

**PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG PELANGGAN  
INDIHOME DI PT TELKOM INDONESIA (PERSERO) TBK  
WITEL DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Made Maya Kalpika Dewantara**

**NIM 1915713153**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Ni Made Maya Kalpika Dewantara  
**NIM** : 1915713153  
**Jurusan** : Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:  
**"Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar"**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir 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 yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

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

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BADUNG  
Badung, 29 Agustus 2020  
Yang menyatakan,



Ni Made Maya Kalpika Dewantar  
NIM. 1915713153

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir :

PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG PELANGGAN  
INDIHOME DI PT TELKOM INDONESIA (PERSERO) TBK  
WITEL DENPASAR

2. Penulis

a. Nama : Ni Made Maya Kalpika Dewantara

b. NIM : 1915713153

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 29 Agustus 2022

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Drs. I Made Ardana Putra, M.Si.**  
NIP. 198912311989031012

**Ketut Vini Elfarosa, SE., MM**  
NIP. 197612032008122001

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG PELANGGAN INDIHOME DI PT  
TELKOM INDONESIA (PERSERO) TBK WITEL DENPASAR**

Oleh:

Ni Made Maya Kalpika Dewantara  
1915713153

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji

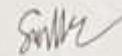
  
Drs. I Made Ardana Putra, M.Si.  
NIP. 198912311989031012

Penguji I



Ni Ketut Lasmini SE, M.Agb  
NIP. 196512181990032002

Penguji II

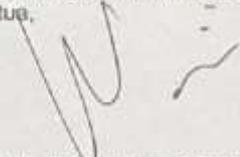


Wayan Suryathi, SE., MM  
NIP. 196510171990112001

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua

  
Dr. Ketut Santra, M.Si  
NIP. 196710211992031002

Badung, 29 Agustus 2022  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si.  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga Tgas Akhir (TA) ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini berjudul **“Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar”**.

Adapun maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini pelunus ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas selama mengikuti perkuliahan.
2. Bapak Dr. Drs. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widianara, S.Psi., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis atas segala fasilitas dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Bapak Drs. I Made Ardana Putra, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberi petunjuk serta arahan selama penyusunan tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.
5. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberi petunjuk, masukan serta arahan selama penyusunan tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.
6. Bapak I Nyoman Susila selaku Manager *Payment Collection* di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar yang telah memberikan bimbingan serta informasi mengenai data yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir, serta memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Indihome pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar.
7. Staff dan teman-teman di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar khususnya pada bagian *Payment Collection* yang telah banyak membantu serta memberikan dukungan sehingga Praktek Kerja Lapangan dapat terlaksana dengan baik dan lancar.
8. Bapak I Made Uma Antara dan Ibu Dr. Ni Ketut Dewi Irwanti, S.Psi., M.Erg., selaku kedua orang tua saya yang saya cintai dan hormati atas dukungan baik secara finansial dan moral sampai tugas akhir ini terselesaikan.

9. I Nyoman Kota selaku nenek saya yang senantiasa mendukung saya dalam mengerjakan tugas akhir.
10. I Made Wisnu Dewantara selaku adik saya yang telah memberikan dukungan kepada penulis agar menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu.
11. Kepada teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu setia menemani dan memberikan dorongan dengan cara yang unik dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Tugas Akhir ini akan lebih sempurna jika mendapat masukan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini.

Demikian tugas akhir ini penulis susun, semoga bermanfaat bagi semua pihak dan penulis sendiri. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Badung, 29 Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS AKHIR .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
PRAKATA .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	3
A. Latar Belakang .....	3
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian .....	11
1. Lokasi Penelitian.....	11
2. Objek Penelitian.....	11
3. Data Penelitian .....	11
a. Jenis Data.....	11
b. Sumber Data .....	12
c. Teknik Pengumpulan Data .....	12
4. Teknik Analisis Data .....	13
BAB II LANDASAN TEORI .....	14
A. Prosedur.....	14
1. Pengertian Prosedur.....	14
2. Karakteristik Prosedur.....	15
3. Manfaat Prosedur .....	15
B. Tagihan .....	16
C. Piutang.....	16
1. Pengertian Piutang .....	16

2.	Klasifikasi Piutang.....	17
D.	Pelanggan.....	18
E.	Prosedur Penagihan Piutang .....	18
F.	SOP (Standar Operasional Prosedur) .....	20
1.	Pengertian SOP (Standar Operasional Prosedur) .....	20
2.	Tujuan SOP (Standar Operasional Prosedur).....	21
3.	Manfaat SOP (Standar Operasional Prosedur).....	23
G.	Bagan Alir ( <i>Flowchart</i> ).....	24
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....		30
A.	Sejarah Berdiri PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk.....	30
B.	Identitas PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk .....	32
C.	Visi dan Misi PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk .....	35
D.	Produk-produk PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk .....	36
E.	Bidang Usaha.....	39
F.	Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
A.	Kebijakan Perusahaan .....	46
B.	Analisis dan Interpretasi Data .....	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		61
A.	Kesimpulan .....	61
B.	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....		67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Pengguna IndiHome 2021 .....	6
Tabel 2. 1 Simbol Bagan Alir.....	25
Tabel 4. 1 Faktor Pelanggan Tidak Membayar Tagihan 2021 .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. ....	33
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Telkom Witel Denpasar.....	40
Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan IndiHome PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar.....	50
Gambar 4. 2 Grafik Proporsi Jumlah Pelanggan di Indonesia 2021 .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Pertanyaan .....	68
Lampiran 2: Informasi Tagihan Telkom ( <i>Telkom Billing Statement</i> ).....	69
Lampiran 3: Surat Tunggakan Tagihan IndiHome. ....	70
Lampiran 4: Formulir <i>Google Forms</i> Data Pelanggan.....	71

## **ABSTRAK**

### **Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar**

**Oleh:**

**Ni Made Maya Kalpika Dewantara  
1915713153**

Seiring berkembangnya ekonomi diberbagai bidang, menyebabkan segala pengendalian manajemen dalam perusahaan dirasakan semakin penting, diantaranya yaitu menyangkut bidang keuangan dalam penagihan piutang. Hal ini dirasa sangat berpengaruh pada kesehatan dan kestabilan keuangan perusahaan yang menawarkan kredit kepada pelanggan atas produk atau jasa yang dijual salah satunya adalah perusahaan BUMN Telekomunikasi Indonesia dalam suatu produknya yaitu IndiHome. Dari Data Pelanggan Pengguna IndiHome PT Telkom Witel Denpasar Tahun 2021 terdapat sebanyak 2.158.225 jumlah pelanggan IndiHome dan sebanyak 11.786 atau 0.55% pelanggan tidak melunasi kewajibannya atas pemakaian layanan IndiHome pada tahun 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur penagihan piutang pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar dan mengetahui apa saja hambatan dalam melakukan

penagihan serta cara mengatasi masalah tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan mengeksplorasi dan memotret situasi secara langsung secara menyeluruh, luas dan mendalam.

**Kata Kunci:** *Standard Operational Procedure (SOP), Tagihan, Piutang, Flowchart, Pelanggan.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring berkembangnya ekonomi diberbagai bidang, menyebabkan segala pengendalian manajemen dalam perusahaan dirasakan semakin penting, diantaranya yaitu menyangkut bidang keuangan dalam penagihan piutang. Hal ini dirasa sangat berpengaruh pada kesehatan dan kestabilan keuangan perusahaan yang menawarkan kredit kepada pelanggan atas produk atau jasa yang dijual. Maka dari itu pengelolaan piutang menjadi bagian yang penting dalam pengelolaan keuangan perusahaan secara umum. Untuk mengelola piutang dengan baik maka diperlukan manajemen piutang yang meliputi perencanaan, pengarahan, pengawasan, atau pengorganisasian atas pengendalian terhadap piutang perusahaan. Demi menjalankan hal tersebut maka perusahaan harus mengikuti setiap prosedur yang sudah ditetapkan.

Dengan berkembangnya ekonomi diberbagai bidang juga menyebabkan perkembangan teknologi informasi menjadi pesat dan

menjadikan masyarakat sadar akan pentingnya mendapat informasi, sehingga kebutuhan dan minat semua kalangan mulai dari masyarakat, perusahaan sampai Lembaga Pendidikan meningkat dalam penggunaan internet. Teknologi informasi yang baik sangat berperan dalam memenuhi kebutuhan informasi para pengguna. Dengan berkembangnya penggunaan teknologi, kehadiran telepon, internet, dan televisi berlangganan secara lengkap menyediakan kebutuhan akan informasi, hiburan, berita hingga ilmu pengetahuan. Hal ini membuka peluang bagi perusahaan yang bergerak dalam penyediaan dukungan terhadap penggunaan teknologi informasi.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Guna memenuhi kebutuhan teknologi internet masyarakat, pada tahun 2015 PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk melakukan transformasi produk berbasis pemenuhan kebutuhan akses internet dengan mengeluarkan produk IndiHome (Indonesia *Digital Home*), dimana produk ini merupakan produk pengganti layanan sebelumnya yaitu *Speedy*. IndiHome merupakan produk yang menawarkan tiga layanan (*Three in One*) sekaligus yaitu telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (USee TV dan IP TV). Menurut laporan keuangan Telkom tahun fiskal 2019, Indihome menjadi produk yang mampu meningkatkan kinerja dan mendongkrak bisnis Telkom Indonesia

dimana pendapatan Indihome mencapai 18,3 triliun meningkat 28,1% dibandingkan dengan tahun 2018 (Kompas.com, 2020).

Metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas penggunaan produk IndiHome ini menggunakan metode pascabayar. Dimana pascabayar merupakan salah satu metode pembayaran dengan sistem pembayaran yang ditagihkan pada pelanggan di akhir bulan atas jasa telekomunikasi yang sudah digunakan pada bulan sebelumnya. Hal ini dianggap sebagai piutang oleh perusahaan yang harus ditagihkan kepada pelanggan apabila sudah melewati tanggal jatuh tempo yang sudah ditentukan.

Adanya piutang akan menimbulkan penagihan piutang, sehingga kegiatan operasional pada proses penagihan ini berkaitan dengan unit *Payment Collection* (pengumpulan tagihan). Pada unit *Payment Collection* melakukan tugas pengelolaan data, memantau (*monitoring*) dan melakukan penagihan kepada pelanggan yang lalai dalam melakukan kewajiban membayarnya, serta membuat laporan mengenai bukti penagihan melalui input data ke dalam sistem yang nantinya akan dilihat oleh regional. Untuk menjalankan tugas-tugasnya tersebut, unit *Payment Collection* berperan dalam melakukan *follow up* dan *caring* atau mengingatkan pelanggan mengenai kewajibannya dalam melakukan pembayaran terhadap tagihan bulan berjalan maupun tagihan yang sudah melewati jatuh tempo baik melalui telepon, email, surat, dan penagihan secara langsung ke alamat pelanggan. Selain itu unit *Payment Collection* juga memiliki wewenang

melakukan pemberitahuan denda, pemutusan layanan atau isolir apabila pelanggan tidak juga melunasi tagihannya hingga waktu yang sudah ditentukan.

Walaupun Telkom merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia hal itu tidak dapat dipungkiri bahwa saat ini semakin banyaknya perusahaan telekomunikasi yang berkembang dan membuat semakin banyak juga pesaing dalam bidang yang sama. Untuk membuat pelanggan setia akan produk Telkom, maka diberikan fasilitas yang memudahkan pelanggan, salah satunya fasilitas kredit. Menurut Kent (Hasibuan, 2017) kredit adalah hak untuk merima pembayaran atau kewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu diminta atau pada waktu yang akan datang karena penyerahan barang-barang sekarang. Jadi walaupun sistem kredit memiliki peluang untuk tidak dibayar tetapi banyak pelanggan yang lebih senang akan fasilitas kredit yang diberikan.

PT Telkom Witel Denpasar memiliki pelanggan IndiHome sebanyak 2.158.225 terhitung dari bulan Januari 2021 sampai Desember 2021. Berikut merupakan data pelanggan IndiHome *pada tahun 2021*.

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Pengguna IndiHome PT Telkom Witel Denpasar Tahun 2021

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pelanggan (Orang)</b>	<b>Jumlah Pelanggan Tidak Bayar (Orang)</b>
Januari	183.264	1.226
Februari	182.675	1.147
Maret	182.002	1.232

April	181.744	1.091
Mei	180.137	1.181
Juni	180.523	1.104
Juli	178.774	989
Agustus	179.373	864
September	179.109	783
Oktober	178.183	857
November	176.810	623
Desember	175.631	689
<b>TOTAL</b>	<b>2.158.225</b>	<b>11.786</b>

**Sumber:** PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar

Dari data diatas dapat terdapat 2.158.225 jumlah pelanggan dan sebanyak 11.786 atau 0,55% pelanggan tidak melunasi kewajibannya atas pemakaian layanan IndiHome pada tahun 2021. Hal ini menyebabkan ketidakstabilan keuangan perusahaan, dimana perusahaan tidak mendapatkan haknya berupa pembayaran dari pelanggan. Beberapa alasan yang membuat pelanggan tidak melakukan kewajibannya yaitu banyaknya pelanggan pindah ke kompetitor, kendala keuangan, sering mengalami gangguan, harga yang dianggap semakin mahal dan pelayanan yang kurang memuaskan.

Dalam memproses penagihan terdapat prosedur-prosedur yang harus dilakukan dengan ketentuan yang sudah ditentukan sebelumnya, sehingga proses penagihan dapat berjalan dengan baik. Selain itu dalam proses penagihan pembayaran kepada pelanggan IndiHome bukanlah hal yang mudah, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi unit *Payment*

*Collection* dalam melakukan penagihan sehingga diperlukan tindakan untuk mengatasi hambatan tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan prosedur yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) perusahaan sehingga proses penagihan piutang pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar dapat berjalan dengan baik, oleh karena itu Penulis mengambil tema Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar sebagai judul penulisan dalam Tugas Akhir.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka Penulis merumuskan permasalahan yang ada untuk titik pembahasan dalam penulisan Tugas Akhir ini, yaitu :

1. Bagaimana prosedur penagihan piutang pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar?
2. Apa saja kendala dalam melakukan penagihan piutang pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar?
3. Upaya apa yang dilakukan unit *Payment Collection* dalam menghadapi kendala di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Melihat masalah yang ada, maka dapat dirumuskan tujuan dari penelitian Tugas kahir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur penagihan piutang pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penagihan piutang pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan *Payment Collection* dalam menghadapi kendala-kendala di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
  - a. Penulis dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam mengenai prosedur penagihan putang pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar dengan mempraktikkannya secara langsung.
  - b. Dapat memberikan motivasi bagi perusahaan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pencairan piutang di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar.
2. Bagi Politeknik

- a. Dapat menambah informasi dan bahan bacaan ilmiah di perpustakaan dan dapat dipergunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya di Politek Negeri Bali.
  - b. Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan wawasan akan dunia kerja dan mengetahui prosedur penagihan piutang pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar, serta dapat mencari suatu masalah yang sering dihadapi dilapangan dan mampu mencari solusi dalam memecahkan suatu masalah.
3. Bagi Perusahaan
- a. Dapat menjalin hubungan baik antara perusahaan dan Lembaga Pendidikan (kampus).
  - b. Perusahaan mendapatkan bantuan tenaga kerja tambahan dalam menyelesaikan tugas dalam pekerjaan perusahaan dan dapat memotivasi perusahaan untuk meningkatkan proses penagihan serta dapat mengatasi hambatan dalam prosedur penagihan piutang pelanggan di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Telkom Witel Denpasar yang berlokasi di Jl. Teuku Umar NO. 6, Dauh Puri Klod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali.

### **2. Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini, lingkup objek penelitian yang ditetapkan penulis sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti adalah mengenai prosedur penagihan piutang pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar.

### **3. Data Penelitian**

#### **a. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif.

Data kualitatif berupa keterangan-keterangan berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Seperti bagaimana prosedur penagihan piutang pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar, kendala-kendala apa saja yang ditemui dan upaya-upaya apa yang dilakukan dalam menghadapi kendala-kendala dalam pekerjaan payment collection. Sedangkan data kuantitatif yang digunakan seperti data jumlah pelanggan yang ada di wilayah PT Telkom Witel Denpasar dan data faktor alasan pelanggan tidak membayar.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan ini, anatar lain:

1) Data Primer

Menurut Kasim (2011) Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri baik oleh perorangan maupun organisasi. Dalam penulisan ini data primer yang digunakan seperti data prosedur penagihan piutang pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar, data jumlah pelanggan yang ada di wilayah PT Telkom Witel Denpasar dan data faktor alasan pelanggan tidak melakukan pembayaran.

2) Data Sekunder

Data Sekunder Menurut Sugiyono (2018) yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan peran *Payment Collection*.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah observasi, wawancara (interview), dan dokumentasi.

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2018), analisis deskriptif kualitatif adalah analisa yang berusaha memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan dilapangan melalui hasil wawancara kemudian ditarik suatu kesimpulan.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Pada akhir penyusunan Tugas Akhir Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan IndiHome Pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. IndiHome merupakan salah satu produk PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk yang menawarkan jasa layanan komunikasi dan menawarkan tiga layanan (*Three in One*) sekaligus yaitu telepon rumah (*voice*), Internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*) dan layanan televisi interaktif (USee TV dan IP TV). Metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas penggunaan produk Indihome ini menggunakan metode pascabayar, dimana pascabayar merupakan salah satu metode pembayaran dengan sistem pembayaran yang ditagihkan pada

pelanggan di akhir bulan atas jasa telekomunikasi yang sudah digunakan pada bulan sebelumnya. Hal ini dianggap sebagai piutang oleh perusahaan yang harus ditagihkan kepada pelanggan apabila pelanggan tidak membayar tagihan melebihi tanggal jatuh tempo yaitu tanggal 20. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk mengelompokkan piutang berdasarkan jenis tagihan pelanggan yaitu tagihan bulan N atau tagihan bulan berjalan dan tagihan bulan N+1 untuk tagihan 2 bulan yang belum dibayarkan. Dalam prosedur penagihan piutang pelanggan terdapat Teknik penagihan yang dilakukan oleh petugas CTB (*Customer Territory Base*) yaitu dengan *reminding by call*, mengirim tagihan melalui email, *Whatsapp blast*, melakukan *visiting* atau kunjungan ke pelanggan, dan yang terakhir memberikan ancaman tindakan yudiris apabila pelanggan tetap tidak membayar kewajibannya dengan membawa permasalahan tagihan tersebut ke pengadilan. Prosedur penagihan piutang ini dilakukan guna menjaga kesehatan dan kestabilan keuangan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk.

2. Dalam menjalankan prosedur penagihan piutang pelanggan IndiHome PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar menemui beberapa hambatan diantaranya, pelanggan tidak mau membayar kewajibannya baik itu karena alasan pribadi, complain terhadap Telkom, ataupun pindah ke kompepitor. Untuk mengatasi masalah tersebut PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel

Denpasar khususnya bagian *Paymet Collection* selalu mencari solusi atas permasalahan pelanggan dengan cara *caring* dan selalu memperbaiki kualitas baik itu pelayanan ataupun produk dari IndiHome itu sendiri. Selain hambatan pada pelanggan yang tidak berkenan melakukan pembayaran, hambatan lainnya adalah kurangnya motivasi petugas CTB dalam melakukan *visiting*, dimana kegiatan *visiting* ini sangat efektif dalam pencairan piutang pelanggan. Hal ini disebabkan karena data pelanggan yang selalu berubah seperti nomor telepon, email, maupun alamat pelanggan yang tidak jelas. Dengan ketidak lengkapnya data pelanggan menyebabkan petugas kesulitan untuk menemukan lokasi atau alamat pelanggan dan petugas CTB tidak bisa bertemu langsung dengan pelanggan.

## **B. Saran**

Saran yang dapat diberikan penulis terhadap hambatan dalam prosedur penagihan piutang pelanggan IndiHome pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Denpasar adalah sebagai berikut:

1. Guna memudahkan petugas dalam menagihkan pembayaran kepada pelanggan, diharap PT Telkom Indonesia selalu memperbaharui data pelanggan baik itu berupa nomor telepon, alamat *email*, dan alamat pelanggan berupa tautan titik kordinat dengan cara memberikan *Google Forms*. Dalam hal ini peneliti mendesign *Google Forms* yang diberikan kepada pelanggan

setidaknya minimal 6 (enam) bulan sekali untuk memberikan informasi data pelanggan terbaru yang bisa di akses melalui tautan ini <https://bit.ly/DataPelangganIndiHome>. Gambar terlampir pada lampiran 4 (empat).

2. Sebelum melakukan *visiting* atau melakukan penagihan langsung ke lokasi pelanggan, petugas CTB diharapkan untuk melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan teknisi yang melakukan pemasangan (*instalasi*) internet guna mengetahui alamat pelanggan yang bersangkutan. Hal ini perlu dilakukan pada pelanggan yang nomor telepon yang tidak bisa dihubungi ataupun alamat yang kurang lengkap, karena teknisi pemasangan yang lebih tahu tempat atau alamat pelanggan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agmalia, R. C. (2017). Sistem Pembayaran Internet Indihome Pada. Jakarta: Bina Sarana Informatika.
- Agustin. (2019, Juli). Analisis Pengendalian Piutang Terhadap Penagihan. *Jurnal Bina Akuntansi*, Vol.6 No.2, 42-65.
- Andika, D. (2018). Pengertian *Flowchart*. Retrieved from it-jurnal.com: <https://www.it-jurnal.com/pengertian-flowchart>
- Annur, C. M. (2021, Juli 30). IndiHome Mendominasi Pasar Internet Fixed Broadband di Indonesia. Retrieved from databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/30/indihome-mendominasi-pasar-internet-fixed-broadband-di-indonesia>
- Ariani, A. (2017). Optimalisasi Manajemen Piutang Pada UD. Mitrasantika Furniture di Surabaya. 1-17.
- Atmoko, T. (2010). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan akuntabilitas. *Jurnal Hukum Prioris*.
- Budiharjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Penerbit Swadaya.
- Clinton, B. (2020, 05 29). IndiHome Punya 7 Juta Pelanggan, Pendapatan Setahun Rp 18 Triliun. Retrieved from KOMPAS.com: <https://tekno.kompas.com/read/2020/05/29/15530097/indihome-punya-7-juta-pelanggan-pendapatan-setahun-rp-18-triliun?page=all>
- Hanifah, S. R. (2020). Analisis Kegiatan Payment Collection Dan Finance. Tangerang: UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA.
- Heina, I. K. (2016). Standard Operating Procedure (SOP) Penagihan Piutang Usaha. Keuangan/Divisi Akuntansi. Intan Meshindo.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 413-423.
- Mekari. (2022). Cara Mengelola dan Menagih Piutang Secara Efektif. Retrieved from *Jurnal Entrepreneur*: <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-cara-mengelola-dan-menagih-piutang-secara-efektif/>

- Ningsih, E. P. (2020). Peran *Payment Collection* Indihome. UIN Suska Riau, Ekonomi Dan Ilmu Sosial. Riau: UIN Suska Riau.
- NISP, R. O. (2021, Juli 1). Piutang Tak Tertagih: Pengertian, Metode & Pencatatannya. Retrieved from OCBC NISP: <https://www.ocbcnisp.com/en/article/2021/07/01/piutang-tak-tertagih>
- Riyanto, D. D. (2020). Prosedur Penjualan Tunai Pada CV Putra Bawean. Jember: Universitas Jember.
- Safitri, E. R. (2019). Implementasi Standar Operasional Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Surabaya. 1-64.
- Sappara, S. (2019, Desember). Analisis Perputaran Piutang Pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. *PAY Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Vol. 1 No. 2, 116-121.
- Sari, S. N. (2016). Analisis Pengendalian Intern dalam Meminimalisir Piutang Tak Tertagih pada PT Telekomunikasi Indonesia , Tbk di Palembang. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Sugianto, J. (2021). Analisis Prosedur Pemberian Kredit. Batam: Universitas Putera Batam.
- Surono, Rahayu, & Zahroh. (2015). Pengelolaan Piutang yang Efektif Sebagai Upaya Meningkatkan Profitabilitas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*/Vol. 28 No. 1, 15-24.