

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK**

#### **3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek**

Pelaksanaan Kerja Praktek bertujuan untuk memberikan pengenalan kepada penulis mengenai kinerja dan aktivitas-aktivitas yang terjadi di dalam perusahaan sebagai bahan perbandingan antara teori yang diperoleh di perkuliahan dengan pengaplikasiannya yang ada di lapangan, Penulis melaksanakan Kerja Praktek di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional III yang berlokasi di Jl.Japati No.1, Sadang Serang, Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat, 40133 - Indonesia. Dalam bidang pelaksanaan Kerja Praktek ini penulis di tempatkan pada bagian *Payment Collection* yang diberikan pengarahan serta bimbingan mengenai proses meng-*collect* atau mengumpulkan seluruh pembayaran pelanggan Telkom agar piutang-piutang yang berada di pelanggan dapat dibayarkan oleh pelanggan kepada Telkom mulai dari *pra billing* hingga *pasca billing*.

Tirto Waluyo (2010:1) menjelaskan bahwa pembayaran (*payment*) adalah suatu tindakan menukarkan sesuatu (uang/barang) dengan maksud dan tujuan yang sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Sedangkan *Collection* adalah pengelolaan piutang atau *Account Receivable* sebagai akibat adanya perjanjian pembiayaan. Piutang atau *Account Receivable* itu sendiri sebenarnya adalah asset perusahaan yang ada dan tersebar di pihak lain (debitur), oleh karena itu harus dikelola dengan baik.

Martono dan Harjito (2007: 95), menjelaskan piutang dagang (*account receivable*) merupakan “tagihan perusahaan kepada pelanggan atau pembeli atau pihak lain yang membeli produk perusahaan”.

Dalam melaksanakan kegiatan tersebut, penulis dituntut ketekunan dan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan yang dapat berakibat fatal karena setiap elemen perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan penagihan baik untuk internal ataupun eksternal perusahaan dapat tersampaikan dengan baik dan pembayaran penagihanpun dapat dibayarkan oleh pelanggan kepada Telkom sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sehingga, semua akan berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan dan meminimalisir kerugian.

### **3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek**

Dalam pelaksanaan kerja praktek yang dilakukan oleh penulis, penulis melaksanakan kerja praktek sesuai dengan jam kerja karyawan yakni dari hari Senin-Jumat pada pukul 08.00 – 17.00 WIB, yang bertempat di Lantai 8 Graha Merah Putih Telkom, Jl. Japati No.1 Bandung. Adapun tugas yang diberikan oleh pimpinan ataupun karyawan yang berada di Divisi *Payment Collection* kepada penulis, sebagai berikut:

1. Membantu *Manager Collection Partnership* dalam menganalisis data pelanggan *indihome* tahun 2017.
2. Membantu *Manager Collection Partnership* dalam menghitung atau mencari *Current Ratio* (CR), *Average Current Ratio* (ACP), *Current Year Collection* (CYC) dan *Cash Current Collection Monthly Ratio* (C3MR) pada *billing* penagihan pelanggan di setiap Wilayah Telekomunikasi (Witel)

untuk mengetahui jumlah *billing* atau perputaran piutang atau jumlah seluruh piutang dari seluruh pelanggan yang ada pada setiap wilayah telekomunikasi (Witel).

3. Membantu karyawan *Payment Collection* dalam merekap dan menyusun daftar *reminding letter* yang akan dikirimkan kepada pelanggan baik perorangan, perusahaan, universitas dsb.
4. Membantu karyawan dalam merekap dan menyusun daftar *invoice* penagihan pembayaran pelanggan.

### **3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek**

Selama melaksanakan kegiatan kerja praktek di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional III Jawa Barat (Bandung), khususnya pada bagian atau divisi *Payment Collection*, penulis memperoleh hasil pelaksanaan kerja praktek sebagai berikut:

#### **3.3.1 Mekanisme Informasi Penagihan Pembayaran Biaya *Indihome* di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional III**

Moenir (2001:53) menjelaskan bahwa “Mekanisme merupakan suatu rangkaian kerja sebuah alat untuk menyelesaikan sebuah masalah yang berhubungan dengan proses kerja untuk mengurangi kegagalan sehingga menghasilkan hasil yang maksimal.” Dan Sutabri (2012:22) mengemukakan bahwa, “Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan”. Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya mekanisme informasi adalah rangkaian kerja yang berhubungan dengan proses kerja yang telah diolah atau

diinterpretasikan untuk mengurangi kegagalan dan pengambilan keputusan , sehingga menghasilkan hasil yang maksimal.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk memiliki beberapa produk dan layanan jaringan telekomunikasi di wilayah Indonesia bahkan hingga luar negeri, salah satunya adalah produk *Indihome Fiber* yang menyuguhkan beberapa produk layanan yakni Internet Rumah, Telepon Rumah dan TV Interaktif. Dari produk dan layanan tersebut memiliki beberapa keunggulannya, diantaranya:

1. *Internet Fiber*, memiliki keunggulan yang cepat, stabil, andal dan canggih.
2. Telepon Rumah, yaitu layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya yang murah dan kualitas suara yang jernih, bahkan menawarkan gratis menelepon hingga 1000 menit.
3. TV Interaktif (*Use TV*), selain memberikan tayangan yang berkualitas produk dan layanan ini memberikan berbagai fitur yang tidak ada di penyedia layanan lainnya.

Dengan adanya produk dan layanan seperti ini, adalah hal yang sangat dapat membantu masyarakat pada umumnya dalam mengerjakan tugasnya dalam sehari-hari dengan seefektif dan seefisien mungkin dan ditambah teknologi yang semakin hari semakin canggih, unggul serta modern sangat diperlukan oleh masyarakat dalam kehidupannya. Dengan hal ini, tentunya masyarakat pasti perlu adanya tambahan biaya atau pengeluaran pembayaran pada aktivitas seperti ini, dan PT Telkom memiliki sistem penjualan kredit bagi para pelanggan yang akan dan atau ingin menggunakan produk layanan *indihome* yang ditawarkan oleh PT Telkom tersebut. Sistem penjualan kredit adalah kegiatan penjualan terdiri dari transaksi

penjualan barang atau jasa, baik secara kredit maupun tunai. Dalam transaksi penjualan kredit, jika order dari pelanggan telah dipenuhi dengan pengiriman barang atau penyerahan jasa, untuk jangka waktu tertentu perusahaan memiliki piutang kepada pelanggannya. Kegiatan penjualan secara kredit ini ditangani oleh perusahaan melalui sistem penjualan kredit (Mulyadi, 2013:211).

Dengan adanya sistem kredit yang dilakukan oleh PT Telkom, tentunya akan ada resiko-resiko yang terjadi diantaranya, pembayaran produk layanan yang macet atau tidak sesuai dengan jadwal pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan atau sebagainya. Maka, dari PT Telkom akan melakukan penagihan pembayaran atau mengumpulkan penagihan pembayaran dari beberapa pelanggannya baik perorangan, perusahaan, universitas atau sebagainya, agar para pelanggan tersebut dapat membayarnya sesuai yang telah disepakati sebelumnya atau sesuai dengan jatuh tempo yang telah ditentukan.

Krismaidji dalam Qusosi (2005:8) mengemukakan penagihan adalah pembuatan faktur penjualan yang berisi jumlah yang harus di bayar dan ke mana harus mengirimkan pembayaran tersebut jenis – jenis sistem penagihan yang diklasifikasikan Krismiadi adalah:

1. *Post – billing* yakni faktur penjualan dibuat setelah *bill of lading* di terima dari bagian pengiriman.
2. *Pre-billing* yaitu faktur penjualan dibuat (namun belum dikirimkan) segera setelah pesanan penjualan disetujui, sedangkan file persediaan piutang dan buku besar dimutakhirkan (*up-date*) pada saat yang sama.



tidak adanya proses tagihan kembali. Data-data pelanggan ini dilakukan menggunakan *software* IDEAS.

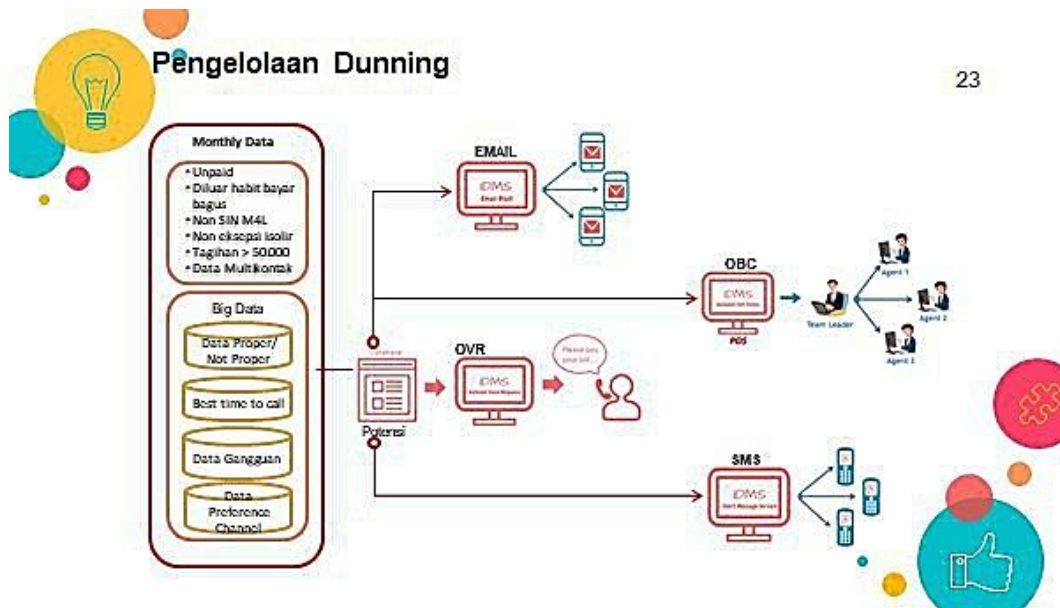
2. Kemudian, PSB/Mutasi dimana multi kontak pelanggan atau pemindahan rumah pelanggan atau nomor telepon pelanggan yang berubah atau pindah nama dalam pemakaian jaringan/produk yang dipakai oleh pelanggan dari Telkom yang kemudian di-*input* ulang oleh *staff billing* sebelum proses *billing* dilakukan, agar tidak terjadinya kekeliruan dalam pemakaiannya atau penagihannya. Kemudian, data-data pelanggan ini disimpan pada master data sebagai arsipan bagaikan *payment collection* ataupun perusahaan, yang nantinya data-data ini akan di proses *billing*.
3. Dalam proses *billing*, dibantu oleh *Clearing SD/DP* dan T54 yang telah ditunjuk dalam melaksanakan proses *billing* tersebut yang didapat dari *input-an* proses *billing* serta mutasi dan master data, *Clearing SD/DP* ditempatkan adalah untuk mempercepat penyelesaian proses tagihan atau transaksi perdagangan yang membutuhkan perlengkapan aset transaksi.
4. Pada proses *billing* terdapat beberapa jenis pelanggan, diantaranya:
  - *Existing* yaitu pelanggan yang sudah lama bahkan sudah bertahun-tahun
  - *Pra NPC* adalah pelanggan yang menunggak belum bayar dalam satu bulan.
  - *Billper* (*Billing* perdana) adalah pelanggan yang baru.
  - *Winback* adalah pelanggan yang sudah cabut, kemudian berlangganan kembali dari awal.

Kemudian, ketika pelanggan-pelanggan tersebut telah melaksanakan atau telah memakai pemasangan jaringan atau membeli produk-produk PT Telkom, khususnya *Indihome*, maka ketika adanya tunggakan belum membayar jaringan tersebut, *pasca billing* pun terlaksana, *pasca billing* disini merupakan proses *collection* atau pengumpulan tagihan terjadi, contohnya seperti pelanggan pra NPC yang menunggak belum bayar dalam satu bulan tentunya akan adanya tagihan yang dilakukan oleh bagian *payment collection* dengan memberikan surat peringatan (*reminding letter*) atau sebagainya, namun ketika telah membayarnya maka proses tersebut masuk kedalam proses *billing* atau pemrosesan tagihan pembayaran yang telah dilakukan oleh pelanggan.

Selanjutnya, jika terjadi pada pelanggan baru (*Billing* perdana) tidak membayar, maka akan dilakukan analisa seperti alasan pelanggan tidak bayar, adanya gangguan, dll. Setelah dianalisa maka akan muncul dua kemungkinan bayar dan tidak bayar (*proper* dan *not proper*) dan analisa ini dilakukan untuk memastikan *Input* Proses *Billing* berkualitas. Pada saat kemungkinan membayar maka *payment collection* akan menagih kepada pelanggan tersebut, namun ketika tidak ada kemungkinan dalam membayar, maka adanya klaim atau pencabutan, CT0 (tidak adanya lagi *billing*), dsb.

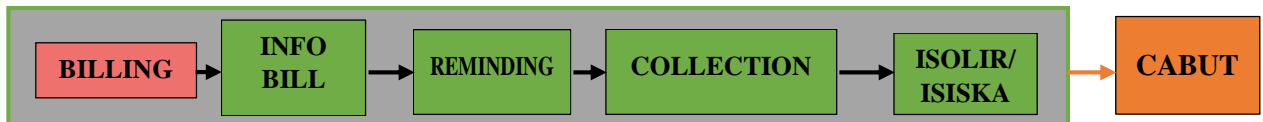
Pemberitahuan penagihan pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk dilakukan menggunakan beberapa cara diantaranya dapat melalui sms, email, OVR/ menggunakan mesin khusus (rekaman), OBC (*Outbound Call*) dengan menggunakan orang melalui telepon. Seperti Gambar 3.2 tentang Cara Pemberitahuan Penagihan.





Sumber: *Payment Collection Reg.III Telkom*

**Gambar 3.2**  
**Cara Pemberitahuan Penagihan**



Sumber: *Payment Collection Reg.III Telkom*

**Gambar 3.3**  
**Proses Collection**

Pada kegiatan *collection* langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Pemrosesan tagihan (*Billing*) yang dilakukan melalui dua tahap yakni *pra billing* dan *pasca billing* yang telah di jelaskan sebelumnya pada Gambar 3.1 mengenai Proses bisnis *collection*.
2. Info *Billing* atau informasi mengenai tagihan bulanan kepada pelanggan atau biasa disebut dengan *invoice*, dan nantinya staf *billing* menerima bukti

tanda terima *invoice* pelanggan dari *driver*, kemudian meng-*input* ke dalam file rekapan data yang telah dibuat sebagai arsip.

3. *Reminding*, mengingatkan kepada pelanggan yang sudah jatuh tempo namun belum juga membayarnya yang dapat dilakukan melalui *reminding letter* atau di telepon langsung kepada pelanggannya dan ketika bulan kedua tetap belum bayar maka secara langsung pelanggan tersebut di datangi oleh petugas CTP untuk menagih tunggakan yang belum dibayar.
4. Setelah itu adanya pengumpulan penagihan dari beberapa pelanggan yang belum bayar, sehingga piutang-piutang yang ada di luar dapat masuk kedalam kas keuangan perusahaan dan untuk menunjang berjalannya proses kegiatan perusahaan dan agar dapat di data sebagai arsip untuk perusahaan.
5. *Isolir* adalah pemutusan jaringan sementara ketika pelanggan belum membayarnya juga saat berjalannya bulan ketiga atau hingga akhir bulan ketiga.
6. Ketika pelanggan tidak membayarnya terus hingga berakhirnya bulan ketiga atau jatuh tempo yang berlebih dari bulan tersebut, maka adanya pencabutan jaringan tersebut dan cabut pula dari proses *billing*, dan *billing* tidak akan lagi keluar dengan nama pelanggan tersebut.



Sumber: *Payment Collection Reg. III Telkom*

**Gambar 3.4**  
**Siklus Collection**

Pada siklus *Collection*, pada bulan N adalah bulan berjalan dari pemakaian produk dan layanan yang digunakan oleh para pelanggan baik pelanggan lama (*Existing*), pelanggan baru (*Billing Perdana*), pelanggan yang sudah cabut kemudian berlangganan kembali dari awal (*Winback*) dan pelanggan yang menunggak satu bulan belum bayar (*Pra NPC*),

Penagihan piutang yang terjadi pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk regional III Bandung dimulai dari staf *billing* yang mencetak *invoice* beserta bukti tanda terima kemudian di-*input* ke *file* sebagai rekapan data bagi perusahaan. Staf *billing* memberikan *invoice* ke *driver* yang kemudian dikirim kepada konsumen atau pelanggan. *Invoice* yang telah diterima konsumen/pelanggan terdapat tanggal jatuh temponya yakni setiap tanggal 20 setiap bulannya. Pelanggan atau konsumen dan pihak PT Telekomunikasi Indonesia Tbk telah memiliki kesepakatan yaitu

apabila konsumen atau pelanggan melalaikan kewajiban membayar biaya-biaya yang telah jatuh tempo maka konsumen atau pelanggan akan dikenakan denda yang dihitung per hari kalender sejak akhir jatuh tempo pembayaran yakni jika pembayaran dilakukan dari tanggal 1 sampai 20 tidak dikenakan denda, namun ketika pembayaran dilakukan dari tanggal 21 hingga akhir bulan dikenakan denda sebesar 5% (lima persen) dan diatas itu dikenakan denda 10% (sepuluh persen) dari total tunggakan. Dapat dilihat pada Gambar 3.4 mengenai siklus *collection*, pada bulan N-1 apabila pelanggan membayar tagihannya dari tanggal 1 sampai 20 tidak dikenakan denda, namun ketika di tanggal 21 hingga akhir bulan, dikenakan denda 5% (lima persen) dari total tunggakan/jumlah tagihan, seperti contohnya pelanggan Pra NPC yang bulan sebelumnya belum lunas dan bulan ini atau di bulan N-1 ber-*Bill* dan jika masih belum membayarnya maka dikenakan denda sesuai dengan ketentuan yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai persentase denda pembayaran.

Pada N-2 jika pelanggan masih tetap belum membayar tunggakannya di bulan sebelumnya yakni N-1 maka pelanggan dikenakan denda sebesar 10% (sepuluh persen) dari total tunggakan/jumlah tagihan, dan pelanggan ini akan didatangi langsung oleh petugas CTP dalam pemberitahuan penagihan beserta dendanya dan untuk menagih pembayaran. Pada bulan kedua (N-2) masuk CT0 yakni sudah tidak di *billing* kembali atau tidak adanya *billing* (pemrosesan tagihan).

Pada bulan ketiga (N-3), apabila pelanggan belum juga membayar tagihannya atau tunggakan pembayarannya, *reminding* atau pemberitahuan sebagai pengingat kembali akan di dilakukan dan diberikan kembali kepada pelanggan sebelum

berakhirnya N-3 beserta konfirmasi pengisoliran (pemutusan jaringan sementara) terhadap layanan. Dan ketika sampai akhir bulan N-3 belum ada juga konfirmasi pembayaran, maka bagian *payment collection* akan mencabut jaringan secara total atau tetap. Apabila pelanggan ingin menyambungkan kembali layanan jaringan, maka pelanggan melakukan prosedur ulang dalam memasang produk dan layanannya layaknya memasang produk dan layanan dari awal atau baru lagi.

### **3.3.2 Hambatan pada Proses Informasi Penagihan Pembayaran Biaya**

#### ***Indihome* di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional III**

Pada pelaksanaan mekanisme atau proses informasi penagihan pembayaran biaya *Indihome* di PT Telekomunikasi Indonesia yang diberikan kepada pelanggan, tentunya memiliki hambatan-hambatan yang dapat di duga ataupun tidak diduga, karena sistem pembayarannya yang dilakukan secara kredit, maka hambatan-hambatan yang terjadi pada bagian *payment collection* adalah lebih banyak terjadi hambatannya dari pelanggan yang menggunakan produk dan layanan Telkom, meskipun ada pula hambatan yang terjadi di perusahaan.

Hambatan-hambatan tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Sudah Minta Cabut namun Tagihan Masih Ada, timbul karena penyampaian informasi di perusahaan yang salah informasi atau adanya *missing communication* dengan pelanggan.
2. Salah Sambung, timbul karena adanya kemiripan nomor telepon atau karyawan Telkom yang kurang teliti dalam melihat data telepon pelanggan.

3. Tidak Bisa *Connect*, timbul karena gangguan jaringan dari pihak perusahaan atau kabel atau tempat wifi nya yang bermasalah karena sudah lama.
4. Tidak Merasa Pasang Baru, timbul karena adanya *missing communication* antara pihak perusahaan dan pelanggan.
5. Telepon Beda Pemilik, timbul karena adanya pengolahan data yang kurang teliti dari pihak perusahaan.
6. Petugas Belum Datang dan Lambat, timbul karena tidak disampaikan kepada pihak karyawan yang mau dan akan membenarkan atau memasang jaringan atau layanan *indihome* atau banyak sekali permintaan namun SDM yang kurang atau karyawan yang masih pemula dalam pelaksanaan seperti ini sehingga pengerjaannya lambat.
7. *Intermittent* / Putus-Putus, timbul karena adanya gangguan jaringan atau dari alat-alat yang digunakan bermasalah.
8. Instalasi Belum Selesai, timbul karena ada beberapa perangkat peralatan teknik yang lupa terpasang atau hal lainnya.
9. Tagihan tidak muncul, timbul karena kurang ketelitian dari pihak perusahaan karena banyaknya pelanggan atau kekeliruan atau hal lainnya yang menyebabkan tagihan pelanggan tidak muncul atau dapat diakibatkan dari kesalahan dalam proses *billing*.
10. Suara putus-putus beberapa menit, timbul karena adanya gangguan jaringan atau pemasangan alat teknis tidak tepat.

11. Suara lemah, robot, dengung dan kemrosok, timbul karena adanya gangguan pada alat-alat teknis yang berkaitan dengan hal tersebut.

### **3.3.3 Solusi Mengatasi Hambatan Proses Penagihan Pembayaran Biaya**

#### ***Indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Regional III***

Untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi pada penagihan pembayaran biaya indihome dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

1. Untuk perihal hambatan jaringan yang tidak dapat *connect*, *intermitten*/putus-putus, instalasi belum selesai, suara putus beberapa menit, suara lemah robot, dengung, dan kemrosok yaitu dilakukannya perbaikan jaringan ataupun perbaikan dan perlengkapan alat teknis tersebut agar dapat *connect* kembali, terpenuhi, lancar dan sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.
2. Pada hambatan mengenai pelanggan yang meminta cabut jaringan namun masih ada tagihan serta salah sambung dalam pemberitahuan penagihan, telepon beda pemilik, tidak merasa pasang baru, maka dari pihak *payment collection* akan mengkonfirmasi ulang perihal tersebut dan menelitinya kembali dengan penuh kehati-hatian agar tidak terjadi *missing communication* kembali.
3. Dalam upaya menangani petugas yang belum datang dan lambat dilaksanakan pengarahan, *edukasi* serta evaluasi yang lebih kepada petugas dan memberikan *range* waktu atau berangkatnya lebih pagi dari jadwal yang ditentukan, agar petugas dapat datang tepat waktu dan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.