

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat pada saat ini menjadikan masyarakat sadar akan pentingnya informasi dan telekomunikasi. Dengan adanya sistem pengendalian internal yang kuat dan efisien yang bertujuan untuk mengurangi kecurangan dalam penggunaan kas pada perusahaan. Perusahaan sebaiknya melakukan pencatatan kas yang baik serta diberikan bukti fisik jika terjadi adanya penerimaan kas maupun pengeluaran kas. Hal ini untuk mengantisipasi terjadinya penggelapan maupun penyimpangan terhadap kas karena sebagian besar pendapatan perusahaan berasal dari pembayaran tagihan pelanggan. Perusahaan yang mempunyai sistem informasi yang baik akan menghasilkan informasi yang berguna, dengan karakteristiknya yaitu yang relevan, dapat diandalkan, lengkap, tepat waktu dan mudah dipahami.

Menurut Muntaz, D., Zulferry, P, J & Nurlaila, N. (2024) menyatakan bahwa metode pembayaran ada dua cara yaitu prabayar dan pascabayar. Telkom menggunakan metode pascabayar untuk membayar tagihan perusahaan. Metode ini menyebabkan kredit bisnis jika pelanggan tidak membayar tagihannya, tagihan ini akan berdampak terhadap tagihan perusahaan yang tidak tertagih dan dapat mengakibatkan kerugian bagi bisnis. Kontrak berlangganan antara pelanggan dan perusahaan yang menyatakan bahwa pembayaran tagihan harus dilakukan setiap tanggal 5 dan jatuh tempo pada tanggal 20. Tunggakan dari pelanggan dianggap sebagai risiko yang dihadapi oleh perusahaan karena sistem pembayaran tagihan menggunakan metode pascabayar.

PT. Telkom Witel Jambi merupakan Salah satu perusahaan telekomunikasi Indonesia yang bergerak dalam bidang pembangunan dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Salah satu layanan atau produk PT. Telkom Witel Jambi adalah Indibiz. Jaringan internet yang digunakan pada layanan Indibiz adalah teknologi fiber oPT.ic yang lebih stabil dan lebih cepat ketika pelanggan mengakses internet. Indibiz menawarkan berbagai pilihan kecepatan dan paket yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Produk layanan Indibiz diciptakan untuk mendukung dan memberi manfaat bagi usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM).

Menurut Cahyani, H.N., & Hasibuan, N.F.A (2022) unit *payment collection* adalah bagian terpenting pada Telkom karena membantu menagih layanan Indibiz pada pelanggan agar perusahaan tetap beroperasi. Tanggung jawab penagihan pembayaran wifi pelanggan terletak pada *payment collection*. Namun, tidak ada penagihan yang berjalan lancar tanpa beberapa masalah atau hambatan. Unit *payment collection* juga diharapkan dengan baik dalam menangani keluhan pelanggan terkait jaringan Indibiz, termasuk keluhan tentang ketidakpuasan pelanggan.

Menurut Nurhidayah, N., & Hasibuan.N.F.A (2022) Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada unit *payment collection*, penagihan akan dilakukan dengan tiga cara yaitu pertama melalui sms atau email, kedua melalui telepon (reminding call) dan terakhir melalui surat tagihan. Selain itu, unit *payment collection* juga berwenang memberitahukan denda, pemutusan layanan atau isolir jika pelanggan tidak membayar tagihannya dalam waktu yang ditentukan. Setiap operasional di unit *payment collection* memproses pembayaran secara komputerisasi sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Tunggakan tagihan dari pelanggan bisnis dapat menjadi masalah besar bagi perusahaan. Perusahaan dapat mengalami kerugian besar apabila tagihan yang timbul dari pelanggan tidak cepat diatasi. Hal ini akan berdampak pada pendapatan dan perputaran kas perusahaan. Untuk mengurangi risiko tunggakan, unit *payment collection* melakukan berbagai upaya untuk memastikan pelanggan membayar tagihan mereka dengan cepat dan menikmati layanan wifi Indibiz tanpa gangguan. Proses penagihan terdapat prosedur yang harus dilakukan dengan syarat-syarat yang telah ditentukan, agar proses penagihan dapat berjalan dengan lancar. Selain itu proses penagihan pembayaran dari pelanggan Indibiz bukanlah suatu hal yang mudah, terdapat beberapa kendala yang dihadapi unit *payment collection* dalam melakukan penagihan sehingga diperlukan tindakan untuk mengatasi kendala tersebut.

Berdasarkan deskripsi latar belakang diatas, penulis ingin mengetahui dan menganalisis prosedur pelaksanaan yang sesuai dengan prosedur perusahaan sehingga proses penagihan pembayaran pelanggan Indibiz di PT. Telkom Witel Jambi dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menulis laporan

tugas akhir dengan judul “ **Prosedur Penagihan Pembayaran Wifi Pelanggan Indibiz oleh *Payment Collection* pada PT. Telkom Witel Jambi**”

1.2 Masalah Pokok Laporan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah dalam penulisan ini “Bagaimana Prosedur Penagihan Pembayaran Wifi Pelanggan Indibiz oleh Unit *Payment Collection* pada PT. Telkom Witel Jambi?”

1.3 Tujuan Dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penulisan

Dari rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui Prosedur Penagihan Pembayaran Wifi Pelanggan Indibiz oleh Unit *Payment Collection* pada PT. Telkom Witel Jambi”

1.3.2 Manfaat Penulisan

Salah satu manfaat dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Laporan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan tentang bagaimana prosedur penagihan pembayaran wifi pelanggan Indibiz oleh unit *payment collection* pada suatu instansi dan penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan Program Studi Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi PT. Telkom Witel Jambi dalam melaksanakan penagihan dan pembayaran wifi pelanggan Indibiz oleh unit *payment collection*

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang cara PT. Telkom Witel Jambi dalam melakukan prosedur penagihan pembayaran wifi pelanggan

Indibiz oleh unit *payment collection*. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau rujukan bagi penelitian selanjutnya.

1.4 Metode Penulisan

1.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan untuk menyusun laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Danang Sunyoto mengatakan bahwa data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan cara melakukan observasi pada perusahaan dan wawancara langsung mengenai prosedur penagihan pembayaran wifi pelanggan indibiz oleh unit *payment collection* yang diterapkan langsung pada PT. Telkom Witel Jambi.

b. Data Sekunder

Menurut Danang Sunyoto data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek atau subjek penulisan laporan tugas akhir. Dalam penulisan tugas akhir ini sumbernya adalah buku-buku yang diperoleh dengan membaca, mencatat, situs internet, literatur terkait serta mengamati bagaimana prosedur operasional Telkom berlangsung berkaitan dengan penulisan laporan akhir.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

- a. Salah satu cara untuk mengumpulkan data atau informasi untuk suatu penelitian adalah dengan melakukan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang andil langsung dalam kegiatan yang diteliti. Penulis melakukan wawancara langsung dan sesi tanya jawab dengan pelanggan Indibiz PT. Telkom Witel Jambi
- b. Teknik pengamatan dan mencatat secara langsung pada PT. Telkom Witel Jambi disebut dengan observasi, merupakan suatu metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir
- c. Internet yaitu proses pencarian data dengan menggunakan jaringan internet atau dunia maya yang berkaitan dengan laporan tugas akhir

- d. Studi kepustakaan salah satu metode pengumpulan data yang sering dilakukan. Studi pustaka yaitu metode pengumpulan data yang relevan dari buku-buku, artikel ilmiah, jurnal, dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan laporan akhir.

1.4.3 Metode Analisis Data

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan langkah langkah penelitian dimana dalam penelitian ini data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Metode analisis ini digunakan untuk hasil penulisan tugas laporan akhir yang bertujuan memperoleh suatu kesimpulan dan menjelaskan secara deskriptif mengenai prosedur penagihan pembayaran wifi pelanggan Indibiz oleh *payment collection* pada PT. Telkom Witel Jambi.

Proses analisis data yang digunakan, dimana data yang diperoleh disusun sesuai dengan kebutuhan analisis, dan dianalisis menurut perbandingan teori dengan konsep yang relevan dalam laporan. Metode analisisnya dari dua aspek yang berbeda, yaitu antara teori dan praktek sehingga dapat diketahui sejauh mana penerapannya, apakah menyangkut dari prinsip-prinsip kerja praktek itu sendiri. Dengan menganalisis bagaimana perbandingannya, maka timbulah pertanyaan yang nantinya akan terjawab dari hasil analisis itu sendiri yang dijadikan dasar dalam memberikan saran dan kesimpulan.

Metode penelitian ini menganalisis kebijakan yang dilaksanakan untuk mengetahui rumusan kebijakan guna memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang objek penelitian melalui kajian apa yang ada dan apa yang tampak. Sehubungan dengan itu, dalam laporan tugas akhir ini digunakan metode kualitatif yang merupakan metode yang sangat menekankan pada penulisan laporan tugas akhir yang bersifat konstruktif dan memberikan gambaran yang jelas sesuai dengan magang yang telah dilaksanakan.

1.5 Waktu Dan Lokasi Magang

Penulis melakukan magang saat memasuki semester ke 6 (enam) jurusan Akuntansi selama 3 (tiga) bulan. Praktek kerja lapangan (PKL) dilakukan di PT..

Telkom Witel Jambi Jl. Sumantri Brojonegoro No. 54, Sungai Putri, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36124 Praktek kerja lapangan dilaksanakan mulai 05 Februari 2024 hingga 30 April 2024, setiap hari senin sampai jumat dari pukul 08.00 – 17.00 WIB.

1.6 Sistematika Penulisan

Tujuan penulisan ini adalah untuk memberikan gambaran secara luas mengenai isi laporan tugas akhir ini, sehingga pembaca dapat melihat dengan jelas keterkaitan antara bab tersebut dengan bab lainnya. Laporan ini terdiri dari IV (empat) bab secara keseluruhannya, dimana masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : Bab ini berisi tujuan mengenai latar belakang, pokok permasalahan laporan, tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan yang berisikan jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data, waktu dan lokasi magang serta sistematika penulisan.

BAB II : Bab ini berisi tentang uraian landasan teori atau konsep yang digunakan dalam penulisan laporan mengenai data-data yang ditemui selama magang, yang relevan dan berkaitan erat dengan pembahasan permasalahan yang berkaitan dengan penulisan laporan. Yakni mulai dari penjelasan prosedur, penagihan, piutang, pembayaran ,prosedur penagihan piutang dan Indibiz.

BAB III : Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lokasi magang atau profil lembaga magang yang berisi tentang sejarah berdirinya instansi magang, alamat instansi magang, visi, misi dan tujuan instansi magang, struktur organisasi dan tugas pokok serta fungsi masing masing unit. Serta pemabahasan mengenai Prosedur Penagihan Pembayaran Wifi Pelanggan Indibiz Oleh Unit *Payment Collection* Pada PT. Telkom Witel Jambi

BAB IV : Bab ini tentang kesimpulan dan saran. Bagian kesimpulan menjelaskan tentang kesimpulan hasil laporan dan dijelaskan dengan bahasa yang tegas dan lugas dalam menyampaikan inti hasil dari laporan tugas akhir berikutnya yang berguna untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi dari sebelumnya.