

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil laporan kegiatan kerja praktek di PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk Regional III Bandung, khususnya pada bagian *Payment Collection*, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme dari bagian *Payment Collection* dalam menagih pelanggan dilakukan dengan cara sebagai berikut:
 - a. Pertama, dari *staff payment collection (billing)* meng-input data pelanggan mulai dari nama, alamat, nomor telepon beserta tagihannya sebagai rekapan data sebelum terjadinya proses *billing* (pemrosesan tagihan).
 - b. Kemudian, adanya info *bill* atau info tagihan yang akan diberikan kepada pelanggan dimana mengenai jumlah tagihan yang harus dibayarkan paling lambat tanggal 20 untuk setiap bulannya. Namun, jika pelanggan tidak membayarnya dengan tepat waktu, akan dikenakan denda dimana ketika tanggal 21 saat setelah bulan berjalan berjalan hingga akhir bulan (N-1) dikenakan denda sebesar 5% (lima persen) dan ketika akhir bulan hingga bulan selanjutnya atau bulan kedua (N-2) belum juga bayar, maka dikenakan denda sebesar 10% (sepuluh persen).

- c. Dan proses berikutnya adalah *reminding*, yakni dilakukan secara didatangi langsung kerumahnya oleh petugas CTP untuk membayarkan tagihannya atau melalui *reminding letter* (surat peringatan) yang dapat dilakukan melalui sms, email, telepon, dsb. Dan kemudian proses berikutnya adalah pengumpulan data tagihan yang masih menunggak (*Collection*), dan ketika tagihan pelanggan masih menunggak pada bulan berjalan ketiga hingga akhir bulan ketiga, maka perusahaan akan meng-*isolir* jaringan di rumah pelanggan tersebut atau memutuskan jaringan sementara hingga pelanggan membayar tagihannya. Dan jika hingga bulan ketiga atau akhir bulan ketiga yang telah ditetapkan sampai bulan berikutnya pelanggan tidak membayarnya, maka adanya pemrosesan cabut jaringan dari rumah pelanggan tersebut. Dan jika pelanggan ingin menggunakan kembali jaringannya, maka tunggakan tagihan sebelumnya harus dilunasi terlebih dahulu dan pelanggan memasang ulang dari awal atau seperti baru lagi dalam pemrosesan pemasangannya.
2. Hambatan yang dialami dari bagian *payment collection* selain dari pihak karyawan yang kurang teliti dalam informasi data pelanggan, keterlambatan karyawan datang untuk pemasangan produk kepada pelanggan, dsb. Juga dari alat dan jaringan yang kadang bermasalah atau tidak sesuai saat digunakan oleh pelanggan.

3. Solusi PT Telkom untuk menangani hambatan-hambatan tersebut adalah dengan mengupayakan ketelitian dalam memperbaiki jaringannya secara tepat, lancar dan sesuai sehingga dapat berjalan dengan baik. Kemudian, teliti dan penuh kehati-hatian dalam mengolah data atau memproses *billing* dengan tepat waktu agar hasilnya/tagihan pelanggan yang telah d proses *billing* dapat disampaikan/tersampaikan informasi tagihan tersebut kepada pelanggan sesuai dengan jadwal pengiriman, dan pelangganpun dapat membayarnya secara tepat waktu pula.

3.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang penulis paparkan sebelumnya, penulis memberikan saran terhadap PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional III Bandung (khususnya bagian *Payment Collection*) yakni:

1. Adanya evaluasi pada kegiatan penagihan piutang setiap bulannya dan memperbaiki koordinasi lebih baik lagi antara pihak *payment collection* dan pelanggan serta adanya evaluasi terhadap petugas yang akan memasang jaringan di rumah/tempat pelanggan, sehingga dapat meminimumkan kesalahan-kesalahan yang terjadi selama pemasangan atau penagihan kepada pelanggan.
2. Diperlukannya pemeriksaan dengan sangat teliti sebelum adanya *invoice*, *reminding*, dan hal lainnya agar tidak terjadinya kekeliruan atau salah sambung dalam penagihan kepada pelanggan serta tagihan yang tidak muncul.