

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Akuntansi adalah sistem informasi yang mengidentifikasi, merekam, dan mengkomunikasikan kegiatan ekonomi pada organisasi kepada pengguna yang berkepentingan. Secara umum akuntansi bertujuan untuk menyiapkan suatu laporan keuangan yang akurat, agar dapat dimanfaatkan oleh para manajer, pengambil kebijakan, dan pihak berkepentingan lainnya, seperti pemegang saham, kreditur, atau pemilik (hadi & herdianti, 2022).

Sistem dapat di artikan sebagai Kumpulan elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Andrianof (2018), sistem adalah gabungan dari beberapa elemen, komponen, atau variable yang saling terintegrasi guna membentuk sebuah kesatuan sehingga dapat tercapainya suatu tujuan dan sasaran. Sistem akuntansi merupakan satu bagian dari sistem informasi manajemen yang menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen untuk pengambilan Keputusan. Sistem ini mencakup berbagai prosedur dan metode yang di rancang untuk memastikan keakuratan dan keandalan informasi keuangan.

Sistem informasi akuntansi (SIA) adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis. Pengertian sistem informasi menurut (Wahyudi & ridho, n.d., 2020) sistem informasi merupakan sejumlah komponen yang dimana komponen itu saling berhubungan satu sama lain guna mencapai sebuah tujuan yang diharapkan. Komponen dalam sistem penagihan layanan berupa pencatatan layanan, perhitungan biaya, pembuatan invoice/tagihan, pengiriman tagihan, monitoring pembayaran, pengeolaan penagihan ulang.

Sistem penagihan merupakan serangkaian langkah dan teknik yang diterapkan oleh perusahaan untuk mengatur proses penagihan dengan cara yang efisien dan efektif. Sistem tersebut meliputi penentuan piutang, pengiriman notifikasi, pengingat untuk pembayaran, serta tindakan tambahan jika diperlukan. Penilaian sistem penagihan dapat mendukung perusahaan dalam meminimalkan risiko piutang macet.

Penagihan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan guna mengumpulkan dana dari klien atau pihak lain yang memiliki tanggung jawab finansial. Kegiatan ini mencakup sejumlah langkah yang terorganisir dan sistematis untuk memastikan pembayaran diterima sesuai jadwal dan mengurangi kemungkinan adanya piutang yang tidak terbayar. Berdasarkan studi yang di publikasikan oleh jurnal ilmiah ekonomi dan manajemen, pelaksanaan prosedur penagihan yang efisien sangat krusial untuk mempertahankan lancarnya arus kas perusahaan.

Dalam sektor layanan, sistem penagihan yang efisien sangat krusial untuk menjaga kestabilan arus kas dan keberlangsungan operasional perusahaan. Sistem penagihan yang terhubung dengan sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan efektivitas proses penagihan dan meminimalkan kesalahan dalam pencatatan transaksi. Penerapan sistem penagihan yang baik dapat memperbaiki efektivitas pengelolaan piutang perusahaan. Meskipun sistem penagihan sangat berarti bagi pengelolaan keuangan suatu perusahaan, ada sejumlah masalah yang muncul saat penerapannya. Masalah ini termasuk keterlambatan dalam pembayaran dari klien, kesalahan saat mencatat transaksi, serta kurangnya koneksi antara sistem penagihan dan sistem informasi lainnya.

Perkembangan teknologi yang kian pesat membuat masyarakat semakin sadar akan pentingnya informasi dan pemanfaatan internet untuk berkomunikasi. Mereka memerlukan akses informasi yang dapat dipercaya dan mudah dijangkau. Penyedia layanan telekomunikasi menghadapi tantangan tersendiri dalam memenuhi tuntutan informasi dan komunikasi di masyarakat. Namun, hal ini juga membuka peluang yang menjanjikan bagi penyedia layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat akan informasi, akses internet, dan layanan televisi berlangganan saat menjalankan aktivitas mereka (Ningsih, 2020)

Telkomsel Branch Jambi dalam menjalani aktivitasnya tidak sedikit melakukan kegiatan penjualan yang pembayarannya dilakukan dikemudian hari atau dengan sistem kredit. Sehingga, menimbulkan terjadinya piutang usaha (*Account Receivable*). Keputusan Direksi PT.TELKOMKD 32/2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengelolaan menjelaskan bahwa Piutang Usaha adalah tagihan perusahaan kepada pihak lain yang dihasilkan dari kegiatan atau usaha penjualan jasa telekomunikasi termasuk tagihan kepada

penyelenggaraan lain yang timbul akibat interkoneksi *switch* (yang bersifat trafik) maupun *non-switch* (yang bersifat sarana telekomunikasi).

Diwilayah jambi, khususnya pada Telkomsel Branch Jambi, permasalahan piutang macet menjadi perhatian serius. Berdasarkan penelitian oleh Marlina (2021), sekitar 67% pelanggan mengalami keterlambatan dalam pembayaran tagihan, yang berpotensi menimbulkan kerugian signifikan bagi perusahaan dan mempengaruhi perputaran kas. Unit *back office* pada Telkomsel Branch Jambi bagian ini yang bertugas untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan guna mengingatkan kewajibannya dalam melakukan pembayaran atas tagihan bulan berjalan maupun tunggakan yang sudah lewat jatuh tempo, sampai pada tahap pemberitahuan mengenai konsekuensi denda, isolir, dan penghentian layanan (Ningsih, 2020).

Berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan oleh Telkomsel branch Jambi dalam mengurangi piutang macet dan proses penagihan indihome dilakukan dengan beberapa cara, yaitu melalui pemberitahuan tagihan via email/chat whatsapp/sms, melalui komunikasi telepon, hingga kunjungan langsung oleh tim *caring territory based* (CTB). Namun, banyak tantangan yang muncul selama pelaksanaannya, seperti masalah dalam jaringan komunikasi, ketidakakuratan data pelanggan, dan keterbatasan sumber daya manusia. Hal-hal ini menghalangi efisiensi proses penagihan dan berperan pada tingginya jumlah piutang macet.

Selain itu, ketidaktahuan pelanggan tentang rincian tagihan, biaya tambahan, dan cara melakukan pembayaran juga berkontribusi pada keterlambatan pembayaran. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap sistem penagihan yang berlaku, termasuk metode komunikasi dengan pelanggan serta penggunaan teknologi informasi. Evaluasi terhadap sistem penagihan layanan indihome di telkomsel branch jambi sangat penting untuk menemukan kelemahan dan mencari solusi yang sesuai. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penagihan, perusahaan dapat mengembangkan strategi yang lebih efisien dan lebih responsive terhadap kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan yang telah di uraikan, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk Laporan Tugas Akhir yang berjudul “**Evaluasi Sitem Penagihan Layanan Indihome Di Telkomsel Branc Jambi Dalam Mengurangi Piutang Macet**”.

1.2 Masalah Pokok Laporan

Berdasar latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya maka masalah pokok dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah :

1. Bagaimana strategi sistem penagihan yang dapat diterapkan untuk menekan angka piutang macet dimasa mendatang ?
2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan sistem penagihan ?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penulis

1.3.1 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi sistem penagihan yang dapat diterapkan untuk menekan angka piutang macet dimasa mendatang.
2. Untuk mengetahui faktor-fator yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan sistem penagihan.

1.3.2 Manfaat Penulisan

Penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk berbagai pihak:

1. Penulisan laporan tugas akhir ini memberikan penulis pengalaman langsung dalam melakukan penelitian serta penerapan teori langsung yang telah diperoleh selama perkuliahan kedalam praktik nyata didunia kerja, khususnya dalam bidang akuntansi dan manajemen piutang. Selain itu, penulis dapat menambah wawasan serta menambah pengetahuan dan strategi sistem penagihan yang dapat diterapkan untuk menekan angka piutang macet dimasa mendatang

2. Hasil laporan tugas akhir ini dapat membantu mahasiswa dalam mengembangkan kemampuan menulis dalam format akademik yang baik dan benar. Dan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi mahasiswa dalam pembuatan laporan.

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Jenis Data

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan atau diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Peneliti mendapatkan data tersebut dengan berbagai cara seperti survei, wawancara, kusioner, dan sebagainya. Disini penulis melakukan wawancara secara langsung terhadap karyawan Telkomsel Branch Jambi.
2. Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumber datanya, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, internet, dari media dan sebagainya. Data sekunder pada laporan tugas akhir ini ialah data yang diperoleh melalui catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil beratap muka antara penanya dengan penjawab dengan menggunakan alata yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara)

2. Observasi

Pengamatan secara langsung oleh penulis pada objek yang akan diteliti, dalam hal ini penulis mengamati secara langsung kegiatan dan aktivitas yang di lakukan oleh PT. Telkomsel Branch Jambi melalui kegiatan magang yang telah dilakukan oleh

penulis. Pengamatan ini dilakukan secara langsung untuk mengetahui kondisi yang terjadi sebenarnya pada PT. Telkomsel Branch Jambi.

3. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan salah satu teknik dalam penelitian yang digunakan oleh penulis dengan cara mengumpulkan dan mempelajari teori-teori yang terdapat pada buku-buku yang ada di perpustakaan yang bertujuan untuk memperoleh data secara teoritis untuk penyusunan laporan tugas akhir.

1.4.3 Metode Analisis

Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk mengkaji suatu situasi, keadaan, atau fenomena tertentu, lalu menyajikan hasilnya dalam bentuk laporan penelitian. Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian secara langsung di lapangan untuk mengumpulkan informasi yang kemudian diolah dan di analisis untuk menghasilkan kesimpulan dalam bentuk laporan.

Dalam laporan penulisan tugas akhir ini, penulis menjelaskan atau menguraikan pembahasan dengan metode deskriptif, yaitu dengan mengumpulkan informasi yang didapat untuk memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai masalah yang diamati, yang selanjutnya akan diproses untuk ditarik kesimpulannya.

1.5 Waktu dan Lokasi Magang

Waktu pelaksanaan magang dimulai tanggal 12 februari sampai dengan 28 April 2025, yang berlokasi di Telkomsel Branch Jambi yang beralamat di Jl. Hm. Yusuf Singedekane Jl. Danau Sipin, Sungai Putri, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36361. Dengan waktu kegiatan 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara garis besar pembahasan yang diuraikan dalam laporan ini terbagi atas empat bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan merupakan bab yang menjelaskan uraian mengenai latar belakang penulis memilih tema yang diangkat, masalah pokok laporan, tujuan dan manfaat penulisan, kemudian metode penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan judul dan pokok bahasan laporan.

BAB III : PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi Gambaran umum yang berisikan searah singkat dan struktur organisasi Telkomsel Branch Jambi. Kemudian deskripsi data yang ditemui selama magang dan berhubungan erat dengan judul serta pokok bahasan mengenai evaluasi sistem penagihan layanan indihome dalam mengurangi piutang macet pada Telkomsel Branch Jambi.

BAB IV : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir atau bab penutup yang berisi Kesimpulan dari hasil pembahasan yang telah di jabarkan pada bab sebelumnya yaitu BAB III serta sasaran yang dianggap perlu sesuai dengan Kesimpulan tersebut.