

SKRIPSI
ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DAN SISTEM PEMBAYARAN
TERHADAP TUNGGAKAN PEMBAYARAN INDIHOME PADA
KANDATEL DENPASAR SELATAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan
Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

Diajukan Oleh

Ni Komang Santhika Kirana Dewi

NIM 1915744151

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

2023

SKRIPSI
ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DAN SISTEM PEMBAYARAN
TERHADAP TUNGGAKAN PEMBAYARAN INDIHOME PADA
KANDATEL DENPASAR SELATAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan
Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

Disusun Oleh

Ni Komang Santhika Kirana Dewi

NIM 1915744151

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

2023

SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Skripsi Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Ni Komang Santhika Kirana Dewi

Nomor Induk : 1915744151

Prodi/Jurusan : D4 Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Analisis Perilaku Konsumen dan Sistem Pembayaran terhadap Tunggakan Pembayaran Indihome pada Kandatel Denpasar Selatan

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif

Diploma Empat Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik

Negeri Bali.

Badung, 14 Juli 2023

Pembimbing I,



(Drs. I Ketut Pasek, M.AB)

NIP. 195909201989031001

Pembimbing II,



(Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb)

NIP. 196512161990032002

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Perilaku Konsumen dan Sistem Pembayaran terhadap Tunggakan Pembayaran Indihome pada Kandatel Telkom Denpasar Selatan
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Komang Santhika Kirana Dewi
 - b. NIM : 1915744151
 - c. Jurusan : Administrasi Bisnis
 - d. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional
5. Waktu Pelaksanaan : Februari 2023 s/d Juli 2023

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Badung, 25 Agustus 2023
POLITEKNIK NEGERI BALI

Menyetujui:

Pembimbing I

Drs. I Ketut Pasek, M.AB

NIP. 195909201989031001

Pembimbing II

Ni Ketut Lasmini, SE.,M.Agb

NIP.196512161990032002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DAN SISTEM PEMBAYARAN
TERHADAP TUNGGAKAN PEMBAYARAN INDIHOME PADA
KANDATEL DENPASAR SELATAN**

Oleh:

NI KOMANG SANTHIKA KIRANA DEWI

NIM: 1915744151

Disahkan:


Penguji I

Ketua Penguji

Penguji II



Rifqi Nurfakhrurozi, M.A.B.
NIP. 199105312022031005



Drs. I Ketut Pasek, M.AB
NIP. 195909201989031001



Ida Bagus Sanjaya, SE,MM
NIP. 196307301989031002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D
NIP. 196409291990032003

Badung, 25 Agustus 2023
Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.
NIP. 196808271993031002

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving”

Persembahan:

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Perilaku Konsumen dan Sistem Pembayaran terhadap Tunggakan Pembayaran Indihome pada Kandatel Denpasar Selatan” tepat pada waktunya.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Komang Santhika Kirana Dewi

NIM : 1915744151

Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional/ Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI dengan judul: “Analisis Perilaku Konsumen dan Sistem Pembayaran terhadap Tunggakan Pembayaran Indihome pada Kandatel Telkom Denpasar Selatan” adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah skripsi ini, dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan



Ni Komang Santhika Kirana Dewi

NIM. 1915744151

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DAN SISTEM PEMBAYARAN
TERHADAP TUNGGAKAN PEMBAYARAN INDIHOME PADA KANDATEL
DENPASAR SELATAN**

ABSTRAK

Pada masa kini internet telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat di seluruh dunia. Internet memberikan akses mudah dan cepat ke berbagai sumber informasi, hiburan, dan komunikasi dengan orang lain di seluruh dunia. Penggunaan internet sangat dibutuhkan bagi kelangsungan hidup manusia, mulai dari bekerja hingga proses belajar mengajar memerlukan internet. Telkom merupakan perusahaan penyedia layanan telekomunikasi dan teknologi informasi yang menggunakan metode pasca bayar dalam pembayaran jasa layanannya. Seiring berjalannya waktu sering terjadi tunggakan pembayaran yang disebabkan oleh berbagai macam faktor seperti perilaku konsumen dan sistem pembayaran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perilaku konsumen dan sistem pembayaran terhadap tunggakan pembayaran Indihome pada Kandatel Denpasar Selatan. Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan tunggakan pembayaran layanan Indihome di Kantor Daerah Telkom (Kandatel) Denpasar Selatan , sebanyak 1706 orang, sedangkan sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 94 orang. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden dan dianalisis menggunakan bantuan SPSS. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa perilaku konsumen berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tunggakan pembayaran, sistem pembayaran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tunggakan pembayaran dan perilaku konsumen dan sistem pembayaran berpengaruh secara simultan terhadap tunggakan pembayaran.

Kata Kunci : perilaku konsumen, sistem pembayaran dan tunggakan pembayaran

*ANALYSIS OF CONSUMER BEHAVIOR AND PAYMENT SYSTEM ON ARRARDS
ON INDIHOME PAYMENTS AT KANDATEL DENPASAR SELATAN*

ABSTRACT

At present the internet has become an integral part of the daily life of people around the world. The Internet provides easy and fast access to various sources of information, entertainment and communication with other people around the world. The use of the internet is very much needed for human survival, starting from work to the teaching and learning process requires the internet. Telkom is a telecommunications and information technology service provider company that uses the postpaid method in payment for its services. Over time, payment arrears often occur due to various factors such as consumer behavior and the payment system. The purpose of this study is to analyze consumer behavior and the payment system for Indihome payment arrears at Kandatel South Denpasar. This research is included in the type of quantitative research. The population in this study were Indihome service payment arrears customers at the South Denpasar Telkom (Kandatel) Regional Office, totaling 1706 people, while the sample was determined using Rusmus Slovin with a total sample of 94 people. The data collection technique for this research used a questionnaire which was distributed to respondents and analyzed using SPSS. The results of this analysis indicate that consumer behavior has a negative and significant effect on payment arrears, the payment system has a negative and significant effect on payment arrears and consumer behavior and the payment system have a simultaneous effect on payment arrears.

Keywords: consumer behavior, payment system and payment arrears

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Mana Esa; Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas berkat, rahmat dan perkenaan beliau peneliti ini mampu mengerjakan dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Perilaku Konsumen dan Sistem Pembayaran terhadap Tunggakan Pembayaran Indihome pada Kandatel Telkom Denpasar Selatan” sebagai syarat untuk menyusun skripsi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali

Pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali
3. Ibu Ketut Vini Elfarsa, SE., M.M selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional
4. Bapak I Ketut Pasek, M.AB selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan saran, masukan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan saran, masukan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D selaku selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal proses perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
7. Bapak dan ibu Dosen jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali yang telah berjasa memberikan bekal ilmu pengetahuan serta pengalaman selama perkuliahan ini.
8. Keluarga penulis terutama Bapak, Ibu, Bli candra dan Epik yang senantiasa memberikan dukungan moril dan spiritual serta yang menjadi alasan utama penulis untuk menyelesaikan skripsi ini hingga akhir dan tepat pada waktunya. Terima kasih dari lubuk hati yang paling dalam terhadap keluarga saya yang selalu memberikan dukungan untuk selalu bertahan.

9. Kepada Pande Surya selaku orang terdekat penulis yang selalu dengan tulus membantu dan mendukung penulis dalam keadaan susah maupun senang sehingga memberikan semangat bagi penulis untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
10. Sahabat-sahabat saya Miranda, Depi, Palin, Dita, Gek Ten, Dwik, Adis, Bebek, Arika, Popi, Sasi, Yudha dan Adit yang menjadi sahabat baik penulis. Terima kasih karena selalu menyemangati, memberikan kritik dan saran, menjadi tempat penulis berkeluh kesah dan menuangkan rasa penulis selama ini, terima kasih karena sudah bersedia menjadi tempat ternyaman penulis untuk bertukar pikiran dan mengerjakan skripsi ini. Dengan adanya semangat dari sahabat-sahabat penulis sekalian penuli bisa mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
11. Kepada Ajik depi selaku penasihat pribadi saya, terima kasih telah memberikan kritik dan saran, serta mengarahkan saya untuk selalu optimis dalam menghadapi masalah yang saya temukan saat penulisan skripsi ini. Terima kasih sebesar-besarnya saya ucapkan kepada ajik depi.
12. Rekan-rekan kerja penulis di Griya Nail Bar terutama Mbogek Intan selaku Owner, yang selalu memberikan semangat dan dukungan penulis dalam mengerjakan skripsi, memberikan masukan dan kritik bagi skripsi penulis sehingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
13. Teman-teman lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Pastinya tak henti-hentinya penulis sampaikan terima kasih untuk semua pihak yang mendukung kelancaran proses pembuatan skripsi ini.
14. Rekan-rekan Kandatel Densel yang membantu penulis dalam pengambilan data penelitian sekaligus menjadi tempat penelitian.
15. Terakhir terima kasih bagi diri saya sendiri, terima kasih telah berjuang dan selalu berdiri menghadapi situasi yang datang. Terima kasih karena masih bertahan dan kuat serta selalu bekerja keras tanpa kenal lelah untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Meskipun demikian, penulis tetap bertanggung jawab terhadap semua isi skripsi. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan memberikan wawasan tambahan bagi semua pihak yang membaca atau menjadikan skripsi ini sebagai bahan referensi di penelitian selanjutnya.

Badung, 25 Agustus 2023



Ni Komang Santhika Kirana Dewi

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DAN SISTEM PEMBAYARAN
TERHADAP TUNGGAKAN PEMBAYARAN INDIHOME PADA
KANDATEL DENPASAR SELATAN**

Oleh:

NI KOMANG SANTHIKA KIRANA DEWI

NIM: 1915744151

Disahkan:

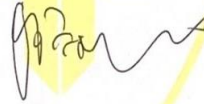
Penguji I

Ketua Penguji

Penguji II



Rifqi Nurfakhrurozi, M.A.B.
NIP. 199105312022031005



Drs. I Ketut Pasek, M.AB
NIP. 195909201989031001



Ida Bagus Sanjaya, SE,MM
NIP. 196307301989031002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D
NIP. 196409291990032003

Badung, 25 Agustus 2023
Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.
NIP. 196808271993031002

DAFTAR ISI

SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI	ii
.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB V.....	11
5.1 Kesimpulan.....	11
5.2 Saran - Saran	11
DAFTAR PUSTAKA	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet	2
Gambar 1. 2 Data Tunggakan Pelanggan.....	4

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Proses Bimbingan

Lampiran 2 Surat Keterangan Perubahan Judul

Lampiran 3 Kuesioner

Lampiran 4 Tabulasi Data

Lampiran 5 Hasil Uji Karakteristik

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas

Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 10 Hasil Analisis Linier Berganda

Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 12 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 13 Desain Pengingat Pembayaran Indihome

Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

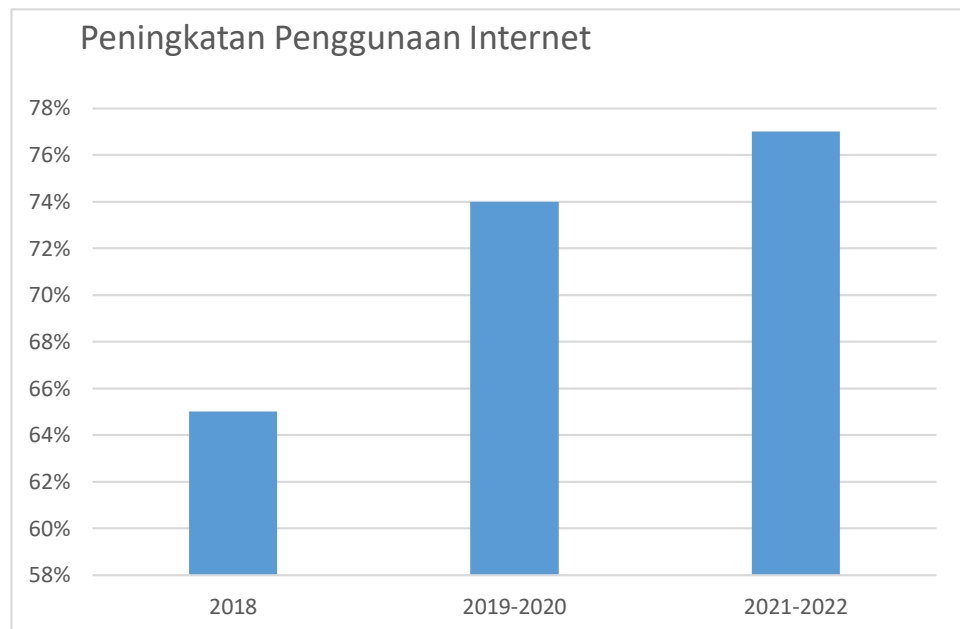
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa kini internet telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat di seluruh dunia. Internet memberikan akses mudah dan cepat ke berbagai sumber informasi, hiburan, dan komunikasi dengan orang lain di seluruh dunia. Menurut Ahmadi dan Hermawa (2013:68) menggambarkan bahwa internet merupakan komunikasi jaringan global yang menghubungkan seluruh komputer di dunia meskipun berbeda sistem operasi dan mesin, dalam (Handayani et al., 2018). Terutama pada masa pandemic covid-19, penggunaan internet sangat dibutuhkan bagi kelangsungan hidup manusia, mulai dari bekerja hingga proses belajar mengajar memerlukan internet.

Sehingga terjadinya lonjakan penggunaan internet masyarakat di seluruh Indonesia. Secara keseluruhan, internet telah mengubah cara orang hidup, bekerja dan berinteraksi satu sama lain, dan terus berkembang dengan cepat untuk memberikan solusi inovatif bagi seluruh masyarakat di dunia. Menurut Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia (APJII) terjadinya peningkatan penggunaan internet dari tahun 2018-2022.

Berdasarkan data dibawah pertumbuhan pengguna internet terbilang cukup pesat tahun 2022-2023 jumlah pengguna internet di indonesia mencapai 215,63 juta berdasarkan data APJII. Dengan internet ini pengguna dapat mengakses informasi dengan mudah karena pengguna membutuhkan informasi yang akurat, relevan, ekonomis, cepat serta mudah didapatkan (Novianto,2020).



Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet
Sumber APJII

Salah satu bidang bisnis yang terus berkembang pada masa pandemic covid-19 adalah di bidang layanan internet dan telepon, karena pada masa pandemic sendiri masyarakat dibatasi untuk melakukan aktivitasnya sehingga memerlukan internet untuk melakukan aktivitas mereka.

Telkom merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi komunikasi dan jaringan telekomunikasi. Telkom Indonesia (Persero) Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara

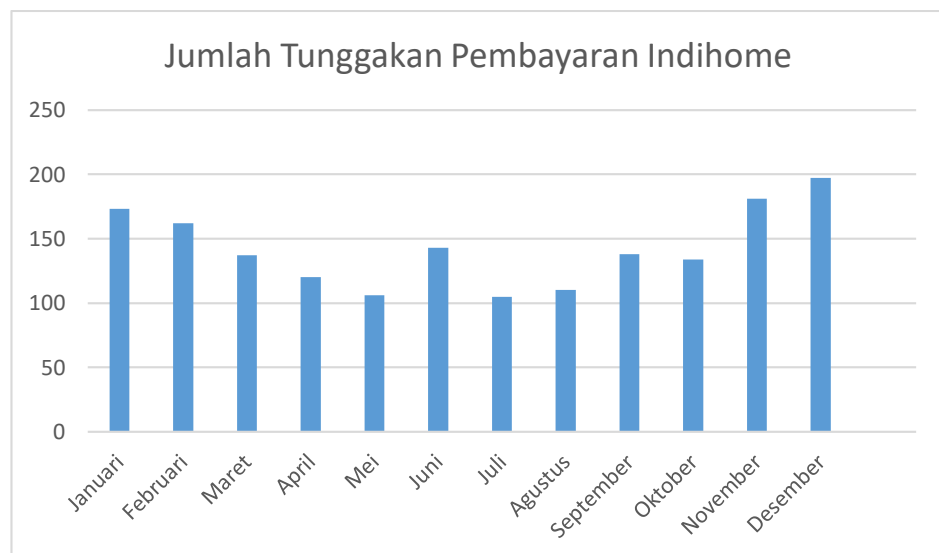
(BUMN) yang didirikan pada tahun 1884. Telkom melayani jasa telekomunikasi dan teknologi informasi, termasuk layanan telepon, internet dan jaringan seluler. Perusahaan ini memiliki jaringan yang luas dan mencakup seluruh wilayah di Indonesia. Telkom Indonesia memiliki misi untuk memberikan layanan telekomunikasi dan teknologi informasi yang terjangkau dan berkualitas bagi masyarakat Indonesia.

Tentunya semua perusahaan memiliki sistem pembayarannya masing-masing, seperti halnya telkom. Pengertian pembayaran menurut Hasibuan (2010:117) yaitu “Berpindahnya hak pemilikan atas sejumlah uang atau dari pembayaran kepada penerimanya, baik langsung maupun melalui media jasa-jasa perbankan” (Suwarjo, 2019). Telkom sendiri menggunakan metode pasca bayar dalam pembayaran jasa layanannya. Pascabayar merupakan metode pembayaran dengan sistem pembayaran yang ditagihkan pada pelanggan di akhir bulan atas jasa yang digunakan pada bulan sebelumnya. Pasca bayar memiliki beberapa keuntungan, seperti fleksibilitas dalam menggunakan layanan dan tidak adanya batasan jumlah pemakaian. Pelanggan hanya membayar untuk apa yang mereka gunakan dan dapat menyesuaikan pemakaian mereka setiap bulannya.

Kebijakan pembayaran yang baik harus mencakup informasi pembayaran, jangka waktu pembayaran, dan tindakan yang diambil jika tidak dapat membayar. Tujuan dari kebijakan pembayaran adalah untuk memastikan kelancaran arus kas organisasi, mengurangi risiko keterlambatan atau tidak dapat membayar dan memperkuat hubungan dengan pihak lain. Salah satu masalah yang akan timbul akibat kurang

jelasan kebijakan pembayaran adalah tunggakan pembayaran pelanggan. Tunggakan pembayaran dapat menjadi masalah yang serius bagi penyedia layanan karena dapat mengganggu arus kas dan keuangan, serta mempengaruhi reputasi perusahaan.

Setiap perusahaan memiliki masalah keuangan masing-masing, mulai dari arus kas, keuangan maupun tunggakan pembayaran yang dapat menyebabkan permasalahan pada pendapatan perusahaan, telkom sendiri bergerak dibidang telekomunikasi dan menggunakan sistem pasca-bayar dalam hal tersebut sangat memungkinkan untuk terjadinya tunggakan pembayaran. Berdasarkan data, berikut merupakan data tunggakan pembayaran layanan indihome kandatel Denpasar selatan dari bulan Januari-Desember 2022:



**Gambar 1. 2 Data Tunggakan Pelanggan
Sumber Perusahaan**

Berdasarkan data diatas terutama pada bulan januari sampai dengan mei terjadi penurunan jumlah tunggakan pembayaran dan pada bulan juli sampai dengan desember terjadi peningkatan jumlah tunggakan

pembayaran pada indihome kantor daerah telkom denpasar selatan. Hal tersebut terjadi karena ada beberapa faktor yang menyebabkan tunggakan pembayaran Menurut (Humairah, 2020) seperti adanya wabah penyakit, adanya hari-hari besar dan tahun ajaran baru sehingga pelanggan lebih mengutamakan kebutuhan tersebut, adanya sumber piutang tak tertagih seperti pelanggan lari, meninggal dan bankrut sehingga tidak bisa membayar tagihannya Menurut(Humairah, 2020) dalam (Muhammad & Nurwani, 2022).

Perilaku konsumen juga berpengaruh signifikan terhadap peningkatan tunggakan pembayaran, dimana perilaku konsumen Menurut Swasta dan Handoko dalam (Adnan, 2018) , perilaku konsumen adalah kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang-barang dan jasa termasuk di dalam proses pengambilan keputusan dan persiapan penentu kegiatan-kegiatan tersebut. Perilaku konsumen dapat menjadi salah satu penyebab bagi tunggakan pembayaran.

Perilaku konsumen yang lupa atau terlambat membayar tagihan, terutama jika mereka memiliki banyak tagihan yang harus dibayar dalam satu waktu, konsumen yang tidak mampu membayar tagihan karena situasi keuangan yang sulit, konsumen yang tidak merasa puas dengan kualitas layanan dan produk yang diberikan dan memilih untuk menunda sebagai bentuk protes dan kesengajaan untuk tidak membayar tagihan dengan tujuan untuk menghindari tanggung jawab keuangan mereka. Tentunya hal tersebut dapat merugikan bagi keuangan perusahaan, maka penting bagi

perusahaan memiliki kebijakan terhadap masalah tunggakan yang akan terjadi seperti memberikan denda kepada pelanggan yang telat membayar.

Penyebab lain tunggakan pembayaran pelanggan adalah sistem pembayaran. Sistem pembayaran merupakan suatu sistem yang mengatur perjanjian, dan menjalankan operasional dan mekanisme penggunaan, penerimaan instruksi pembayaran serta untuk memenuhi kewajiban yang nantinya akan dikumpulkan melalui pembayaran antar perorangan, bank dan lembaga keuangan lainnya, Pohan (2011:70) dalam (Rasetio & Puspitasari, 2019), sistem pembayaran yang rumit dan tidak mudah dimengerti dapat menjadikan pelanggan malas atau enggan untuk membayar hal, sistem pembayaran yang tidak efisien atau lambat dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pembayarannya yang akhirnya dapat meningkatkan jumlah tunggakan pembayaran.

Metode pembayaran juga sangat berpengaruh, metode pembayaran yang beragam misalnya memberikan beberapa opsi seperti transfer bank, kartu kredit atau dompet digital dapat membantu meningkatkan kemungkinan pembayaran atau mempersulit pelanggan untuk melakukan pembayaran, keterbatasan penggunaan dompet digital atau transfer bank bagi beberapa kalangan usia tentunya dapat menghambat proses pembayaran sehingga menjadikan tunggakan. Hal tersebut tentunya dapat menjadi salah satu faktor tunggakan pembayaran. Sama halnya dengan Indihome khususnya Kantor Daerah Telkom Denpasar Selatan yang memiliki masalah tunggakan pembayaran layanan pelanggan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui apa saja

yang menjadi penyebab terjadinya tunggakan, oleh karena itu penulis mengambil tema “**Analisis Perilaku Konsumen dan Sistem Pembayaran terhadap Tunggakan Pembayaran Indihome pada Kandatel Denpasar Selatan**”.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Apakah perilaku konsumen berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tunggakan pembayaran pada Indihome Kandatel Denpasar Selatan?

1.2.2 Apakah sistem pembayaran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tunggakan pembayaran pada Indihome Kandatel Denpasar Selatan?

1.2.3 Apakah perilaku konsumen dan sistem pembayaran berpengaruh secara simultan terhadap tunggakan pembayaran pada Indihome Kandatel Denpasar Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dimaksudkan untuk mencari data dan informasi mengenai tunggakan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Untuk mengetahui perilaku konsumen terhadap tunggakan pembayaran pada Indihome Kandatel Denpasar Selatan

1.3.2 Untuk mengetahui sistem pembayaran terhadap tunggakan pembayaran pada Indihome Kandatel Denpasar Selatan

1.3.3 Untuk mengetahui perilaku konsumen dan sistem pembayaran terhadap tunggakan pembayaran pada Indihome Kandatel Denpasar Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Bagi penulis

Manfaat yang diharapkan untuk penulis adalah dapat mempraktekkan ilmu yang telah dipelajari selama masa kuliah dan dapat menambah ilmu baru serta pengalaman kerja di bidang telekomunikasi, khususnya bagian carring yang melakukan penagihan tunggakan pembayaran pelanggan Indihome di Kantor Daerah Telkom Denpasar Selatan.

1.4.2 Bagi Perusahaan

Manfaat yang diharapkan untuk perusahaan adalah dapat menjalin hubungan antara perusahaan dan lembaga pendidikan (kampus) khususnya dengan Politeknik Negeri Bali. Perusahaan diharapkan dapat menerapkan solusi yang diberikan terhadap masalah tunggakan pembayaran sehingga kualitas perusahaan semakin meningkat.

1.4.3 Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya bagi pembaca dan peneliti lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian berjudul “Analisis perilaku konsumen dan sistem pembayaran terhadap tunggakan pembayaran indihome pada kandatel Denpasar Selatan”. Terdiri dari 5 bagian inti, yakni sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang menjabarkan mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan kajian pustaka yang akan digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi telaah teori, penelitian sebelumnya (kajian empirik), kerangka konsep dan hipotesis. Pada bab ini dijelaskan mengenai teori-teori dari masing-masing variabel yang ada di dalam penelitian ini, berisikan penelitian terdahulu sebagai acuan dan perbandingan dengan penelitian yang dibuat, serta kerangka konsep agar terbayang dengan variabel penelitian yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan lokasi penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, jenis data, sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel penelitian dan teknik analisis data. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan pembahasan mengenai penelitian yang akan dilakukan, meliputi gambaran umum PT Telkom Indonesia Kandatel Denpasar Selatan, hasil analisis dan pembahasan, serta implikasi hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan memberikan kesimpulan dari hasil pembahasan serta memberikan saran yang berkaitan dengan masalah tunggakan pembayaran pada PT Telkom Indonesia Kandatel Denpasar Selatan bagi perusahaan maupun penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perilaku konsumen berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tunggakan pembayaran.
2. Sistem pembayaran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tunggakan pembayaran.
3. Perilaku konsumen dan sistem pembayaran berpengaruh secara simultan terhadap tunggakan pembayaran.

5.2 Saran - Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber kajian pustaka untuk melakukan replikasi penelitian sejenis dengan menambah jumlah sampel serta mengembangkan model penelitian baik dengan cara menambah variabel maupun memodifikasi hubungan antar

variabel sehingga hasil yang diperoleh mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya

2. Bagi Universitas, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi materi ajar maupun sebagai studi kasus pada mata kuliah terkait.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama dapat memahami tentang fokus kajian yang akan diteliti dengan memperbanyak studi literatur yang berkaitan dengan focus kajian yang akan diteliti, hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk diteliti dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan variabel yang berbeda, seperti kualitas pelayanan, dan mengembangkan penelitian dan lebih memfokuskan apa yang diteliti.
4. Bagi pengguna layanan PT. Telkom, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan layanan PT. Telkom. Bagi pengguna maupun calon pengguna layanan harus memperhatikan pendapatan/gaji yang didapatkan setiap bulannya, pengguna atau calon pengguna harus memiliki pendapatan/gaji yang cukup untuk melakukan pembayaran sesuai dengan produk atau jasa yang dibeli dari PT. Telkom, hal ini dapat mengurangi risiko terjadinya tunggakan pembayaran.

5. Bagi PT. Telkom, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam meminimalkan tunggakan pembayaran hal tersebut dapat dilakukan dengan mengevaluasi serta meningkatkan sikap konsumen dan memperbaiki sistem pembayaran. Adapun hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - a. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan indihome sehingga para pelanggan akan memberikan rekomendasi penggunaan produk indihome kepada keluarga maupun rekannya serta memberikan keuntungan tambahan bagi pelanggan yang membayar tepat waktu sehingga memberikan dorongan positif bagi pelanggan lain serta calon pelanggan untuk melakukan pembayaran tepat waktu.
 - b. Menyediakan banyak pilihan serta kemudahan dalam proses pembayaran baik itu berupa metode pembayaran yang menggunakan e-money maupun petunjuk pembayaran serta layanan yang dapat dihubungi jika mengalami kendala dalam melakukan pembayaran. Hal ini akan mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran serta meningkatkan minat bayar pelanggan agar tepat waktu.
 - c. Mengingatkan pelanggan sebelum tanggal tempo waktu pembayaran sehingga dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lupa melakukan pembayaran. Indihome sendiri telah melakukan reminder melalui email, namun hal ini dianggap

kurang efektif karena tidak semua pelanggan sering membuka email setiap harinya dan kemungkinan e-mail reminder indihome tertimbun dengan email lainnya. Solusi dari permasalahan tersebut pihak indihome dapat melakukan reminder dengan menggunakan broadcast message pada whatsapp ataupun sms sebagai reminder untuk pelanggan dalam membayar penggunaan produknya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.

Jurnal:

- Adnan. (2018). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Susu Morinaga Di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, 7(2).
- Djuarni, W., & Ratnasari, R. (2022). Implementasi Prinsip 5C Dalam Menentukan Kelayakan Pemberian Kredit Pada Nasabah. *Ar-Rihlah : Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 2(2), 99.
<https://doi.org/10.35194/Arps.V2i2.2626>
- Handayani, V. R., Wijianto, R., & Anggoro, A. (2018). Sistem Informasi Pendaftaran Seleksi Kerja Berbasis Web Pada Bkk (Bursa Kerja Khusus) Tunas Insan Karya Smk Negeri 2 Banyumas. *Evolusi : Jurnal Sains Dan Manajemen*, 6(1), 76–84.
<https://doi.org/10.31294/Evolusi.V6i1.3584>
- Januar, A. (2021). Tinjauan Sistem Pembayaran Digital Banking Bank BCA Pada Registrasi Mahasiswa Baru Institut Bisnis Dan Informatika (IBI) Kesatuan Bogor. *Researchgate.Net*, January.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.31359.64168>
- Muhammad, A., & Nurwani. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Tunggakan Pembayaran Air Pelanggan Pada Perusahaan Daerah. *Jurnal Pendidikan Tambusi*, 6(3), 9067–9076.
- Novianto, I. (2020). Perilaku Penggunaan Internet Di Kalangan Mahasiswa (Studi Deskriptif Tentang Perilaku Penggunaan Internet Dikalangan Mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri (Fisip Unair) Dengan Perguruan Tinggi Swasta (Fisip Upn) Untuk Memenuhi Kebutuhan Informasinya). 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/jkm/article/view/2203>
- Rasetio, A., & Puspitasari, C. (2019). View Metadata, Citation And Similar Papers At Core.Ac.Uk. Pengaruh Penggunaan Pasta Labu Kuning (Cucurbita Moschata) Untuk Substitusi Tepung Terigu Dengan Penambahan Tepung Angkak Dalam Pembuatan Mie Kering, 1(2), 274–282.
- Raswati, I. (2022). Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Administrasi

Di Sekolah Menengah Kejuruan Marga Insan Kamil. J-SIKA| Jurnal Sistem Informasi Karya Anak ..., 04, 1–7.
<https://www.ejournal.unibba.ac.id/index.php/j-sika/article/view/837%0Ahttps://www.ejournal.unibba.ac.id/index.php/j-sika/article/download/837/692>

- Sambuga, J. (2015). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Tunggakan Rekening Listrik Pada Pt. Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado.
- Saputri, M. E. (2016). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Pembelian Online Produk Fashion Pada Zalora Indonesia. *Jurnal Sositologi*, 15(2), 291–297. <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2016.15.02.11>
- Suwarjo, R. A. (2019). Aplikasi Sistem Pembayaran Administrasi Kuliah Di Universitas Islam. Program Studi Teknik Informatika, Universitas Islam Majapahit. [Repository.Unim.Ac.Id/269/2/Jurnal Rahmad Anton Sujarwo 5.13.04.11.0.135.Pdf](https://repository.unim.ac.id/269/2/jurnal%20rahmad%20anton%20sujarwo%205.13.04.11.0.135.pdf)
- Tristiyanti, E., Suardi, S., & Parani, S. B. D. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Produk Tupperware Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 1(2), 233–240.
<https://doi.org/10.22487/jimut.v1i2.23>