

**PENGELOLAAN PAYMENT COLLECTION PADA PT
TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK WITEL JAKARTA
BARAT**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai memenuhi syarat kelulusan program

Diploma Tiga Administrasi Perkantoran

Zhafra Sabil Handayani

NIM : 21210048

Program Studi Administrasi Perkantoran

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Sarana Informatika

Jakarta

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zhafra Sabil Handayani
NIM : 21210048
Jenjang : Diploma Tiga (D3)
Program Studi : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul **“Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Barat”** adalah karya asli dan tidak melibatkan plagiat, serta belum pernah dipublikasikan dalam bentuk apa pun sebelumnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa adanya tekanan dari pihak manapun. Jika nanti terbukti bahwa saya memberikan informasi yang tidak benar, atau jika ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau dari badan tertentu, saya siap untuk menghadapi konsekuensi baik secara hukum maupun administratif, termasuk pencabutan atau pembatalan kelulusan saya dari Universitas Bina Sarana Informatika.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 17 April 2024

Yang menyatakan,


Zhafra Sabil Handayani

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Penulis :

Nama : Zhafra Sabil Handayani
NIM : 21210048
Jenjang : Diploma Tiga (D3)
Program Studi : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dan Pihak Perusahaan tempat PKL/Riset:

Nama : Muhammad Wahyudi
Jabatan : OFF 1 Finance and Collection
Perusahaan : PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Sepakat atas hal-hal di bawah ini:

1. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk menyetujui untuk memberikan kepada penulis dan Universitas Bina Sarana Informatika Hak Bebas Royalti Non-eksklusif atas penelitian yang dilakukan dalam rangka penyusunan karya ilmiah berjudul, “Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Barat” yang disusun oleh penulis.
2. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk memberikan izin kepada penulis dan Universitas Bina Sarana Informatika untuk mengunggah karya ilmiah penulis ke dalam repositori Universitas Bina Sarana Informatika (Publikasi) dengan batasan yang hanya untuk tujuan akademis dan tidak untuk kepentingan komersial.
3. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk telah memberikan data dan informasi yang diperlukan untuk penyusunan karya ilmiah penulis. Namun, jika terjadi kesalahan atau kekurangan dalam penyediaan data dan informasi tersebut, PT Telekomunikasi Indonesia Tbk tidak akan bertanggung jawab atasnya dalam bentuk apapun.

4. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk tidak akan bertanggung jawab atas konsekuensi atau kerugian apapun yang mungkin timbul dari penggunaan data dan informasi yang terdapat dalam publikasi tersebut.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan sebenarnya.

Menyetujui,
PT Telekomunikasi Indonesia Tbk



Telkom
Indonesia

Muhammad Wahyudi
OFF 1 Finance & Collection

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 19 Juni 2024
Yang menyatakan,



MATERIAL
TELEKOM
73AB0AKX78361694

Zhafra Sabil Handayani
NIM. 21210048

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Zhafra Sabil Handayani
NIM : 21210048
Jenjang : Diploma Tiga (D3)
Program Studi : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Tugas Akhir : Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Indonesia TBK Witel Jakarta Barat

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Ahli Madya Administrasi Bisnis (A.Md.A.B) pada Program Diploma Tiga (D3) Program Studi Administrasi Perkantoran di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 06 Agustus 2024

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Raden Ati Haryati, M.H.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Susanti, S.Pd, M.M.

Penguji II : Dian Berliansyah Putra, S.E., M.M.

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Karya akhir berjudul “Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk” merupakan hasil orisinal dari Zhafra Sabil Handayani dan bukan merupakan publikasi, sehingga hanya boleh disebarakan dalam lingkup akademik dan dilindungi oleh hak cipta. Karena itu, tindakan menyalin sebagian atau keseluruhan dari karya ini tanpa izin dari penulis adalah melanggar hak cipta yang dilarang keras.

Penyebutan referensi kepustakaan boleh dicatat, namun untuk mengutip atau merangkum isi tulisan, izin dari penulis diperlukan dan harus disertai dengan pengutipan yang sesuai dengan standar akademik serta mencantumkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini:

Nama : Zhafra Sabil Handayani
Alamat : Perumahan Depok Maharaja Blok M10 No. 7, Pancoran Mas,
Rangkapan Jaya, Kota Depok, Jawa Barat. 16433
No. Telp : 083848639944
E-mail : mbilsabil@gmail.com





LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR
UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 21210048
Nama Lengkap : Zhafra Sabil Handayani
Dosen Pembimbing : Raden Ati Haryati, S.H, M.H
Judul Tugas Akhir : Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	5 April 2024	Bimbingan Perdana dan Pengajuan Judul	<i>RE</i>
2	19 April 2024	Pengajuan BAB I dan Revisi BAB I	<i>RE</i>
3	26 April 2024	Acc BAB I, Pengajuan BAB II dan Revisi BAB II	<i>RE</i>
4	3 Mei 2024	Acc BAB II, Pengajuan BAB III dan Revisi BAB III	<i>RE</i>
5	17 Mei 2024	Acc BAB III, Pengajuan BAB IV dan Lampiran	<i>RE</i>
6	22 Mei 2024	Acc BAB IV dan Lampiran	<i>RE</i>
7	31 Mei 2024	Pengajuan Daftar isi dan Acc Daftar isi	<i>RE</i>
8	7 Juni 2024	Acc Keseluruhan	<i>RE</i>

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 5 April 2024
- Diakhiri pada tanggal : 7 Juni 2024
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 Pertemuan

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing

(Raden Ati Haryati, S.H, M.H)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Adapun judul dari Tugas Akhir yang penulis ambil yaitu “**Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Barat**”.

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan Program Diploma (D3) di Universitas Bina Sarana Informatika. Materi penulisan ini didasarkan pada hasil penelitian, observasi, dan referensi-literatur yang relevan. Penulis sadar bahwa penulisan ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah memberikan bimbingan dan dorongan selama proses penulisan ini.

1. Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika.
3. Ibu Idah Yuniasih, S.Pd selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran.
4. Ibu Raden Ati Haryati, S.H, M.H selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Bapak Muhammad Wahyudi selaku OFF 1 Finance & Collection PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Barat.

Dan kepada semua yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah turut serta dalam proses penulisan ini, penulis sangat menghargai kontribusi mereka. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini merupakan sebuah langkah pembelajaran menuju kesempurnaan di masa depan. Di akhir tulisan, semoga tugas akhir ini memberikan manfaat bagi penulis sendiri serta bagi pembaca yang tertarik.

Jakarta, 19 Juni 2024

Penulis



Zhafra Sabil Handayani

ABSTRAK

Zhafra Sabil Handayani (21210048), Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Peran Payment Collection di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Barat memiliki signifikansi yang besar. Unit ini bertugas untuk mengelola data pelanggan, menangani penagihan piutang, menerima pembayaran dari pelanggan IndiBiz serta berinteraksi dengan mereka untuk mengingatkan tentang kewajiban pembayaran tunggakan dan bulanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan data primer. Hasilnya menunjukkan bahwa Payment Collection berdampak besar pendampatan tunai pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Barat. Namun, ada tantangan dari Perusahaan seperti gangguan jaringan dan kesalahan input data pelanggan. Penulis menyarankan agar Payment Collection memberikan informasi yang sesuai dengan kebijakan Telkom kepada pelanggan, menyelaraskan informasi dengan pemasaran dan penagihan untuk menghindari kesalahpahaman, serta mengurangi keluhan pelanggan.

Kata kunci : Payment Collection, Pengelolaan, Penagih Piutang



ABSTRACT

Zhafra Sabil Handayani (21210048), The Management Of Payment Collection at PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

The role of Payment Collection at PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Barat holds significant importance. This unit is responsible for managing customer data, handling receivables billing, receiving payments from IndiBiz customers, and interacting with them to remind them of overdue and monthly payment obligations. This research utilized a qualitative method with primary data. The results indicate that Payment Collection has a significant impact on cash revenue at PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jakarta Barat. However, there are challenges from the company such as network disruptions and customer data input errors. The author suggests that Payment Collection provide information in line with Telkom's policies to customers, align information with marketing and billing to avoid misunderstandings, and reduce customer complaints.

Keyword : Payment Collection, Management, Debt Collection



DAFTAR ISI

Lembar Judul Tugas Akhir	i
Surat Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	ii
Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis	iii
Persetujuan Dan Pengesahan Tugas Akhir	v
Pedoman Penggunaan Hak Cipta	vi
Lembar Konsultasi Tugas Akhir	vii
Kata Pengantar	viii
Abstrak	ix
Abstract	x
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
Daftar Simbol	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	2
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	3
1.4. Metode Penelitian.....	4
1.4.1. Metode Pengumpulan Data.....	4
1.4.2. Metode Analisis Data.....	5
1.5. Ruang Lingkup.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Pengelolaan.....	7
2.1.1. Pengertian Pengelolaan.....	7
2.1.2. Tujuan Pengelolaan.....	8
2.1.3. Manfaat Pengelolaan.....	9
2.2. Pembayaran.....	10
2.2.1. Pengertian Pembayaran.....	10
2.2.2. Tujuan Pembayaran.....	11

2.2.3. Manfaat.....	12
2.3. Payment Collection	13
2.3.1. Pengertian Payment Collection.....	13
2.3.2. Tujuan Payment Collection	15
2.3.3. Manfaat Payment Collection	16
BAB III PEMBAHASAN.....	18
3.1. Tinjauan Umum Perusahaan.....	18
3.1.1. Sejarah Perusahaan	18
3.1.2. Struktur dan Tata Kerja PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Barat	20
3.1.3. Kegiatan Usaha.....	23
3.2. Hasil Penelitian.....	24
3.2.1. Prosedur Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Indonesia, Witel Jakarta Barat	25
3.2.2. Peranan Unit Payment Collection dalam Menangani Keluhan Pelanggan	30
3.2.3. Kendala dan Cara Mengatasi Dalam Pengelolaan Payment Collection PT Telekomunikasi Indonesia, Witel Jakarta Barat.....	31
BAB IV PENUTUP.....	34
4.1. Kesimpulan.....	34
4.2. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	38
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	40
SURAT KETERANGAN RISET.....	41
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Logo PT Telekomunikasi Indonesia.....	20
Gambar III.2 Struktur Organisasi Divisi Finance PT Telkom Witel Jakbar	21
Gambar III.3 Proses Penagihan Tunggakan Pembayaran Pelanggan.....	25
Gambar III.4 Tampilan Login Aplikasi <i>New I-Payment</i>	26
Gambar III.5 Tampilan Laman Pencarian Pada Aplikasi <i>New I-Payment</i>	27
Gambar III.6 Tampilan Data Pelanggan Pada Aplikasi <i>New I-Payment</i>	27
Gambar III.7 Menginformasikan Tunggakan Melalui Pesan Singkat.....	29



DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Tampilan Rekap Panggilan Pelanggan.....	30
---	----

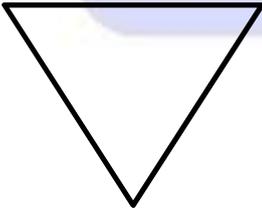


DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A1 Data Wawancara Narasumber 1.....	40
Lampiran A2 Data Wawancara Narasumber 2.....	42
Lampiran A3 Form Data Dokumentasi	44
Lampiran A4 Form Data Observasi	45
Lampiran B1 Lokasi Perusahaan.....	47
Lampiran B2 Foto Wawancara.....	49



DAFTAR SIMBOL

NO	BENTUK SIMBOL	NAMA SIMBOL	FUNGSI SIMBOL
1		Terminal/Terminator	Menyatakan permulaan (<i>start/mulai</i> atau <i>akhirend/selesai</i>) suatu kegiatan atau proses alur dokumen baik prosesnya dalam bentuk manual maupun yang sudah menggunakan sistem terkomputerisasi.
2		Proses	Menyatakan tindakan proses yang dilakukan oleh bagian yang berwenang atas data tersebut baik secara manual maupun terkomputerisasi.
3		Dokumen	Menyatakan input berasal dari data dalam bentuk kertas atau output dicetak ke kertas.
4		Offline Storage	Menyatakan data dalam simbol ini disimpan dalam media tertentu.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, sebuah perusahaan milik negara yang berfokus pada layanan teknologi informasi, komunikasi, dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pada tahun 2015, perusahaan ini mengalami transformasi dengan meluncurkan produk terbaru yaitu IndiBiz. IndiBiz adalah layanan internet yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan Usaha Kecil Menengah (UKM). Sebelumnya, Telkom telah menyediakan SmartBiz untuk pelanggan yang ditujukan untuk pelanggan bisnis. Pembayaran tagihan bisa dilakukan secara prabayar atau pascabayar.

Para pengguna IndiBiz memilih opsi pascabayar untuk pembayaran tagihan mereka. Dalam metode pascabayar ini, pengguna dapat memanfaatkan layanan dan fasilitas terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran pada tanggal yang telah ditentukan setiap bulannya. Resiko ini menjadi suatu tantangan yang dihadapi oleh perusahaan meskipun terdapat kontrak berlangganan antara pelanggan dan perusahaan yang menetapkan batas pembayaran tagihan paling lambat pada tanggal 20 setiap bulannya. Namun masih ada pelanggan yang terlambat dalam melakukan pembayaran dan sebagian besar pendapatan PT. Telkom berasal dari pembayaran tagihan IndiBiz.

Payment Collection adalah salah satu bagian penting di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bidang ini akan mengingatkan pelanggan mengenai kewajiban pembayaran tagihan IndiBiz bulan yang terpakai dan juga tentang tunggakan yang telah lewat jatuh tempo. Dalam melakukan penagihan pembayaran kepada pelanggan, unit Payment Collection menghadapi berbagai tantangan yang tidak mudah. Salah satu

kendala yang sering muncul adalah ketidaklengkapan data pelanggan, seperti kesalahan nomor telepon atau bahkan kontak nomor yang salah. Kondisi ini mengakibatkan kesulitan dalam mencapai pelanggan dan memberikan pesan panggilan untuk segera melunasi tagihan. Untuk mengatasi masalah ini, peran Payment Collection akan mengelola semua informasi pelanggan melalui platform web yang tersedia, sehingga dapat dengan cepat menghubungi pelanggan. Beberapa factor yang menyebabkan keterlambatan pembayaran tagihan antara lain adalah kurangnya pemahaman pelanggan terhadap informasi yang disampaikan oleh tim.

1.2. Perumusan Masalah

Dalam penulisan ilmiah perumusan masalah adalah aspek yang sangat penting karena membantu memperlancar proses penelitian dan pencarian jawaban yang lebih tepat. Berdasarkan konteks latar belakang yang di uraikan latar belakang sebelumnya penulis menjelaskan pokok masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Barat?
2. Bagaimana Peran Unit Payment Collection Dalam Menangani Keluhan Pelanggan?
3. Apa Saja Kendala dan Cara Mengatasi Dalam Proses Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Barat?

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memahami peran Payment Collection dalam layanan IndiBiz di PT. Telkom Indonesia, Tbk

2. Untuk mengetahui kendala yang dialami PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dalam pengelolaan Payment Collection
3. Untuk mengetahui bagaimana cara mengatasi kendala pelanggan yang telat membayar tagihan IndiBiz

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini melibatkan kepentingan berbagai pihak, termasuk Penulis, Fakultas dan Instansi atau tempat pelaksanaan penelitian.

1. Bagi Penulis
 - a. Peningkatan keterampilan dan menambah pengetahuan terkait dengan situasi serta kondisi di dunia kerja sebenarnya.
 - b. Kemampuan untuk beradaptasi dengan semua elemen yang ada di lingkungan kerja yang sedang dijalani oleh penulis.
 - c. Peningkatan tingkat tanggung jawab dan disiplin dalam menjalankan setiap tugas yang telah dilaksanakan.
 - d. Meningkatkan kepekaan inisiatif dalam melakukan pekerjaan.
2. Bagi Fakultas
 - a. Membangun kerja sama dengan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Barat.
 - b. Meraih masukan untuk meningkatkan kurikulum Perguruan Tinggi agar sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja, menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan terampil.
 - c. Menjadi penilaian terhadap kemampuan dan kompetensi mahasiswa dalam mengaplikasikan pengetahuan di lingkungan kerja.
3. Bagi instansi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

- a. Hubungan yang teratur, sehat, dan dinamis terbentuk antara instansi dan Universitas Bina Sarana Informatika.
- b. Kontribusi dalam meringankan kegiatan operasional instansi, khususnya di divisi Payment Collection.
- c. Kesempatan untuk merekrut penulis sebagai karyawan, asalkan kualifikasinya memenuhi standar telah ditetapkan oleh instansi.

1.4. Metode Penelitian

1.4.1. Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung untuk mengumpulkan motivasi terhadap mahasiswa dan dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika.

2. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara mewawancarai langsung dengan sumber yang terkait, yaitu OFF 1 Finance & Payment Collection dan dosen pembimbing serta mahasiswa/i yang mengumpulkan berbagai referensi sebagai pendukung peneliti.

3. Metode Dokumen

Metode dokumen dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian sebagai tanda bukti jika penulis praktik di dunia kerja sesuai Program Studi Administrasi Perkantoran. Dokumen ini dapat berupa tertulis, elektronik dan audiovisual.

1.4.2. Metode Analisis Data

Penulis menggunakan metode analisis kualitatif untuk penelitian ini, yang melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1.5. Ruang Lingkup

Penulisan penelitian Tugas Akhir dilaksanakan setelah penulis menyelesaikan penelitian. Informasi yang diperlukan untuk laporan diperoleh melalui komunikasi dengan pembimbing penelitian, studi kepustakaan dan pencarian data melalui internet. Dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Barat. Ruang lingkup penelitian ini hanya pada variabel yang berkaitan dengan pengelolaan payment collection pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Barat seperti kegiatan, fungsi, dan penanganan payment collection terhadap pelanggan IndiBiz di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Barat dari tanggal 11 September s.d 15 Desember 2023.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memastikan penulisan laporan ini sistematis dan terarah, disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis memberikan gambaran tentang latar belakang, tujuan dan manfaat, metode penelitian serta sistematika penulisan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas pengertian, pendapat dan teori dari para ahli yang berhubungan dengan judul laporan penulis.

BAB III: PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan sejarah perusahaan, visi dan misi, logo perusahaan dan struktur organisasi. Bab ini juga menjelaskan pelaksanaan disaat penulis terjun praktik di dunia kerja.

BAB IV : PENUTUP

Dalam bab ini merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran – saran dari penulis.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengelolaan

2.1.1. Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan suatu proses yang memberikan pengawasan terhadap semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan teknis untuk pencapaian tujuan. "Pengelolaan bisa dianggap setara dengan manajemen, yang juga mengacu pada pengaturan atau pengurusan. Pengelolaan bisa dipahami sebagai serangkaian tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok individu untuk menjalankan serangkaian tugas guna mencapai tujuan tertentu" (Mustopa Nst, 2019).

"Pengelolaan yang efektif dalam konteks organisasi, melibatkan serangkaian proses seperti perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan. Tujuannya adalah agar tujuan organisasi yang diinginkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien." (Fitriani, 2020).

"Pengelolaan selalu terkait dengan aktivitas sumber daya manusia di berbagai jenis organisasi seperti kantor atau instansi. Manajer yang efektif biasanya menerapkan langkah-langkah manajemen yang fungsional, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian." (Nadzifah, 2020).

"Pengelolaan didefinisikan sebagai proses atau cara mengelola. Selain itu, pengelolaan juga dapat merujuk pada proses melakukan aktivitas tertentu dengan mengkoordinasikan tenaga orang lain." (Nurwulan & Choldun, 2020).

“Pengelolaan tidak hanya mencakup kegiatan praktis, tetapi juga memperhitungkan manfaat yang dihasilkan dari praktik manajemen itu sendiri, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang efektif untuk mencapai hasil optimal.” (Alfizar, 2021)

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah proses pengawasan yang mencakup semua aspek teknis untuk mencapai tujuan tertentu, sering dianggap setara dengan manajemen. Ini melibatkan serangkaian langkah seperti perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan mengkoordinasikan aktivitas untuk mencapai hasil optimal.

2.1.2. Tujuan Pengelolaan

Tujuan pengelolaan adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu sistem atau organisasi. Pengelolaan melibatkan proses yang mengatur, mengatur, dan mengendalikan aktivitas-aktivitas yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Secara umum, pengelolaan meliputi beberapa fungsi, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaturan anggota, pengarahan, koordinasi, pelaporan, dan pengawasan.

Perencanaan adalah proses penyusunan rencana yang mengarah kepada pencapaian tujuan, sementara pengorganisasian membantu mengatur hubungan antara pekerjaan, karyawan, dan faktor-faktor fisik dalam organisasi. Pengaturan anggota melibatkan penempatan orang-orang dalam struktur organisasi, sedangkan pengarahan adalah proses pengarahan dan pengarahannya agar karyawan bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Koordinasi bertujuan untuk mengarahkan kegiatan seluruh unit-unit organisasi, sementara pelaporan berfungsi untuk mengumpulkan dan

mengkomunikasikan informasi yang diperlukan. Pengawasan adalah proses pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan dapat terselenggara.

Pengelolaan diharapkan menjaga keseimbangan antara tujuan, sasaran, dan pelatihan individu yang terlibat dalam organisasi yang berpotensi bertentangan agar dapat mencapai visi dan misi yang sesuai. “Aspek penting dari organisasi adalah fokus pada pengembangan dan kelangsungan hidup, yang dapat dinilai dengan berbagai cara yang diketahui. Dalam bisnis, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) bertujuan untuk mencari tenaga kerja dan meningkatkan kemampuannya” (Nabila, 2023).

2.1.3. Manfaat Pengelolaan

Manfaat pengelolaan secara rinci mencakup berbagai aspek yang menjamin efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, manajemen membantu perusahaan mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan memanfaatkan sumber daya yang tepat dan berkolaborasi secara efektif untuk mencapai tujuan. pengelola membantu menggerakkan orang yang berkepentingan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pengelolaan juga mengadakan pertemuan dan tinjauan rutin untuk mengukur kinerja dan membantu meningkatkan efektivitas.

Pengelolaan membantu menetapkan standar kerja, termasuk efektivitas dan efisiensi, yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dan perusahaan. Pengelolaan juga dapat membantu melakukan penilaian untuk mengevaluasi kinerja individu dan perusahaan, yang dapat digunakan untuk pengembangan dan peningkatan kinerja. Kesimpulannya, “pengelolaan adalah bagian manajemen yang membantu mengatur dan mengelola sumber daya perusahaan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan” (Moro, 2023).

2.2. Pembayaran

2.2.1. Pengertian Pembayaran

Pembayaran adalah proses atau transaksi di mana seseorang atau organisasi memberikan uang kepada pihak lain sebagai imbalan atas barang atau jasa yang diberikan. Ini dapat mencakup berbagai cara pembayaran, seperti tunai, transfer bank, kartu kredit, atau pembayaran elektronik lainnya. Memenuhi kewajiban keuangan atau mendapatkan barang atau layanan yang diinginkan adalah tujuan utama pembayaran. Pembayaran juga dapat merujuk pada pembayaran kepada karyawan, dividen kepada pemegang saham, atau tagihan kepada pemasok dalam konteks bisnis.

Sistem pembayaran memiliki peran penting dalam memfasilitasi perdagangan dan pertukaran barang serta jasa. Sistem pembayaran yang efisien dan inovatif diperlukan untuk mengatasi masalah yang muncul dalam proses perdagangan, dengan menyediakan berbagai metode pembayaran yang memungkinkan pertukaran nilai tanpa perlu menggunakan sistem barter. Pasar dan perekonomian bergantung pada sistem pembayaran untuk memperlancar arus perdagangan antar berbagai institusi dan konsumen. Selain itu, sistem pembayaran juga harus mampu menangani transmisi dana, baik yang bersifat domestik maupun internasional, sehingga dana tersebut dapat diarahkan ke investasi produktif melalui pasar keuangan, seperti pasar uang dan pasar modal. (Wicaksono, 2022)

“Pembayaran merupakan proses di mana mata uang ditukar dengan barang, jasa, atau informasi dari orang yang membayar kepada penerima, baik secara langsung atau melalui layanan perbankan.”(Sujarwo, 2019)

“Pembayaran adalah proses pengalihan hak kepemilikan menggunakan alat pembayaran seperti uang atau dana, yang melibatkan dua orang atau lebih. Transaksi

pembayaran untuk sejumlah uang dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu tunai dan non-tunai.” (Laksono, 2021)

Menurut Evy (2019), mendefinisikan “Pembayaran adalah proses pelunasan utang oleh debitur kepada kreditur, yang bisa dilakukan dengan menggunakan uang atau barang.” (Astriyani et al., 2020)

Hasibuan (2010) menyatakan bahwa “Pembayaran adalah proses perpindahan hak kepemilikan atas sejumlah uang atau barang dari pembayar kepada penerima, baik secara langsung maupun melalui layanan perbankan. Definisi lain dari sistem pembayaran adalah sebuah sistem yang terdiri dari sejumlah aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk mentransfer dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari aktivitas ekonomi.”(Ramadhan et al., 2021)

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pembayaran adalah proses di mana seseorang atau organisasi memberikan uang kepada pihak lain sebagai imbalan atas barang atau jasa yang diberikan, bisa dilakukan melalui berbagai cara seperti tunai, transfer bank, kartu kredit, atau pembayaran elektronik. Hal ini untuk memenuhi kewajiban keuangan atau mendapatkan barang atau layanan yang diinginkan. Sistem pembayaran memiliki peran penting dalam memfasilitasi perdagangan dan pertukaran barang serta jasa, dengan menyediakan berbagai metode pembayaran yang efisien dan inovatif untuk memperlancar arus perdagangan dan transmisi dana, baik yang bersifat domestik maupun internasional.

2.2.2. Tujuan Pembayaran

Tujuan pembayaran adalah untuk memudahkan proses pertukaran barang dan jasa antara konsumen dan penjual. Dalam lingkungan bisnis, pembayaran memainkan peran penting dalam memfasilitasi transaksi antara penjual dan pembeli. Selain itu,

pembayaran juga merupakan sarana jaminan pembayaran atas barang dan jasa yang diberikan serta menjaga kepercayaan dan stabilitas hubungan bisnis. Tidak hanya itu, pembayaran juga memiliki beberapa tujuan tambahan. Salah satunya adalah mempercepat arus kas perusahaan dan menjamin likuiditas. Selain itu, pembayaran juga digunakan untuk memenuhi kewajiban keuangan yang disepakati. Oleh karena itu, pembayaran merupakan elemen kunci dalam menjaga kelangsungan dan pertumbuhan bisnis.

Di era digital saat ini, sistem pembayaran online menjadi pilihan yang banyak digunakan karena kemudahan dalam melakukan transaksi antara pembeli dan penjual. Sistem ini menyederhanakan pertukaran barang dan jasa serta memudahkan transaksi bagi kedua belah pihak. Manfaat sistem pembayaran online juga tercermin dari kenyamanan dan kemudahan pengalaman berbelanja. Sistem ini menghilangkan kerumitan membawa uang tunai, antrian, dan prosedur pembayaran manual. Ini akan membuat setiap transaksi lebih menyenangkan dan nyaman.

Selain itu, penggunaan sistem pembayaran online juga meningkatkan keamanan saat melakukan transaksi. Mengurangi kebutuhan untuk membawa uang tunai juga mengurangi risiko uang hilang atau dicuri. Dengan demikian, transaksi yang dilakukan akan lebih aman dan terjamin. Sistem pembayaran online memungkinkan bisnis untuk menyimpan catatan transaksi yang akurat dan rinci. Hal ini memudahkan pelacakan penjualan, mengelola inventaris, dan membuat keputusan bisnis yang baik.

2.2.3. Manfaat

Pembayaran memberikan berbagai keuntungan kepada masing-masing pihak yang terlibat dalam proses transaksi. Bagi konsumen, pembayaran yang lebih mudah dan efisien akan meningkatkan kenyamanan dan kelancaran transaksi. Selain itu,

penggunaan pembayaran elektronik juga memberikan tingkat keamanan yang lebih tinggi karena risiko kehilangan uang tunai dapat diminimalkan. Sebaliknya bagi penjual, kemudahan dan kecepatan proses pembayaran dapat membantu meningkatkan arus kas dan efisiensi operasional bisnis secara keseluruhan.

Selain itu, penerapan sistem pembayaran elektronik memungkinkan penjual mengelola keuangan mereka dengan lebih baik dengan menyimpan catatan transaksi yang lebih akurat dan mudah dilacak. Oleh karena itu, “pembayaran yang efisien dan modern secara menyeluruh (elektronik) sangat menguntungkan semua pihak yang terlibat dalam transaksi. Hal ini tidak hanya mempererat hubungan antara konsumen dan penjual, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan kemudahan berusaha di era digital ini” (Safira et al., 2023).

2.3. Payment Collection

2.3.1. Pengertian Payment Collection

Dalam *payment collection*, arti *collection* merujuk pada proses mengumpulkan pembayaran dari pelanggan atau pihak yang berhutang kepada suatu perusahaan atau individu. Ini bisa mencakup berbagai aktivitas, seperti mengirimkan faktur kepada pelanggan, mengingatkan pelanggan yang belum membayar, menerima pembayaran, dan mencatat pembayaran yang diterima.

Proses *payment collection* ini sangat penting bagi keberlangsungan bisnis, karena membantu memastikan arus kas yang lancar dan memungkinkan perusahaan untuk memenuhi kewajibannya, seperti membayar pemasok atau karyawan. Selain itu,

koleksi pembayaran yang efektif juga dapat membantu mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan dan mengurangi risiko kerugian karena piutang tidak tertagih.

“*Payment Collection* memiliki peran krusial di Kantor PT Telekomunikasi Indonesia yang berwenang untuk menangani keluhan pelanggan, melakukan penagihan piutang dagang, dan mengelola pendapatan tunai. Subunit *Payment Collection* bertanggung jawab atas pembayaran dan penagihan pelanggan yang menggunakan layanan IndiHome. Penanganan keluhan pelanggan merupakan bagian dari subunit *Payment Collection*.” (Wartariyus et al., 2023).

“*Payment Collection* merupakan bagian yang bertugas untuk menangani penagihan piutang dagang dan pendapatan tunai. Ini adalah bagian yang bertanggung jawab untuk memproses tagihan setiap bulannya dan mengumpulkan data tentang pelanggan yang bayar tepat waktu dan yang tidak bayar tepat waktu” (Erlina, 2020).

“*Payment Collection* memiliki tanggung jawab untuk mengurus penagihan piutang dagang dan pendapatan tunai. Operasionalnya terkait dengan penagihan piutang, yang dilakukan melalui tiga cara: pengiriman tagihan melalui email/chat Wa/SMS, komunikasi melalui telepon, dan pengiriman tagihan melalui surat atau secara langsung.” (Nurfaizah, 2023).

“*Payment collection* adalah komponen yang penting di PT Telkom, yang memiliki tugas dalam menangani penagihan piutang dagang dan pendapatan tunai serta bertanggung jawab untuk berkomunikasi dengan pelanggan untuk mengingatkan tentang kewajiban pembayaran tagihan bulan ini serta tunggakan yang sudah lewat jatuh tempo. Prosesnya meliputi pemberitahuan mengenai konsekuensi denda, isolasi, dan pemutusan layanan.”(Ningsih, 2019)

“*Payment Collection* bertanggung jawab atas penagihan piutang dagang dan pendapatan tunai. Berkomunikasi dengan pelanggan untuk mengingatkan tentang kewajiban pembayaran tagihan bulan ini dan tunggakan yang telah lewat jatuh tempo. Proses penagihan mengikuti SOP yang telah ditetapkan, memastikan operasional yang lancar. Seluruh kegiatan Unit *Payment Collection* diproses secara komputerisasi sesuai dengan SOP.” (Nurhidayah & Hasibuan, 2022).

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa *payment collection* bertanggung jawab mengumpulkan pembayaran dari pelanggan atau pihak berhutang, meliputi pengiriman faktur, mengingatkan pelanggan, menerima pembayaran, serta mencatatnya, sangat penting bagi kelancaran arus kas perusahaan, memastikan kewajiban terpenuhi, dan meminimalkan risiko kerugian piutang tidak tertagih.

2.3.2. Tujuan Payment Collection

Payment collection memiliki tanggung jawab penting untuk mengatur dan mengelola catatan penagihan sehingga bisnis dapat menerima pembayaran dari pelanggan secara tepat waktu. “Salah satu tugas utama adalah mengidentifikasi dan memantau pelanggan yang mungkin mengalami gangguan pembayaran atau keterlambatan dalam memenuhi kewajiban pembayaran yang telah disepakati” (Nurhidayah & Hasibuan, 2022). Selain itu, tujuan lain dari *payment collection* adalah untuk mengirimkan pengingat kepada konsumen agar membayar tepat waktu sesuai tanggal yang ditentukan. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan adalah hal yang penting saat menagih hutang. Strategi yang efektif diperlukan untuk memulihkan keterlambatan pembayaran tanpa membahayakan hubungan dan menjaga kerja sama yang berkelanjutan.

Payment collection juga bertanggung jawab menyiapkan dan mengirimkan surat penagihan kepada kreditur. Surat tersebut kemudian diberikan kepada *field collector* yang bertugas menagih pembayaran dari kreditur yang masih menunggak. Selain melaksanakan tugas-tugas tersebut, anggota *payment collection* juga wajib melaporkan setiap hari kepada manajemen mengenai pengalaman dan perkembangan yang mereka alami selama bekerja dengan nasabah. Penggunaan layanan *payment collection* menawarkan banyak manfaat bagi bisnis, termasuk pengurangan biaya dan peningkatan efisiensi dalam proses penagihan. Layanan ini memudahkan pengelolaan dan pemantauan pembayaran dari pelanggan dengan mengidentifikasi penerima pembayaran dengan mudah menggunakan nomor faktur dan menerima pembayaran faktur.

2.3.3. Manfaat Payment Collection

Payment collection memiliki manfaat yang besar bagi bisnis dalam menjaga keseimbangan arus kas. Salah satu manfaat utamanya adalah memastikan arus kas lancar dan stabil. Mengumpulkan pembayaran secara efisien memastikan bahwa bisnis menerima pendapatan tepat waktu dan menggunakan pendapatan tersebut untuk mendanai operasi sehari-hari, membayar tagihan, dan memenuhi kewajiban keuangan lainnya. “*Payment collection* yang efektif juga mengurangi risiko keterlambatan pembayaran. Memiliki proses yang tepat untuk mengelola pembayaran dari pelanggan memungkinkan bisnis dengan cepat mengidentifikasi dan mengatasi keterlambatan pembayaran, yang dapat berdampak negatif terhadap arus kas dan likuiditas bisnis. Hal ini dapat mengurangi kemungkinan penundaan dan kegagalan” (Nurhidayah & Hasibuan, 2022).

Payment collection yang efisien juga meningkatkan hubungan pelanggan. Proses pembayaran yang mudah dan transparan meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat kepercayaan, dan membangun hubungan bisnis jangka panjang yang lebih kuat. Dengan menerapkan sistem penagihan pembayaran yang baik, pelaku usaha juga dapat mengoptimalkan penggunaan sumber dayanya. Perusahaan dapat mengalokasikan waktu dan energi dengan lebih efisien untuk mengelola pembayaran, sehingga perusahaan dapat lebih fokus pada aspek lain dari operasi bisnis yang memerlukan perhatian lebih. Secara keseluruhan, pengumpulan pembayaran yang efektif membantu bisnis meningkatkan arus kas, mengurangi risiko, memperkuat hubungan pelanggan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya, yang semuanya berkontribusi terhadap kesuksesan dan pertumbuhan bisnis. Oleh karena itu, penting bagi bisnis untuk memiliki strategi pengumpulan pembayaran yang sehat dan efisien sebagai bagian integral dari pengelolaan keuangan.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Tinjauan Umum Perusahaan

Adapun tinjauan mengenai perusahaan berupa sejarah struktur dan kegiatan di PT Telekomunikasi Indonesia, Witel Jakarta Barat.

3.1.1. Sejarah Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk., yang lebih dikenal sebagai Telkom, merupakan penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom menyediakan berbagai layanan, termasuk InfoComm, telepon seluler dan nirkabel, layanan seluler, internet, serta jaringan dan interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui anak perusahaannya. Pada awalnya, perusahaan ini dikenal sebagai badan usaha swasta yang menyediakan layanan pos dan telegraf dengan nama Jawatan. Pada tahun 1961, statusnya diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Selanjutnya, pada tahun 1965, melalui Peraturan Pemerintah PP No. 30 yang dikeluarkan pada tanggal 6 Juli, PN Postel dibagi menjadi dua entitas guna mempermudah pengelolaan portofolionya, yakni Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) serta Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi diubah menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (PARUMTEL), yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan telekomunikasi nasional dan internasional. Selanjutnya, pada tanggal 14 November 1995, status perusahaan ini secara resmi berubah menjadi PT Telekomunikasi Indonesia, menjadikannya perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia.

Pada 1 Januari 1996, Kerja Sama Operasi (KSO) mulai diterapkan di beberapa wilayah Divisi Regional Telkom di Indonesia. Beberapa mitra KSO tersebut antara lain, Divisi Regional I Sumatra yang bermitra dengan PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo), Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten yang bermitra dengan PT Aria West International, Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta yang bekerja sama dengan PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI), Divisi Regional VI Kalimantan yang bermitra dengan PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra), serta Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia yang bekerja sama dengan PT Bukaka Singtel.

Pada tahun 2001, Telkom mengakuisisi 35% saham PT Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari restrukturisasi industri telekomunikasi di Indonesia. Pada tanggal 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan "New Telkom" atau yang dikenal sebagai "Telkom Baru", yang ditandai dengan perubahan identitas perusahaan. Telkom dikelola oleh tujuh divisi regional dan satu divisi jaringan utama. Divisi regional bertanggung jawab atas layanan telekomunikasi di wilayah masing-masing, sementara divisi jaringan utama mengelola layanan telekomunikasi jarak jauh internasional melalui pengoperasian jaringan transmisi nasional. Sejak tahun 2016, manajemen Telkom menetapkan tanggal 6 Juli 1965 sebagai hari lahir Telkom.

Telkom Group terus berkembang dan beradaptasi dengan kemajuan teknologi, informasi, dan digitalisasi, namun tetap berfokus pada industri telekomunikasi dan informasi. Perkembangan ini tercermin dalam berbagai lini bisnis baru yang ditambahkan untuk melengkapi lini bisnis yang telah ada sebelumnya.

Visi: Menjadi perusahaan komunikasi digital pilihan untuk memajukan masyarakat.

Misi:

1. Mempercepat pengembangan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan tersedia bagi seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan kumpulan talenta digital yang kuat yang akan membantu meningkatkan kemampuan digital negara dan tingkat adopsi digital.
3. Selaraskan ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.



Sumber: Google image logo Telkom

Gambar III.1

Logo PT Telekomunikasi Indonesia

3.1.2. Struktur dan Tata Kerja PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta

Barat

Di PT Telekomunikasi India Witel Jakarta Barat, jabatan atau kepemimpinan tertinggi dalam struktur organisasinya dipegang oleh General Manager (GM) bernama Pak Dode Suparman. GM ini kemudian dibantu oleh tujuh orang manager yaitu Bpk. Slamet Budi Sutrisno, Network Area and IS Operations Manager, Bpk. Sunar Widodo,

Access Optima, Maintenance, QE and Daman Manager, BGES dan MBB Service Operations Manager, Bpk. Harsono, FBB Access dan Service Manager Operation Bapak Sujarwo, Manager Business Services Witel Ibu Rika Yudanti, Manager Performance, Risk dan QOS yaitu Bapak Maulana, dan terakhir Manager Shared Services dan General Support yaitu Ibu Nurhidayati.

Untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan, GM Witel Jakarta Barat dibantu oleh Shared Services and General Support Manager yang bertugas mengkoordinasikan penugasan keuangan, bimbingan, dan dukungan perusahaan. Manajer Pelayanan Bersama dan Dukungan Umum dibantu oleh beberapa petugas yang disebut OFF 1 (salah satunya adalah OFF 1 Pengumpulan Keuangan & Pembayaran) dan beberapa staff.

Berikut struktur organisasi dari Divisi Finance:



Sumber: Data Internal Perusahaan, 2023

Gambar III.2

Struktur Organisasi Divisi Finance PT Telkom Witel Jakbar

Bidang kerja dan ruang lingkup kerja dari masing – masing bagian dalam divisi finance adalah sebagai berikut:

1. Manager Shared Services & General Support

Untuk menjamin kelancaran dan pengawasan bagian Keuangan, GM Witel Jakbar yaitu Bapak Dode dengan dibantu oleh Manajer Shared Services dan General Support Ibu Nurhidayati akan melaksanakan beberapa tugas dan kewajibannya sebagai berikut:

- a. Pemantauan anggaran (RRA, SUKKA)
- b. Tinjauan keuangan
- c. Validasi file OPEX dan validasi file CAPEX
- d. Mengirimkan surat kepada penerbit konfirmasi keabsahan surat setoran untuk memproses dokumen invoice CAPEX.
- e. Meninjau SPB sebelum disetujui
- f. Siapkan ringkasan faktur pajak harian dan kirimkan faktur pajak yang akurat
- g. Mengelola pengembalian dana pelanggan
- h. Mengawasi pembayaran pajak reklame sewa tanah mulai dari pengajuan anggaran hingga proses pembayaran dan memantau proses penyerapan belanja di pasar beras.

2. OFF 1 Finance & Collection

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, Manajer Shared Services dan General Support didukung oleh OFF 1 Finance and Collection. Tugas dan tanggung jawab Bapak Wahyudi di bidang Keuangan dan Penagihan adalah sebagai berikut :

- a. Panggilan pengingat jika pelanggan belum dibayar
- b. Koordinasi penagihan penagihan dan pembayaran dengan treg 2
- c. Koordinasi dengan billing dan *payment collection* di bandung

- d. Koordinasi dengan AM saat pemetaan
- e. Persetujuan Keuangan SPB
- f. Ringkasan permintaan transfer

3. Staff Finance

Pak Wahyudi selaku OFF 1 Finance & Collection dibantu oleh Staff Keuangan yaitu Ari Sandi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Tugas Ari Sandi sebagai Staf Keuangan adalah:

- a. Verifikasi dokumen PO dan Non PO
- b. Mengunggah data ke aplikasi MyD
- c. Memproses data hingga penerbitan SPB
- d. Mengisi dokumen

3.1.3. Kegiatan Usaha

Sebagai aktivitas utama, perusahaan juga dapat melakukan operasi pendukung berikut untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya:

- a. Menyediakan layanan transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan komunikasi dan informasi.
- b. Melaksanakan kegiatan dan operasional lainnya untuk mengoptimalkan sumber daya, termasuk pemanfaatan harta benda tetap dan pribadi, fasilitas sistem informasi, fasilitas pendidikan dan pelatihan, serta fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.
- c. Berkolaborasi dengan pihak lain di industri informasi, komunikasi, dan teknologi untuk mengoptimalkan sumber daya informasi, komunikasi, atau teknologi yang mereka miliki untuk mencapai maksud dan tujuan.

Kegiatan penagihan pembayaran yang menjadi fokus utama tugas akhir ini adalah manajemen pelanggan dan pengingat. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, tugas akhir ini merinci bagaimana mengelola penagihan pembayaran, memperpanjang penggunaan internet dan menghindari kena denda keterlambatan, serta menyadarkan pelanggan untuk membayar tagihannya tepat waktu.

3.2. Hasil Penelitian

Dari hasil Analisa data yang ada hasil penelitian menunjukkan beberapa poin di antaranya :

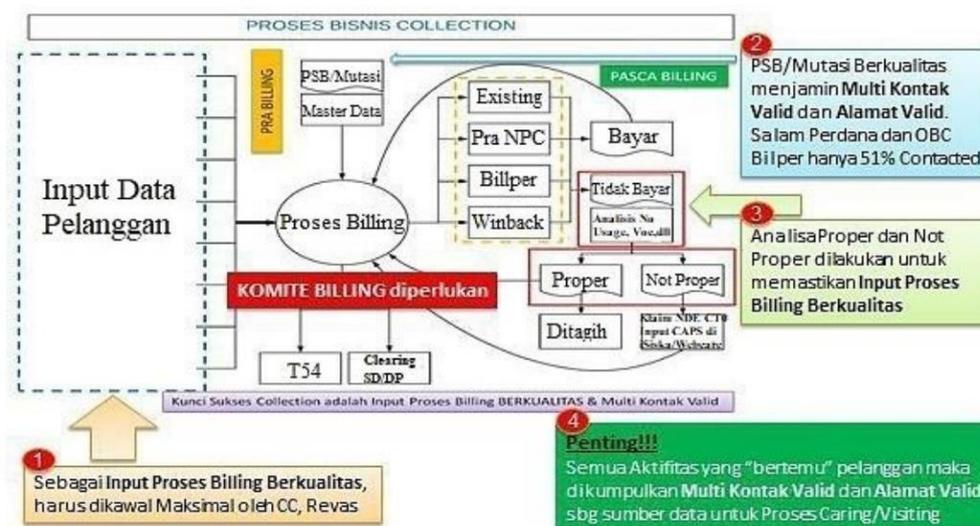
1. Prosedur pengelolaan payment pada PT Telekomunikasi Indonesia sudah tersusun secara terperinci dari penginputan data sampai ke tahap pengelolaan customer.
2. Peranan unit payment dalam menangani keluhan sudah terstruktur dan terus ditingkatkan agar pelayanan terhadap keluhan tersu menjadi Solusi bagi customer.
3. Kendala yang dihadapi dalam penanganan pengelolaan payment pada PT Telekomunikasi Indonesia cukup kompleks ;
4. Dengan cara mengatasi kendala – kendala tersebut sudah diterapkan sesuai dengan kajian yang didiskusikan Bersama.

Data penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengelolaan *payment collection* paada PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Barat efektif dalam mengelola data pembayaran pelanggan serta meningkatkan efisiensi manajemen pembayaran dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menjelaskan bagaimana langkah-langkah, peran, hambatan, dan solusi dalam pengelolaan

penagihan pembayaran di PT. Telekomunikasi Indonesia, Witel Jakarta Barat.

3.2.1. Prosedur Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Indonesia, Witel Jakarta Barat

Penulis terlibat dalam tugas – tugas operasional administrasi dibagian *Payment Collection*, seperti penginputan data, kearsipan, dan berbagai aspek administratif lainnya. Adapun berikut adalah langkah – langkah yang dilakukan tim *payment collection* dalam mengelola data pelanggan yang sudah bayar serta belum:

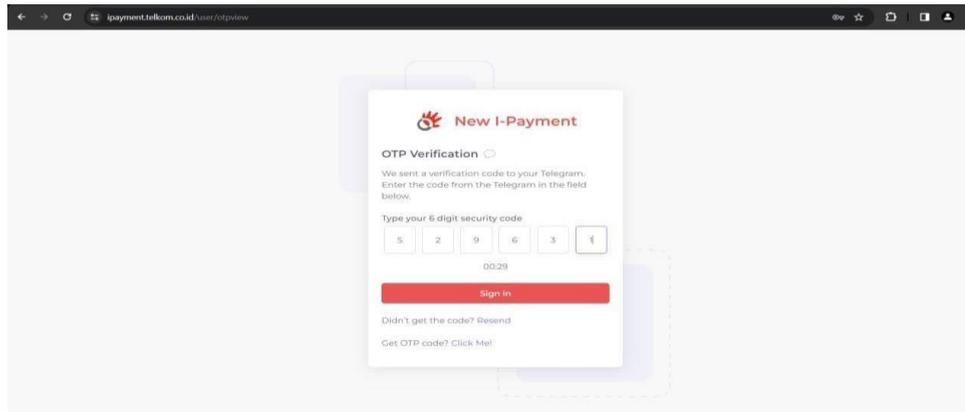


Sumber: Payment Collection Reg.III Telkom

Gambar III.3

Proses Penagihan Tunggakan Pembayaran Pelanggan

Penulis menerima berkas terkait tunggakan pelanggan dari staff. Penulis kemudian login ke website *New I-Payment* untuk memverifikasi integritas data pelanggan.



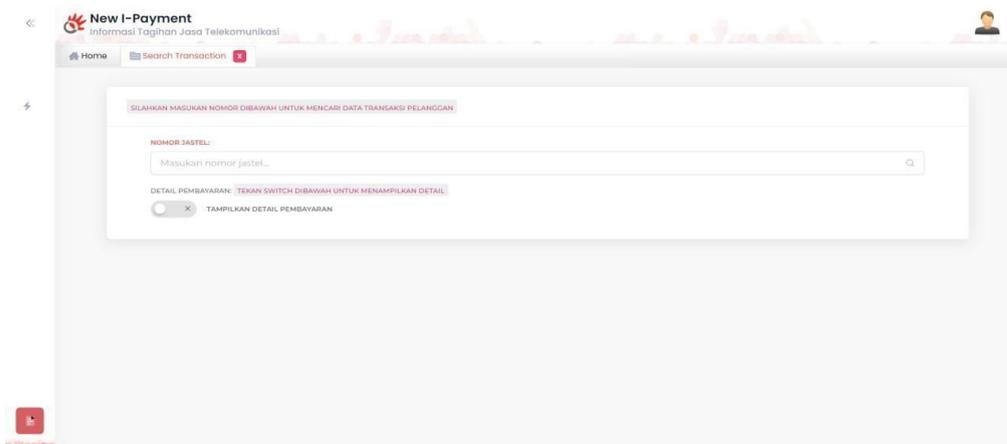
Sumber: Website Resmi Aplikasi *New I-Payment*

Gambar III.4

Tampilan Login Aplikasi *New I-Payment*

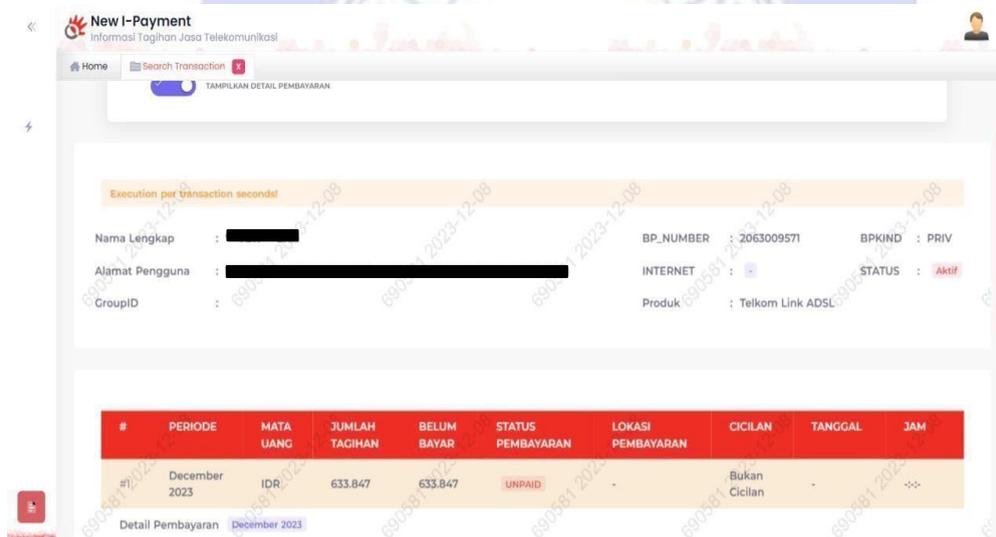
Kemudian ketika sudah bisa login ke aplikasi, pembuatnya memeriksa apakah file yang disediakan sesuai dengan data yang ada di aplikasi *I-Payment*. Penulis mencari data di menu "search transaction" dan memasukkan layanan IndiBiz atau nomor telepon di kolom tersebut. Hal ini untuk menghindari penyampaian informasi yang salah saat menagih pelanggan.

Pada gambar berikut dapat melihat dengan jelas tampilan menu "search transaction":



Sumber: Website Resmi Aplikasi *New I-Payment*

Gambar III.5
Tampilan Laman Pencarian Pada Aplikasi *New I-Payment*



Sumber: Website Resmi Aplikasi *New I-Payment*

Gambar III.6

Tampilan Data Pelanggan Pada Aplikasi *New I-Payment*

Gambar 3.6 menampilkan tampilan data pelanggan pada aplikasi *New I-Payment*.

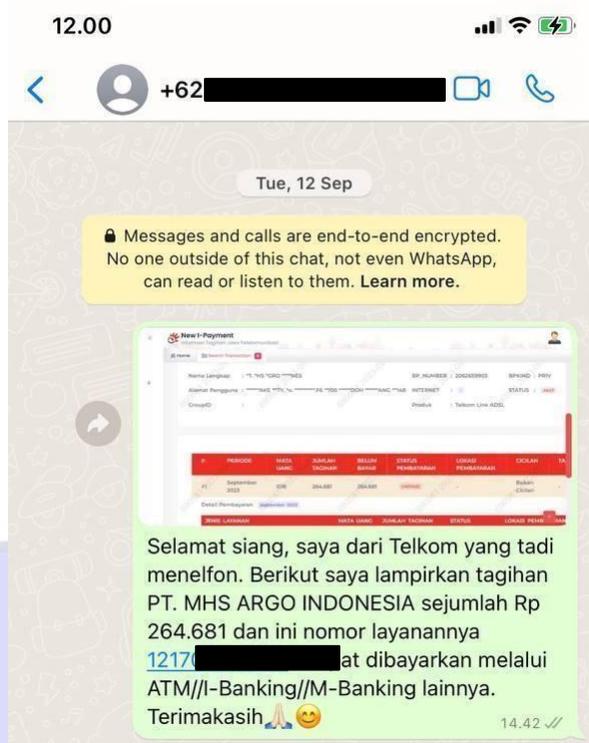
Setelah memverifikasi kebenaran data pelanggan, penulis mulai melakukan panggilan

suara dan pesan teks kepada pelanggan. Selama panggilan suara dan saat mengirim pesan ke pelanggan. Di bawah ini adalah *script* untuk memberi tahu pelanggan tentang tunggakan pembayaran melalui panggilan suara.

“Hallo Selamat Pagi/Siang/Sore, apakah benar atas nama PT. XXX ? Perkenalkan Bapak/Ibu saya Sabil dari Telkom ingin menginformasikan untuk tagihan di bulan ini sejumlah Rp 633.847,- sudah bisa dibayarkan ya Pak/Ibu. Pembayaran paling lambat dilakukan di tanggal 20 setiap bulannya, jika melewati tanggal tersebut internet Bapak/Ibu otomatis akan terisolir. Untuk pembayaran kami tersedia melalui ATM, M-Banking, Alfamart, KantorPos, LinkAja atau E-Commerce seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Ovo dan Gopay. Baik, jika ada kendala mengenai pemakaian indibiz bisa menghubungi *call center* kami di nomor panggilan 147 ya Bapak/Ibu. Jika tidak ada yang ingin ditanyakan, kami tunggu pembayaran sebelum tanggal 20 ya Bapak/Ibu. Terimakasih, Selamat Pagi/Siang/Sore.”

Setelah memverifikasi kebenaran data pelanggan, penulis akan mulai melakukan panggilan suara dan pesan singkat kepada pelanggan. Saat penulis mengirimkan panggilan suara dan pesan ke pelanggan, penulis akan merangkum hasilnya. Hal ini dilakukan agar staff dapat mengolah hasil ringkasan tersebut. Jika ada pelanggan dalam ringkasan yang ingin melakukan pembayaran atau menarik perangkat, staff akan menanganinya secara langsung..

Berikut tampilan contoh menginformasikan tunggakan melalui pesan singkat:



Sumber: Penulis, 2023

Gambar III.7

Menginformasikan Tunggakan Melalui Pesan Singkat

Berikut tampilan data rekap pelanggan Indibiz:

No Jastel	Nama	Product	Tagihan	Saldo	No Contact	Email	Keterangan
12270623XXXX	PT. BAHYUTAMA KERTA MUKTI	Internet	382,173	382173	628577257XXXX	memetg@bkm.co.id	Tidak Diangkat
12120226XXXX	PT. BANGUN INFORMASI TEKNO	Internet	73,149	73149	628128811XXXX	billing@bnteknologi.com	Janji bayar
12120226XXXX	PT. BANGUN MATSU BOGA	Internet	391,941	391941	62811942XXXX	smsenopati@gmail.com	Tidak Diangkat
12176000XXXX	PT. BANK DBS INDONESIA	Internet	403,674	403674	628524141XXXX	yosepkonduwes@db.com	Janji bayar
12270521XXXX	PT. BERKAT ARTISAN INDONESIA	Internet	61,05	61050	628221044XXXX	bai.itspecialist01@gmail.com	Janji bayar
2138805XXXX	PT. BINTANG HARAPAN BANGSA	Internet	50,799	50799	628121970XXXX	GA@ismile.sch.id	Janji bayar
213880XXX	PT. BODHA DHARMAJA ARYADHA	Internet	14,8	14800	628177668XXXX	faruqi@bodha.co.id	invoice minta dikirim by email
12220925XXXX	PT. BODHA DHARMAJA ARYADHA	Internet	199,43	199430	628177668XXXX	faruqi@bodha.co.id	invoice minta dikirim by email
12170327XXXX	PT. BOGA MAKMUR MANDIRI	Wifi Mana	232,545	232545	628128641XXXX	Riski.mulyono@boga.co.id	Lunas
2138777XXXX	PT. BOGA MAKMUR MANDIRI	Internet	44,4	44400	628128641XXXX	Riski.mulyono@boga.co.id	Lunas
12171524XXXX	PT. BOGA MAKMUR MANDIRI	Wifi Mana	431,79	431790	628128641XXXX	Riski.mulyono@boga.co.id	Lunas
2138764XXXX	PT. BOGA MAKMUR MANDIRI	Internet	22,2	22200	628128641XXXX	Riski.mulyono@boga.co.id	Lunas
12120226XXXX	PT. CENTREPOINT HEALTHCARE	Wifi Mana	99,752	99752	62815969XXXX	Frieda@de-hair.com	Janji bayar
2138250XXXX	PT. CENTREPOINT HEALTHCARE	Internet	5,92	5920	62815969XXXX	Frieda@de-hair.com	Janji bayar
12270521XXXX	PT. CHUAN BIN TRADING INDON	Internet	112,998	112998	628222864XXXX	Andymasurullah@gmail.com	Tidak Diangkat
2138805XXXX	PT. DATA KOMUNIKASI INDONU	Internet	13,569	13569	628131663XXXX	A.ilham81@gmail.com	Tidak Diangkat
12220924XXXX	PT. DATA KOMUNIKASI INDONU	Telepon	152,847	152847	628131663XXXX	A.ilham81@gmail.com	Tidak Diangkat
12220924XXXX	PT. DESIGN ACE (DA)	Telepon	166,352	166352	62877907XXXX	designacehrd11@gmail.com	Lunas
12273422XXXX	PT. DUA KOIN PERKASA	Wifi Mana	653,79	653790	628199115XXXX	adm.duakoinperkasa@gmail.com	Tidak Diangkat

Sumber: Data Olahan Staff Payment Collection, 2023

Tabel III.1

Tampilan Rekap Panggilan Pelanggan

3.2.2. Peranan Unit Payment Collection dalam Menangani Keluhan Pelanggan

Pelanggan sering menghadapi beragam keluhan terkait dengan layanan jaringan IndiBiz, seperti ketidakstabilan sinyal WiFi, besarnya denda atas keterlambatan pembayaran, ganggihan akibat panggilan pengingat dari pelanggan, respons lambat dari sistem pembayaran, dan sebagainya. Menangani keluhan semacam ini merupakan tugas yang tidak mudah bagi Unit *Payment Collection*. Pelanggan seringkali merasa frustrasi ketika kebutuhan mereka tidak terpenuhi, namun mungkin tidak memahami detail kontrak berlangganan. Tidak jarang dihujani dengan kritik dari pelanggan yang merasa tidak puas. Meskipun sudah biasa bagi staff, mereka memerlukan keberanian

dan keteguhan hati untuk menjawab semua pertanyaan, terkadang dengan kesalahan yang dialamatkan kepada pihak Telkom.

Berikut langkah-langkah yang diambil dalam menanggapi keluhan pelanggan:

- a. Mendengarkan dengan cermat dan memberikan perhatian penuh untuk memahami keluhan pelanggan.
- b. Tidak menginterupsi saat pelanggan berbicara, membiarkan mereka mengekspresikan masalah mereka.
- c. Meminta maaf dengan sopan, bukan karena kesalahan yang dilakukan, tetapi sebagai pengakuan atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan.
- d. Menawarkan solusi untuk memperbaiki masalah yang dihadapi pelanggan, serta mengambil langkah pencegahan agar kejadian serupa tidak terulang.
- e. Mengucapkan terima kasih kepada pelanggan atas masukan mereka yang membantu meningkatkan kualitas layanan.

3.2.3. Kendala dan Cara Mengatasi Dalam Pengelolaan Payment Collection PT Telekomunikasi Indonesia, Witel Jakarta Barat

A. Kendala

PT Telekomunikasi Indonesia menghadapi kendala dalam Unit *Payment Collection*. Berikut ini adalah kendala-kendala yang dihadapi sebagai berikut:

1. Prosedur Pengelolaan Payment Collection

Kendala pada prosedur pengelolaan payment collection yaitu tugas yang diberikan kepada penulis merupakan hal yang baru dan asing bagi penulis. Hal ini cukup membuat penulis mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Karena dalam data tersebut terdapat istilah-istilah dan kode-kode yang baru pertama kali ditemui dan dikenali penulis.

2. Peran Unit Payment Collection dalam menangani keluhan pelanggan

Kendala dalam menangani keluhan pelanggan seperti terdapatnya permintaan pelanggan untuk mengirim *invoice* tagihan dan faktur pajak IndiBiz melalui email perusahaan. Hal tersebut disebabkan harus mengirim *invoice* secara manual oleh *staff* yang bersangkutan. Sehingga ketika penulis sedang mengingatkan pelanggan untuk membayar, pelanggan tidak bisa membayar jika *invoice* belum terkirim ke email perusahaan tersebut.

3. Kendala Dalam Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Witel Jakarta Barat

Kendala yang dihadapi pada pengelolaan ini terdapat kesalahan data mengenai nama perusahaan dengan nomor layanan internet atau nomor telepon yang di serahkan oleh divisi terkait. Hal tersebut menyebabkan terhambatnya proses pengecekan dan *calling* pelanggan.

B. Cara Mengatasi

PT Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang komunikasi dan jaringan. Penulis menghadapi beberapa kendala dalam aktivitas yang dijalani, berikut adalah beberapa cara mengatasi kendala yang dihadapi Unit Payment Collection:

1. Prosedur Pengelolaan Payment Collection

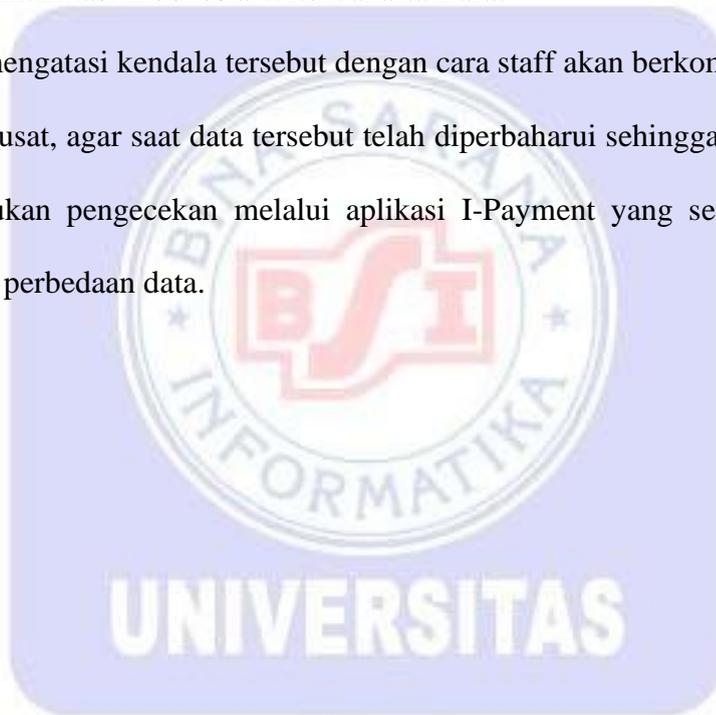
Cara mengatasi kendala dalam prosedur pengelolaan payment collection yaitu ketika staff diberi tugas, penulis mencatat informasi dan langkah-langkah yang diberikan, memperhatikannya, dan memeriksa kembali apakah ada sesuatu yang tidak jelas atau tidak di pahami. Hal ini akan membuat penulis dengan percaya diri melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan.

2. Peran Unit Payment Collection dalam menangani keluhan pelanggan

Cara mengatasi keluhan pelanggan dalam peran payment collection dengan cara segera melakukan konfirmasi kendala yang terkait seperti permintaan pelanggan pengiriman *invoice* pada email kepada pusat. Hal ini dilakukan agar team pusat dapat segera memeriksa kembali dan mengirimkan email dengan sistem.

3. Cara Mengatasi Kendala Dalam Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jakarta Barat

Cara mengatasi kendala tersebut dengan cara staff akan berkomunikasi dengan team pusat, agar saat data tersebut telah diperbaharui sehingga dapat langsung melakukan pengecekan melalui aplikasi I-Payment yang sempat terhambat karena perbedaan data.



BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menjelaskan bahwa proses penagihan pembayaran PT Telekomunikasi Indonesia sangatlah kompleks. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa perusahaan telah menetapkan prosedur yang jelas dan terstruktur untuk menangani pembayaran, mulai dari entri data hingga manajemen pelanggan. Departemen pembayaran memainkan peran penting dalam menangani keluhan pelanggan dan terus berupaya untuk meningkatkan proses penyelesaian.
2. Prosedur penagihan pembayaran dirancang secara efisien untuk memastikan manajemen data yang tepat dan kepuasan pelanggan. Departemen pembayaran juga memiliki cara yang sistematis dalam menangani keluhan pelanggan dan berupaya untuk memberikan penyelesaian yang cepat. Namun, proses ini bukannya tanpa tantangan, seperti ketidaksesuaian data dan pertanyaan pelanggan yang memerlukan intervensi manual. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan telah menerapkan berbagai strategi, seperti meningkatkan akurasi data dan memperbaiki proses komunikasi.
3. Penelitian ini juga merinci langkah-langkah dalam proses penagihan pembayaran, termasuk memverifikasi data menggunakan sistem New I-Payment, menghubungi pelanggan melalui telepon dan SMS, memantau status pembayaran, dan menyelesaikan pertanyaan dan keluhan pelanggan. Tantangan yang dihadapi

termasuk ketidaksesuaian data, permintaan pelanggan untuk penagihan manual, dan perlunya perbaikan proses yang berkelanjutan. Untuk mengatasi tantangan ini, perusahaan berfokus pada peningkatan akurasi dan konsistensi data, meningkatkan komunikasi antar departemen, dan memberikan pelatihan staf untuk menangani pertanyaan pelanggan yang lebih kompleks.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur pengelolaan *payment collection* pada PT Telekomunikasi Indonesia, Witel Jakarta Barat, melibatkan serangkaian tugas operasional administrasi yang mencakup penginputan data, kearsipan, dan verifikasi data pelanggan menggunakan aplikasi New I-Payment. Tim *payment collection* secara rutin melakukan penerimaan berkas terkait tunggakan, login ke aplikasi untuk memverifikasi data, serta melakukan pencarian data melalui fitur "search transaction" guna menghindari kesalahan informasi dalam proses penagihan kepada pelanggan.
2. Peran unit *payment collection* sangat signifikan dalam menangani keluhan pelanggan terkait layanan jaringan IndiBiz. Tugas utama unit ini meliputi mendengarkan keluhan secara cermat, memberikan perhatian penuh, meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan, menawarkan solusi yang tepat, dan mengapresiasi masukan yang diberikan pelanggan. Langkah-langkah ini bertujuan untuk mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan meskipun menghadapi tantangan dan kritik.
3. Adapun beberapa kendala yang dihadapi dalam pengelolaan *payment collection*

meliputi kesulitan penulis dalam menangani tugas-tugas baru dan istilah-istilah teknis yang belum dikenal, permintaan pelanggan untuk pengiriman invoice dan faktur pajak melalui email perusahaan yang dilakukan secara manual, serta masalah data yang tidak akurat mengenai nama perusahaan dan nomor layanan, yang menghambat proses pengecekan dan penagihan.

4. Untuk mengatasi kendala-kendala ini, langkah-langkah yang diambil termasuk mencatat dengan teliti informasi yang diberikan sebelum menjalankan tugas, melakukan konfirmasi segera terkait permintaan pengiriman invoice kepada tim pusat untuk pemeriksaan lebih lanjut dan pengiriman, serta menjalin komunikasi intensif dengan tim pusat untuk memastikan pembaruan data dan kelancaran proses pengecekan melalui aplikasi I-Payment.

Dengan pendekatan ini, diharapkan PT Telekomunikasi Indonesia, Witel Jakarta Barat dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan *payment collection*, serta terus menjaga kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama.

4.2. Saran

Dari pengalaman penulis di PT Telekomunikasi Indonesia bagian *payment collection*, penulis ingin menyarankan hal berikut:

1. Peningkatan sistem dan teknologi memerlukan otomatisasi lebih lanjut pada proses penagihan, termasuk otomatisasi pengiriman faktur, pengingat pembayaran, pelacakan status pembayaran, dan lainnya.
2. Meningkatkan pelatihan staff departemen pembayaran yang berkelanjutan, terutama mengenai penggunaan sistem, penanganan keluhan pelanggan, dan komunikasi yang efektif.

3. Untuk meningkatkan komunikasi dan koordinasi, perlu memastikan saluran komunikasi yang jelas antara departemen pembayaran dan departemen lain seperti IT, *Customer Relations*, dan *Finance*. Secara rutin, bagian *payment collection* memperbaharui status pembayaran tagihan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfizar, M. A. (2021). Analisis Hukum Terhadap Pelaksanaan Bantuan Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (Bop Paud)(Studi pada TK Aisyiyah Bustanul Athfal Kampung Bandar Putih Tua, Kecamatan Anak Ratu Aji, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung). *Repository Universitas Muhammadiyah Kotabumi*. <http://repository.umko.ac.id/id/eprint/252>
- Astriyani, E., Sari, M. M., & Herman. (2020). *Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Spp Berbasis Web Menggunakan Notifikasi Sms Gateway (Studi Kasus : SMP Puspita Tangerang)*. 6. <https://www.neliti.com/publications/299530/perancangan-sistem-informasi-pembayaran-spp-berbasis-web-menggunakan-notifikasi#cite>
- Erlina, F. (2020). *Peran Payment Collection Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia. Technical Report. Pustakawan, Perpustakaan Institut Teknologi Telkom Purwokerto*. <https://repository.itelkom-pwt.ac.id/6344/>
- Fitriani, F. (2020). Pengelolaan Volunteer Rumah Tadabbur Al-Qur'an (Rtq) Kota Kendari. *Repository IAIN Kendari*. <http://digilib.iainkendari.ac.id/id/eprint/2674>
- Laksono, A. Y. (2021). *Prosedur Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua (THT) Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun*. <http://eprints.perbanas.ac.id/id/eprint/8192>
- Moro, A. (2023). *Pelatihan Dan Pendampingan Pengelolaan Sampah Organik Menjadi Pupuk Kompos Melalui Bank Sampah Dompot Dhuafa Di Kelurahan Nusa Indah Kota Bengkulu (Pengabdian Masyarakat)*. <http://repository.uinfabengkulu.ac.id/2166/>
- Mustopa Nst. (2019). *Pengelolaan Business Center Pada Masjid Islamic Center Pasir Pengaraian Perspektif Ekonomi Islam*. <https://repository.uin-suska.ac.id/18037/>
- Nabila, A. (2023). *Analisis Pengelolaan Usaha Wingko Babat Dalam Meningkatkan Pendapatan Ditinjau Dari Manajemen Syariah (Studi Kasus Usaha Wingko Babat Alwi Cap Dua Kelapa di Desa Gerdu Banaran Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan)*.
- Nadzifah, Z. (2020). *Pengelolaan Usaha Konveksi Dalam Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus UMKM Konveksi Start Nine di Dusun Beton Desa*

Tritunggal Kec. Babat Kab. Lamongan).
<https://etheses.iainkediri.ac.id:80/id/eprint/1496>

Ningsih, E. P. (2019). *Peran Payment Collection Indihome Pt. Telkom Witel Riau Daratan.* <https://repository.uin-suska.ac.id/25899/>

Nurfaizah, N. (2023). *Prosedur penagihan pembayaran biaya Indihome pada bagian Payment Collection PT.telkom Witel Jambi.* <https://repository.unja.ac.id/52292/>

Nurhidayah, & Hasibuan, N. F. A. (2022). *Peranan Unit Payment Collection Dalam Melakukan Penagihan Piutang Indihome Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Medan.*

Nurwulan, F., & Choldun, M. I. (2020). *Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Pensiun Pada Pt Pln (Persero) Distribusi Jawa Barat.*
<https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/improve/article/view/831>

Ramadhan, A., Arifin, N., Priyono, A., Mus'ida, T., Shabirah, Y., Studi, P., Informatika, T., Manajemen, S., Syariah, K., Tinggi, S., Bandung, T., Sunan, U., & Djati Bandung, G. (2021). *Pengembangan Sistem Pembelian Dan Pembayaran Frozen Food Di Toko Dapur Amih Melalui Qr Code. 03.*

Safira, R., Sugianto, S., & Harahap, R. D. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Manfaat Digital Payment Sebagai Alat Pembayaran Terhadap Perilaku Konsumtif Individu Dengan Digital Savvy Sebagai Variabel Moderating. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2859–2878. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.3694>

Sujarwo, R. A. (2019). *Aplikasi Sistem Pembayaran Administrasi Kuliah Di Universitas Islam Majapahit Mojokerto.*
<http://repository.unim.ac.id/id/eprint/269>

Wartariyus, Widodo, E. L., Prabowo, R. L., & Arrahman, M. D. (2023). *Sistem Informasi Manajemen Outbound Call (OBC) Subunit Payment Collection* (Vol. 4, Issue 1). <https://pepadun.fmipa.unila.ac.id/index.php/jurnal/article/view/142>

Wicaksono, R. T. (2022). *Pengaruh Penggunaan Transaksi Non-Tunai Terhadap Permintaan Uang Di Indonesia Tahun 2009Q1 – 2019Q4.* <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/27144>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata Mahasiswa

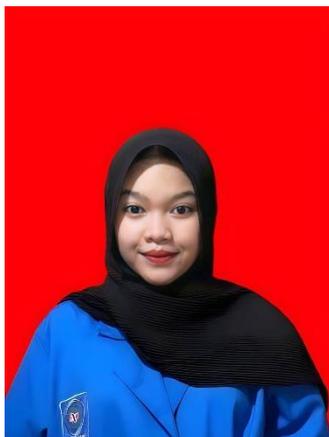
NIM 21210048
Nama Lengkap : Zhafra Sabil Handayani
Tempat/Tanggal Lahir : Depok, 14 November 2001
Alamat lengkap : Depok Maharaja Blok M10 No. 7 RT 01/16, Kec.
Pancoran Mas, Kel. Rangkapan Jaya Baru, Kota Depok,
Jawa Barat, 16433

B. Pendidikan Formal dan Non-Formal

1. SDIT AL - HAMIDIYAH DEPOK 2008 – 2014
2. SMP NEGERI 9 DEPOK 2014 – 2017
3. SMK NEGERI 2 DEPOK 2017 – 2020
4. UNIVERSITAS BINA SARANA INFROMATIKA 2021 – Sekarang

C. Riwayat Pengalaman Perkerjaan

1. PT Telkom Indonesia Witel Jakarta Barat
September 2023 s/d Desember 2023
2. Crew Fulltime Wingstop Kota Depok
Maret 2021 s/d Sekarang



Jakarta, 19 Juni 2024

Zhafra Sabil Handayani

SURAT KETERANGAN RISET



SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Susiwiyantri
NIP : 680109
Jabatan : TJSL (Tanggung Jawab Sosial Lingkungan) & HC

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut dibawah ini :

Nama : Zhafra Sabil Handayani
NIM : 21210048

Program Studi : Administrasi Perkantoran

Adalah benar melakukan riset di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Barat untuk meneliti peran Payment Collection dalam mengelola data collection yang terhitung sejak dimulainya riset pada bulan September sampai Desember 2023 dan yang bersangkutan telah melakukan tugasnya dengan baik serta penuh tanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 31 Mei 2024

OFF 1 TJSL & HC

Susiwiyantri

NIP. 680109



PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk

Jl. S. Parman Kav. 6 Tomang
Jakarta Barat - 11440, Indonesia

Phone: +62 21 56978282
www.telkom.co.id



LAMPIRAN

Lampiran A1

DATA WAWANCARA

DATA WAWANCARA NARASUMBER 1

Judul Tugas Akhir : Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Barat

Nama Perusahaan : PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Barat

Nama Narasumber 1 : Susiwiyanti

Jabatan : TJSL (Tanggung Jawab Sosial Lingkungan) & Human Capital

Tanggal : 31 Mei 2024

Cara Wawancara : Langsung

1. Kapan berdirinya PT Telkom Witel Jakarta Barat? Apakah singkatan dari Witel dan Witel sendiri bergerak di bidang apa?

Jawaban : PT Telkom Witel Jakarta Barat berdiri sejak tahun 1965 pada tanggal 06 Juli. Sebelumnya ada nama Witel ini, dinamakannya adalah Datel dan pada akhirnya berganti menjadi Witel. Witel adalah singkatan dari kata Wilayah Usaha Telekomunikasi, PT Telkom Witel Jakarta Barat termasuk salah satu cabang perusahaannya. Telkom Witel sendiri pun perusahaan yang bergerak dibidang jasa telekomunikasi yang melayani layanan telepon rumah, PSTN (jaringan telepon), Speedy, UseeTV, kartu Halo serta paket bundling Indihome dan IndiBiz.

2. Apakah yang menjadi visi dan misi PT Telkom Witel Jakarta Barat khususnya?

Jawaban : Untuk visi dan misi PT Telkom Witel Jakarta Barat sendiri sama dengan PT Telkom itu sendiri. Visi dari PT Telkom adalah menjadi digital Telco

pilihan utama untuk memajukan masyarakat. Untuk misi dari PT Telkom ialah:

- a. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat di akses oleh seluruh masyarakat.
- b. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
- c. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

Selain itu, dari PT Telkom mempunyai Core Values yaitu A.K.H.L.A.K (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif).

3. Kapan bergabungnya divisi Payment Collection dengan Finance?

Jawaban : Divisi Payment Collection bergabung dengan Finance sejak 1 Juli 2023.

4. Apa tujuan penggabungan Payment Collection dengan Finance?

Jawaban : Sebenarnya tidak ada tujuan apapun karena untuk divisi ini masih berjalan dengan Manajer yang sama. Karena sebelum digabungkan masing-masing divisi tersebut bergerak sendiri. Jadi untuk penggabungan antara Payment Collection dengan Finance untuk perampingan atau efisiensi divisi.

5. Mengapa Indihome berganti nama menjadi IndiBiz?

Jawaban : Sejak 1 Juli 2023 IndiHome bekerja sama dengan Telkomsel sedangkan IndiBiz dengan Telkom.

Narasumber



Susiwiyantri
OFF 1 TJSL & HC

Zhafra Sabil Handayani
Penulis

Lampiran A2

DATA WAWANCARA

DATA WAWANCARA NARASUMBER 2

Judul Tugas Akhir : Pengelolaan Payment Collection Pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Barat

Nama Perusahaan : PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Barat

Nama Narasumber 2 : Muhammad Wahyudi

Jabatan : OFF 1 Finance and Collection

Tanggal : 31 Mei 2024

Cara Wawancara : Langsung

1. Bagaimana peran Payment Collection dalam melakukan tagihan pelanggan IndiBiz PT. Telkom?

Jawaban : Perannya adalah bagaimana caranya tagihan yang sudah ada atau sudah masuk ke perusahaan segera untuk dicairkan, seperti motto saja “cair, cair, cair”.

2. Bagaimana Payment Collection menanggapi keluhan pelanggan ketika Call Caring oleh PT. Telkom?

Jawaban : Jikalau penanggapan tentang Call Caring, apapun yang pelanggan butuhkan akan diberikan solusi. Pihak Payment Collection akan memberikan solusi yang dibutuhkan pelanggan tersebut dan pelanggan tetap mempunyai kewajiban untuk membayar tagihannya.

3. Apa yang dilakukan Payment Collection jika pelanggan tidak membayar lebih dari waktu jatuh tempo pembayaran?

Jawaban : Di saat pihak Payment Collection melakukan penagihan tagihan diharuskan sampai benar-benar cair. Apabila pelanggan melakukan tidak

membayar tagihan akan diberikan opsi. Contoh, pelanggan tersebut mempunyai tagihan 2 bulan, pelanggan tersebut hanya membayar 1 bulan saja, akan diberikan keringanan. Untuk tagihan yang belum terbayar akan dikenakan *claim* tagihan yang melalui notadinas.

4. Apa saja kendala yang dihadapi oleh divisi Payment Collection pada PT. Telkom?

Jawaban : Kendala yang di alami oleh Payment Collection ini sangat beragam, contohnya seperti alamat tidak ditemukan, nomor telepon pelanggan tidak sesuai dan alamat yang di daftarkan pelanggan sudah tidak di tempati atau kosong.

5. Bagaimana peningkatan dari tahun ke tahun pelanggan yang tepat waktu membayar tagihan dan pelanggan yang tidak tepat waktu membayar tagihan?

Jawaban : Untuk peningkatan berjalan adanya Payment Collection ini semakin baik karena bermula dari penjualan yang obyektif atau dari sales professional akan menghasilkan pelanggan yang pastinya akan membayar tagihan tersebut. Ini bisa juga dibilang seperti pelanggan profit. Pelanggan profit ialah pelanggan yang akan menghasilkan perkembangan yang baik ketika dalam pemasarannya, jika tidak mendapatkan pelanggan profit akan mengalami penurunan dalam penagihan tersebut.

Narasumber



Muhammad Wahyudi

OFF 1 Finance and Collection

Zhafra Sabil Handayani

Penulis

Lampiran A3

FORM DATA DOKUMENTASI

DAFTAR DOKUMENTASI

JUDUL : PENGELOLAAN PAYMENT COLLECTION PADA PT
TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK, WITEL JAKARTA BARAT

No	Nama Dokumen	Keterangan
1	Dokumen struktur organisasi dan tata kerja perusahaan	Mendeskripsikan struktur perusahaan
2	Informasi perusahaan dan web perusahaan	Mendeskripsikan sejarah dan perkembangan perusahaan
3	Form wawancara	Memberikan contoh dan menjelaskan bentuk form wawancara di tempat penelitian
4	Dokumen wawancara	Memberikan contoh dokumen wawancara di tempat penelitian
5	Dokumen lokasi perusahaan	Memberikan contoh dokumen lokasi perusahaan di tempat penelitian

Lampiran A4

FORM DATA OBSERVASI**DATA OBSERVASI PENELITIAN**

JUDUL : PENGELOLAAN PAYMENT COLLECTION PADA PT
TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK, WITEL JAKARTA BARAT

NO	OBJEK	LOKASI	ALAT	HASIL PENGAMATAN
1	<i>Space</i>	Ruang Meeting	Kamera foto	Untuk membahas bagaimana divisi Payment Collection agar pelanggan membayar tagihan dan pembagian jadwal penagihan secara datang ke lapangan.
2	<i>Actors</i>	Staff Payment Collection	Komputer	Staff Payment Collection mengecek web I-Payment untuk melihat status pelanggan sudah lunas atau belum lunas.
3	<i>Activity</i>	Ruang Kantor	Kamera foto	Penginputan data dilakukan melalui komputer dan pengecekan data pelanggan serta melakukan Call Caring dengan tahap demi tahap sampai menghasilkan jawaban dari pelanggan.
4	<i>Object</i>	Ruang Kantor	Kamera foto	<i>Object</i> yang berkaitan dengan penelitian di lokasi berupa komputer dan telepon kantor.

5	<i>Act</i>	Ruang Kantor	Kamera foto dan komputer	Untuk melengkapi tahapan pengelolaan data tagihan pelanggan IndiBiz harus diperhatikan <i>step by step</i> agar tidak terjadi kesalahan dalam melengkapi data tersebut.
6	<i>Event</i>	Ruang Kantor	Kamera foto	Staff menjelaskan bagaimana tahapan mengelola data Payment Collection dan cara <i>Call Caring</i> .
7	<i>Time</i>	Ruang Kantor	Kamera foto	Staff menjelaskan standar operasional prosedur (SOP)
8	<i>Goal</i>	Ruang Kantor	Kamera foto	Untuk memenuhi persyaratan Payment Collection
9	<i>Feel</i>	Ruang Kantor	Kamera foto	Staff senang apabila pelanggan Payment Collection akan mau melunaskan tagihan dan sudah lunas.

Lampiran B1

LOKASI PERUSAHAAN





Lampiran B2

FOTO WAWANCARA

