new customers and monitor the credit performance of existing customers. Credit and Collection Section duties include establishing new customers, setting credit limits, trading terms, monitoring credit performance and trading terms, follow up on debts, warning of problems, and advising action to be taken in accordance with this policy.*

2.2. Bagian Penjualan bertanggung jawab untuk memastikan Prosedur Penjualan Kredit dan kondisi-kondisinya telah diberitahukan/disosialisasikan kepada customer dengan

jasas sebelum proses penjualan, dan menjadi point kontak pertama dengan pelanggan untuk hal-hal yang menyangkut masalah kredit.

Bagian Penjualan wajib menilai "Kapasitas" dari customer tersebut.

Bagian Penjualan akan bertanggung jawab membantu bagian Kredit dan Penagihan dalam menyelesaikan pembayaran dari customer yang bermasalah.

*Sales section is responsible to ensure that credit policy and conditions are clearly communicated to the customer before the sale, and for initial contact with the customer on credit issues.*

*Sales person must do initial "Capacity Checking" to each new customer.*

*The Sales section shares responsibility equally with the Credit and Collection section in resolving problems with customers to ensure prompt payment of accounts.*

- 2.3. Sales Admin bertanggung jawab untuk pembuatan ID Credit New Customer (CAF beserta kelengkapan dokumen pendukungnya) dan kemudian diserahkan ke bagian Kredit dan Penagihan.

*Admin Sales responsible for creating ID Credit New Customer (CAF with its supporting documents) and then submitted to Credit and Collection Section.*

- 2.4. Dalam hubungannya dengan bagian Kredit dan Penagihan, bagian Accounting bertanggung jawab terhadap :

1. Proses input docket setiap hari sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam proses pembuatan faktur (invoice).
2. Ketepatan waktu dalam proses pembuatan RV (Receipt Voucher) sampai dengan proses input RV (posting) sehingga didapat debtor yang up to date (Bagian Kredit dan Penagihan).
3. Menyiapkan invoice dan kelengkapannya dengan cepat dan baik

*The Accounting Section is responsible for:*

1. *Input delivery docket on a daily basis and to ensure that no delays occur in the invoicing.*
2. *Prompt processing of the RV (Receipt Voucher) to ensure debtor data is up to date (Credit and Collection Section).*
3. *Get invoices prepared and completed with supporting documents.*

2.5 Berikut ini adalah tugas-tugas bagian delivery

1. Mengirimkan produk terkait secara akurat dan tepat waktu sesuai dengan "Delivery Schedule" yang dibuat oleh Planner.
2. Menyampaikan surat jalan tepat waktu setiap hari, termasuk yang berkaitan dengan perusahaan truk external ke bagian accounting agar proses pembuatan faktur tidak terhambat.
3. Dengan segera menindak lanjuti bilamana ada komplain dari pelanggan, dan melaporkannya kepada bagian Customer Value Creation secepatnya. (merujuk pada prosedur keluhan pelanggan dan penanganan produk dalam QA Manual)

*The following are duties of delivery section under Plant Dept.*

1. *Send product accurately and on time based on "Delivery Schedule" issued by Planner.*
2. *Submit delivery dockets on time in a daily basis, including liaison with external trucking company to accounting section for accurate and on time invoicing.*
3. *Promptly follow up any complaints from customers and report immediately to the Customer Value Creation Section. (Refer complaints procedure in QA Manual)*

### 3. DOKUMEN REFERENSI

#### REFERENCE DOCUMENTS

Dokumen-dokumen yang diperlukan disini:

*The attached forms are used in executing this procedure:*

- 3.1 Credit Application Form (Filled by Customer) : F-FIN-001
- 3.2 Quotation (prepared by Admin Sales)
- 3.3 Receipt Voucher (prepared by Credit and Collection Section)
- 3.4 Delivery Docket (prepared by Delivery)
- 3.5 Invoice dan Faktur Pajak (prepared by Accounting Section)
- 3.6 Reminder Letter (prepared by Credit and Collection Section)
- 3.7 Credit Limit Approval (prepared by Credit and Collection Section)
- 3.8 Delivery Schedule (prepared by Planner)

Contoh dokumen dan laporan ini dapat dilihat pada lampiran berikut ini.

*Please see enclosure of documents and reports.*

## 4. PROSES KERJA

### WORKFLOWS

#### 4.1. Penunjukkan Komite Kredit

##### *Appointment of Credit Committee*

Bagian Kredit dan Penagihan harus terpisah dari bagian Penjualan dan bagian Keuangan & Akuntansi.

*Credit and Collection section must be separated from Sales and Finance & Accounting section.*

Harus ada penunjukkan Komite Kredit oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan *Approval Authority Manual* untuk mengembangkan kebijakan kredit, proses persetujuan batas kredit, merevisi batas kredit dan menentukan kebijakan terhadap permasalahan yang ada.

*The Credit Committee must be appointed by the authorized person according to the Approval Authority Manual in order to develop credit policies, approve and revise credit limit, and define policies for managing problem accounts.*

Kredit Komite minimal harus terdiri dari Presiden Direktur sebagai Ketua Komite Kredit dengan beranggotakan General Manager, Manager Keuangan & Akuntansi, Kredit & Penagihan dan Manager Penjualan.

*The Credit Committee should comprise, as a minimum, the President Director as Chairman, with General Manager, Finance & Accounting, Credit & Collection, and Sales Managers as members.*

#### 4.2. Proses Persetujuan Aplikasi Kredit

##### *Credit Application Process*

##### A. Proses Persetujuan Aplikasi Kredit untuk Pelanggan Baru

##### *Credit Application Process for New Customer*

Semua pelanggan baru yang memerlukan fasilitas kredit dalam pembayaran atas pesanan mereka harus mengisi Formulir Aplikasi Kredit.

*All new customers requesting credit facilities are required to complete a credit application form.*

Untuk semua pelanggan baru harus dilakukan survey ke lokasi dan di foto oleh bagian kredit & penagihan dan boleh/bisa ditemani oleh sales.

*Credit Application for All New Customer must be surveyed on location and photo by credit team and can be accompanied by sales team.*

Setiap proses persetujuan aplikasi kredit untuk pelanggan baru mensyaratkan adanya Uang Muka (UM) sebesar 30% dari total nilai pembelian yang akan dilakukan pelanggan baru tersebut. Hal ini dilakukan untuk sebagai jaminan dan meminimalisir resiko kerugian terhadap perusahaan.

*Every credit application process for new customer presupposes Down Payment (DP) 30% from customer's total purchase order. These are for granting credit and minimize the risk of credit for our company.*

Customer baru yang tidak memerlukan fasilitas kredit dalam pembayaran atas pesanan mereka akan mengikuti prosedur "Cash Sales Procedure".

*New customers that do not require credit facilities must follow "Cash Sales Procedure"*

Bagian Kredit dan Penagihan akan melakukan penilaian atas customer baru tersebut. Adapun penilaian yang dilakukan harus berdasarkan analisa kredit terhadap pelanggan baru tersebut. Analisa kredit ini dilakukan dengan cara interview untuk mengetahui karakter pelanggan, kapasitas pelanggan, aspek-aspek legalitas pelanggan dan faktor lain yang dapat mendukung pemberian kredit.

*Credit and Collection section will make an evaluation to this new customer. The evaluation must be based on credit analysis technique such as doing an interview to new customer for knowing their character, customer capacity, legal aspect and other analysis to support this credit release.*

Bagian Penjualan akan menerangkan kepada pelanggan proses pemberian fasilitas kredit dan harus mendapatkan dokumen legal sebagai berikut:

*Sales person have to socialize the credit facilities process to the new customer and must get these documents such as :*

- a. Akte Pendirian Perusahaan / *Article of Association*
- b. SIUP/IUT/SIUIJK / *Business License Number*
- c. NPWP / *Tax Register Number*
- d. Tanda Daftar Perusahaan / *Company Registration Number*

- e. KTP Direktur / *ID Card of Directors*
- f. Proyek referensi 1 tahun untuk CV dan 2 tahun untuk PT / Project reference 1 year for CV and 2 years for PT.

Jika persyaratan dan dokumen tersebut tidak lengkap, maka sales harus membuat laporan penyimpangan kepada Direksi / General Manager.

*If those term & condition, and documents are not complete, the sales person has to make an exception report to Director / General Manager.*

#### B. Proses Persetujuan Aplikasi Kredit untuk Pelanggan Lama

##### *Credit Application Process for Old Customer*

Untuk pelanggan lama yang ingin mengajukan kredit diperlakukan sama dengan pelanggan baru ditambah bagian Sales harus mendapatkan surat konfirmasi dari Bagian Kredit dan Penagihan yang menyatakan bahwa pelanggan yang bersangkutan tidak memiliki tunggakan dan memiliki catatan pembayaran yang baik. Surat Konfirmasi tersebut juga sebagai bukti pendukung formulir aplikasi kredit. Semua sisa piutang harus dilunasi dahulu oleh pelanggan sebelum proses pengajuan aplikasi kredit. (Untuk pelanggan lama yang sudah tidak bertransaksi selama lebih dari 18 bulan).

*For old customer wanting to get credit terms, the process is the same as for a new customer with the additional requirement that Sales must get a Confirmation Letter from Credit Section stating that the customer account balance is zero and that the customer has a good payment record. The Confirmation letter must also be attached to the application form. Any outstanding amounts must be paid before extending formal credit terms. (For customer who has no transaction more than 18 months)*

Beberapa hal yang perlu diperhatikan sehubungan dengan proses persetujuan aplikasi kredit :

*Things to be considered related with credit application process :*



1. Anak cabang usaha dari perusahaan yang sudah mempunyai fasilitas kredit dengan kita dapat mengajukan permohonan untuk peninjauan fasilitas kredit. Anak cabang/usaha tersebut harus mempunyai nomor pelanggan tersendiri.  
*Subsidiary companies or sister companies of a company that has already established credit with us must request credit limit review. This new subsidiary will have a separate Customer Account.*
2. Untuk customer BUMN atau pemerintah masih tetap diharuskan untuk mengisi Data Pelanggan pada Form Data Informasi Pelanggan.  
*State Owned Enterprises will still be required to provide the Customer Details on the Credit Application Form.*
3. Perusahaan-perusahaan Joint Venture atau Joint Operation termasuk yang bekerjasama dengan BUMN akan diperlakukan sebagai Pelanggan Baru.  
*Joint Venture or Joint Operation companies including those with State Owned Enterprises are to be treated as New Customers.*

#### 4.3. Analisa Kredit terhadap Pelanggan

##### *Credit Analysis to Customer*

Bagian Kredit dan Penagihan akan melakukan penilaian atas pelanggan baru. Adapun penilaian yang dilakukan oleh bagian kredit dan penagihan harus berdasarkan analisa kredit terhadap pelanggan baru tersebut. Analisa kredit ini dilakukan dengan cara interview untuk mengetahui karakter customer, kapasitas customer, status keuangan, nilai pembelian, asset perusahaan, nilai jaminan, aspek-aspek legalitas customer dan faktor lain yang dapat mendukung pemberian kredit.

*Credit and Collection Section will make an evaluation to new customer. The evaluation must based on credit analysis technique such as doing an interview to new customer for knowing their character, customer capacity, financial status, purchase amount, company assets, collateral, legal aspect and other analysis to support this credit release.*

Proses analisa kredit harus mempertimbangkan secara hati-hati resiko dari perusahaan yang mempunyai banyak nama perusahaan dalam usahanya. Bagian Penjualan dan Bagian Kredit & Penagihan harus memasukkannya dalam satu daftar nama yang sama dalam daftar pelanggan yang ada.

*The credit analysis process must identify and carefully considers the risk of approving multiple credit facilities to a single company that is trading under several names. The Sales Section and the Credit & Collection Section will work together to identify such companies within our Customer list.*

Setelah formulir kredit aplikasi diterima, Dept. Kredit dan Penagihan segera melakukan pengecekan untuk memeriksa kelengkapan dokumen tersebut dan menginformasikan ke Salesman jika ada yang kurang. Selanjutnya, Salesman akan membicarakan hal tersebut kepada pelanggan atau akan memberikan laporan penyimpangan atas tidak adanya dokumen pelengkap tersebut.

*Once the Credit Application has been received, the credit section will first check to see what documents have been supplied and advise sales of any obvious omissions. Sales will either get the missing documents or they will give an explanation for the omission.*

Apabila pelanggan menolak untuk memberikan semua dokumen yang disyaratkan di atas (Point 4.1.A), maka Bagian Kredit dan Penagihan bersama-sama dengan Bagian Penjualan harus dapat memperoleh informasi dari luar mengenai kredibilitas calon pelanggan tersebut. Informasi dari luar adalah dari referensi bisnis perusahaan terkait misalnya dengan supplier atau sumber informasi lainnya yang pernah berhubungan bisnis dengan calon pelanggan tersebut. Penilaian kelayakan adalah tanggung jawab penuh dari bagian kredit dan penagihan. Keputusan final dari kasus ini harus mendapatkan persetujuan dari pejabat yang level-nya lebih tinggi.

*If the new customer refuse to give all required documents (Point 4.1.A), the credit & collection section together with sales section have to look for information from any references who has have a business dealing with that customer. The accuracy of that information is a full responsibility of credit section. The final decision for this case should be advised to higher authorities.*

Referensi akan dicek untuk menentukan riwayat transaksi bisnis dan berikut adalah pertanyaan minimum yang ditanyakan:

*References will be checked to determine trading history and the following will be the minimum questions asked:*

- *Tanggal transaksi bisnis dimulai/Date of transaction commence*

- *Rata-rata Penjualan Bulanan/Average monthly sales*
- *Riwayat Pembayaran/Payment history*
- *Alamat pengiriman invoice yang diberikan oleh pemberi referensi /Address that the referee sends invoices to*
- *Kontak Person yang bisa dihubungi pada perusahaan pemberi referensi/Contactable Contact person in the referee company.*

#### 4.4. Pemberian Persetujuan Batas Kredit

##### *Credit Limit Approval*

##### A. Persetujuan Batas Kredit

###### *Approved Credit Limit*

Setelah melalui proses analisa kredit, Bagian kredit dan penagihan akan memberikan keputusan disetujuinya atau ditolaknya atas aplikasi kredit pelanggan tersebut. Jika aplikasi kredit tersebut disetujui, maka Bagian kredit dan penagihan akan mengirimkan pemberitahuan persetujuan kredit kepada pelanggan berikut termin pembayaran, kredit limit dan syarat dan kondisi transaksi. Tembusan surat tersebut akan dikirimkan kepada sales manager. Jika permohonan tersebut ditolak, maka dept. kredit & penagihant akan memberitahukan salesman yang akan menginformasikan hal tersebut ke pelanggan. Salesman dilarang untuk membicarakan alasan penolakan tersebut kepada pelanggan.

*After the Credit Analysis, the credit application will be approved or rejected by the Credit and Collection Section. If the application is approved, the Credit & Collection Section will send a Confirmation Letter to the customer that will advise the acceptance of their application and state their ID number, credit limit, credit terms and conditions. A copy of the approval letter will be sent to the salesman. If the customer's credit application is rejected the credit officer will inform the salesman who will contact the customer and advise of the rejection. No reasons are to be given for refusal to the customer.*

Bagian Kredit dan Penagihan mempunyai wewenang penuh untuk menolak atau menyetujui permohonan kredit ini dengan memberikan data-data yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan.

*Credit and Collection Section have an authority to accept or refuse credit application based on the information and recommendations in the analysis of the credit application.*

Bagian Kredit dan Penagihan bertanggung jawab atas update data pelanggan di sistem. Sebelum update data pelanggan hasil analisa batas kredit / review batas kredit dilakukan, Bagian Kredit dan Penagihan dilarang untuk melakukan persetujuan atas pengiriman barang ke pelanggan.

*Credit and Collection Section is responsible for data accuracy and update in system. No product will be delivered to the customer under the analysis / review of new credit limit/ terms or new customer until the new Customer ID has been established or maintained.*

Persetujuan kredit tersebut harus ditandatangani oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan batasan kredit yang diatur di dalam prosedur *Approval Authority Manual*.

*The approval of this credit facility must be signed by authorities based on Approval Authority Manual.*

Surat asli Aplikasi kredit yang sudah disetujui di Plant Manager sesuai dengan batas-batas otorisasi (tanpa dokumen pendukung), harus dikirimkan ke kantor pusat di Jakarta dalam waktu 2 hari sesudah pengesahannya dan copy dari aplikasi kredit tersebut disimpan di kantor cabang. Aplikasi ini akan dicek oleh Pimpinan Bagian Kredit & Penagihan di Jakarta dan dilaporkan ke General Manager / Direktur yang terkait.

*Original letter of applications approved at branch level (without supporting documents) are to be forwarded to the Jakarta office within 2 days following approval and the copy of the applications stored in branch. The applications will be checked by the Credit & Collection Section Head in Jakarta and anomalies reported to the GM/Director in charge.*

Pelanggan yang tidak direkomendasikan oleh bagian kredit dan penagihan harus mengikuti prosedur penjualan tunai. Alasan tersebut harus diinformasikan terlebih dahulu kepada pelanggan oleh sales.

*Customer whose application is rejected must follow "Cash Sales Procedure" if they still want to take the orders, but the customer must be informing first about the reason why they must follow Cash Sales Procedure.*

## B. Review Batas Kredit

### *Review Credit Limit*

Permohonan review atas batas kredit dianalisa oleh bagian kredit dan penagihan terhadap pelanggan berdasarkan atas historis penjualan, pembayaran transaksi-transaksi terdahulu dan kelengkapan aplikasi kredit terdahulu. Apabila dirasakan pelanggan tersebut memang layak untuk diberikan tambahan batas kredit, maka Sales Manager dan Bagian Kredit & Penagihan akan memberikan catatan pada formulir aplikasi review batas kredit.

*Application for credit limit review must be analyzed by the credit & collection section based on historical transactions (total sales, payment habit and credit application completeness).*

Formulir review atas batas kredit harus ditandatangani oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan batasan kredit yang diatur di dalam prosedur *Approval Authority Manual*.

*Application for credit limit review must be signed by authorities based on Approval Authority Manual.*

## 4.5. Perjanjian Kredit / Kontrak Penjualan / Surat Perjanjian Jual Beli (SPJB)

### *Sales Contract*

Setiap penjualan yang mengindikasikan adanya penjualan terhadap barang-barang khusus (non standard yang tidak bisa dijual kepada pelanggan lain), memerlukan instalasi, garansi produk, atau hal-hal lain yang dinilai dapat menimbulkan resiko kepada perusahaan di kemudian hari harus disertai dengan kontrak penjualan atau SPJB (Surat Perjanjian Jual Beli). Kontrak penjualan harus dibuat terlebih dahulu sebelum pengiriman produk dilakukan.

*All sales that contains special product, installation, product guarantee, or any future company liability must be supported by sales contract. The approval of sales contract must be approved before goods delivered.*

Khusus untuk customer BUMN (Badan Usaha Milik Negara) :

- a) Persetujuan SPPB hanya boleh dilakukan apabila SPJB (Surat Perjanjian Jual Beli) telah selesai dan draft SKBDN (Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri) atau SCF (Supply Chain Financing) telah dikeluarkan bank penerbit.
- b) Apabila akan melakukan negosiasi term pembayaran dalam SPJB maka bagian kredit dan penagihan harus dilibatkan.
- c) Pembayaran melalui proyek sebaiknya dihindari dan memakai sistem pembayaran SKBDN atau SCF.

*Special case for customer of BUMN (State Owned Enterprises):*

- a) Approval of SPPB can only be done if SPJB (Surat Perjanjian Jual Beli) already signed and the draft of SKBDN / SCF already issued by issuer bank.*
- b) Negotiation for TOP (term of payment) in SPJB must involving credit & collection dept.*
- c) Payment by Project is not recommended, and use payment with SKBDN or SCF.*

## **5. DEFINISI BATAS KREDIT**

### *CREDIT LIMIT DEFINITION*

- 5.1. Batas kredit adalah nilai maksimal dari piutang yang dapat diberikan kepada pelanggan.

*Credit limit is the maximum value of outstanding goods and services that can be extended to the Customer in excess of payment by the customer.*

- 5.2. Batas kredit tidak sama dengan jatuh tempo pembayaran. Apabila batas kredit pelanggan sudah terlewati, maka pelanggan harus membayar terlebih dahulu secara tunai sejumlah barang yang ingin dikirimkan.

*Credit limit is not same as trading term. If the credit limit is over, then the customer has to pay in cash for the value of goods which will be sent to them although the invoice we have already given to them is not due yet.*

- 5.3. Limit maksimum batas kredit adalah 2.5 (dua setengah kali) rata-rata penjualan mereka.

Untuk pelanggan baru, kredit limit ditetapkan maksimal 1.5 kali dari order mereka.

*Maximum Credit Limit is 2.5 (two point five) times of average monthly sales.*

*For new customer, maximum credit limit is 1.5 (one point five) times of expected monthly sales.*

- 5.4. DP (Uang Muka) tidak diperhitungkan dalam batasan pemberian batas kredit.

*DP (Down Payment) not included in term of credit limit.*

- 5.5. Batas Kredit tidak bersifat permanent dan akan disesuaikan dengan performance, riwayat pembayaran tersebut serta besarnya PO per proyek sehingga batas kredit bisa naik atau turun.

*Credit limit is not permanently attached to customer profile. It will be adjusted based on performance, payment history and PO per project, so the credit limit can be up or down.*

- 5.6. Batas kredit untuk pelanggan yang masih aktif akan di-review secara periodik. Sekurang- kurangnya secara tahunan oleh General Manager / Direktur dibantu oleh Bagian Kredit dan Penagihan dan Bagian Penjualan.

*Credit limit for all active customers will be reviewed periodically, at minimum annually, by General Manager / Director in conjunction with Credit & Collection Dept. and Sales Dept.*

## **6. PENGAWASAN BATAS KREDIT**

### *CREDIT LIMIT CONTROL*

- 6.1. Monitoring dan kontrol atas batas kredit dilakukan oleh bagian kredit dan penagihan, untuk pelanggan yang sudah mencapai 75% dari batas kredit yang disetujui harus diberitahukan oleh bagian kredit dan penagihan kepada Planner Delivery, Sales Staff dan Sales Manager untuk ditindaklanjuti.

*Credit limit monitoring and control is a task of credit & collection section. Credit & Collection section have to inform Planner Delivery, Sales Staff and Sales Manager for customers who are achieving 75 % of their credit limit. They must follow up this report by communicating this issue to those customers.*

- 6.2. Dalam proses monitoring dan kontrol batas kredit yang telah diberikan kepada pelanggan, bagian piutang harus mengecek daftar piutang dan jadwal pembayaran. Jika pelanggan mempunyai masalah dalam proses pembayaran, bagian penjualan akan memberikan jaminan tertulis yang sudah disetujui oleh Credit & Collection

Manager / Finance & Accounting Manager dan General Manager/ Direktur untuk pengiriman selanjutnya. Apabila tidak ada rekomendasi tertulis, maka pengiriman kepada pelanggan tersebut tidak boleh dilakukan.

*In monitoring and control process for credit that has been given, AR Staff have to release Receivable Outstanding List and Payment for full in not accordance with schedule. If customer have problem in payment, Sales Dept. have to make written recommendation approved by Credit & Collection Manager / Finance & Accounting Manager and General Manager / Director about trouble in receivable. If there is no respond for that matter, it will delay / block for delivery to that customer.*

## **7. PROSES PENAGIHAN PIUTANG**

### *DEBT COLLECTION*

- 7.1. Kolektor mengirim Invoice dengan dilampiri Remittance/ Kwitansi dan delivery surat jalan (docket) asli ke customer. Sebagai bukti penerimaan tersebut, pelanggan memberikan tanda terima atas dokumen (TTK) tersebut. Pada waktu bersamaan pula, collector juga mengambil pembayaran yang telah dijanjikan oleh pelanggan.

*The collector sends the Invoice attached with Remittance/ kwitansi and original delivery docket to customer. The customer must sign the receipt and/or the T.T.K.. The collectors will also receive payments that already due date.*

- 7.2. Apabila tidak memungkinkan untuk seorang kolektor mengirimkan invoice tersebut, maka invoice akan dikirimkan via kurir dengan surat tanda terima akan di-fax kepada credit officer melalui facsimile oleh pelanggan. Credit officer akan menghubungi pelanggan pada hari pengiriman invoice untuk memastikan bahwa pelanggan menerima invoice, dan untuk itu mereka akan mem-fax surat konfirmasinya.

*If unable to use a collector to deliver the invoices, the invoice is to be delivered by courier with a confirmation of receipt to be faxed to the credit officer by the customer. The credit officer will contact the customer on the day of invoice delivery to ensure they have received the invoice, and that they fax the confirmation.*

- 7.4 Setiap hari bagian kredit dan penagihan melakukan monitor atas penagihan ke pelanggan sebelum jatuh tempo via telepon ataupun per-surat

*Every day the credit & collection section will monitor the customer's trade and communicate to the customer before the due date of payment. This communication can be conducted by phone or correspondence*



7.5. Kolektor akan memasukkan data penerimaan Faktur dan dokumen pendukungnya  
*The collector will enter the receipt of the Invoice and/or the T.T.K. and supporting documents data.*

7.6. Kolektor harus membuat Laporan Harian Perkembangan Pembayaran Pelanggan ke Manager Bagian Kredit dan Penagihan.  
*The collector will provide a Daily Progress Report to the Credit & Collection Manager.*

7.7. Credit Officer akan melakukan monitor atas kredit limit yang telah disetujui dengan kredit yang berjalan. Hasil-hasilnya akan dilaporkan kepada Manager Credit & Collection dan akan memberikan laporan dan rekomendasi atas permasalahan sales serta operasional atas debtor day atau status kredit terhutang yang ada.  
*The Credit Officers will monitor that customers are trading within the credit limits and terms as approved. Breaches are to be reported to the Credit & Collection Section Head and will advise sales and operations of problems based on debtor days or outstanding credit exceeding agreed trigger levels.*

## **8. KETIDAKPUASAN PELANGGAN**

### *CUSTOMER COMPLAINT*

Semua keluhan harus ditanggapi dengan baik karena hal tersebut berpotensi besar terhadap tidak dibayarnya tagihan. Bagian Credit & Collection/ Kolektor bertanggung jawab untuk melaporkan kepada bagian Customer Value Creation (CVC) atas keluhan pelanggan tersebut untuk di-follow up lebih lanjut.

*All complaints must be attended to promptly as they are potentially a high-risk event leading to non-payment of accounts. The credit & collection section has the responsibility to engage Customer Value Creation (CVC) Section to visit all problems that may lead to a customer stopping payment.*

## **9. SURAT PEMBERITAHUAN DAN PERINGATAN KEPADA PELANGGAN**

### *ADVICE AND WARNING LETTER TO CUSTOMER*

9.1. Days Outstanding dan Total Credit (termasuk di dalamnya pengiriman yang belum dijadikan invoice) akan di monitor oleh Credit Officer.

*The Days outstanding and Total Credit amount (including deliveries not yet entered in accounting system) will be monitored by the credit officer.*

- 9.2. Surat pemberitahuan ke pelanggan mengenai posisi kredit agar difax / dikirimkan ke pelanggan melalui sales agar mereka dapat mengurangi sisa hutangnya. Sales yang bersangkutan memberitahukan hal tersebut ke pelanggan dan menagih pembayaran.

*A letter advising the customer of the position is to be faxed or personally delivered via sales, asking them to reduce their debt. Sales will contact the customer on the same day advising the problem and asking for payment. If the account reaches the credit limit a warning letter will be sent.*

## **10. DENDA KETERLAMBATAN PEMBAYARAN**

### **DELAYED PAYMENT CHARGES**

Apabila pelanggan terlambat melakukan pembayaran sesuai tanggal jatuh tempo, maka pelanggan akan dikenakan denda keterlambatan sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat sebelumnya. Pelanggan akan di informasikan sebelumnya.

*A delayed payment charge must be made on overdue accounts based on the contract. Customers must be informed in advance.*

## **11. PEMBERHENTIAN PENGIRIMAN**

### **BLOCKING DELIVERY**

Keputusan untuk memberhentikan pengiriman produk ke pelanggan akibat dari keterlambatan pembayaran dipertimbangkan sebagai upaya yang ekstrim dan terakhir dan sebisa mungkin dihindari.

*The decision to stop supply to a customer due to non-payment is to be avoided wherever possible and is to be considered an extreme and last effort.*

Beberapa hal yang dapat menyebabkan terjadinya pemberhentian pengiriman, yaitu sebagai berikut :

1. Pengiriman telah melampaui credit limit yang telah ditetapkan.
2. Telah terjadi tagihan over due 60 hari
3. Apabila customer tidak kooperatif dalam proses penagihan dan pembayaran.

*Blocking Delivery can be happened because of these and conditions:*

- a) *Delivery of product already reached the credit limit.*
- b) *Aging already over due 60 days*

- d) *Customers do not cooperative in the process of collection or payment.*

## **12. PEMBUKAAN KEMBALI PEMBERHENTIAN PENGIRIMAN**

### *OPEN BLOCKING DELIVERY*

Blok pengiriman dapat dibuka apabila :

- a) Ada pembayaran sebesar tagihan over due 60 hari.
- b) Dilakukan pengajuan review credit limit oleh bagian Sales dan Plant Manager kemudian diverifikasi oleh bagian kredit dan penagihan selanjutnya dimintakan approval Finance & Accounting Manager dan General Manager / Direktur sesuai "*Approval Authority Manual*".
- d) Dilakukan pengajuan otorisasi pengiriman dengan menggunakan formulir otorisasi yang sudah ditandatangani lengkap sesuai "*Approval Authority Manual*".

*Blocking Delivery can be opened based on:*

- a) *Payment from customer for the over due 60 days.*
- b) *Based on Credit limit review together with Sales Team and Plant Manager. This review will be reviewed and verified by Credit team and will be approved by the authorized person refer to Authorization Level.*

## **13. TINDAKAN LEGAL HUKUM DAN PEMAKAIAN PIHAK KETIGA**

### *LEGAL ACTION AND THIRD PARTY COLLECTION AGENCIES*

Dalam situasi yang sangat sulit perusahaan akan mengambil tindakan untuk mengembalikan dana yang terhutang. Hal ini akan dianalisa seperlunya oleh General Manager yang terkait dan berkonsultasi dengan Presiden Direktur.

*In very difficult circumstances the company will take action to recover outstanding monies owed. This will be assessed as necessary by the General Manager and in consultation with the President Director.*

## **14. SANKSI**

### *SANCTION*

Pelanggaran terhadap kebijakan ini akan dikenakan sanksi hingga pemutusan hubungan kerja (PHK).

*Violation to the procedure can be sanction or termination.*