

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi saat ini, perkembangan sektor telekomunikasi menjadi salah satu penopang utama dalam mendukung aktivitas masyarakat, baik dalam bidang sosial, pendidikan, maupun ekonomi. Kebutuhan akan layanan komunikasi yang cepat, stabil, dan terjangkau semakin meningkat, seiring dengan bertambahnya pengguna internet dan perangkat digital. Salah satu produk unggulan dalam industri ini adalah layanan internet tetap (*fixed broadband*), seperti yang ditawarkan oleh IndiHome.

IndiHome merupakan produk layanan *triple play* dari Telkom Group yang mencakup layanan internet, televisi interaktif dan telepon rumah. Layanan ini menjadi tulang punggung bagi banyak rumah tangga dan institusi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, terutama sejak pandemi COVID-19 yang mendorong terjadinya perubahan perilaku konsumen dalam mengakses layanan digital. Namun, seiring meningkatnya jumlah pelanggan, permasalahan yang berkaitan dengan pembayaran dan piutang juga ikut berkembang. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh penyedia layanan seperti Telkomsel sebagai anak perusahaan Telkom yang menangani beberapa wilayah layanan IndiHome adalah pengelolaan piutang dari pelanggan yang menunggak pembayaran. Piutang pelanggan yang tidak tertagih atau tertunggak dalam jangka waktu lama dapat menjadi beban bagi perusahaan. Jika tidak segera ditangani, hal ini tidak hanya akan mempengaruhi kondisi keuangan perusahaan, tetapi juga dapat mengganggu kinerja operasional dan kepercayaan investor.

Secara umum, piutang adalah hak perusahaan untuk menerima pembayaran dari pihak lain (dalam hal ini pelanggan) atas jasa atau produk yang telah diberikan. Dalam konteks layanan IndiHome, piutang muncul ketika pelanggan telah menikmati layanan tetapi belum menyelesaikan kewajiban pembayarannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam kondisi ideal, pelanggan akan

membayar tagihan tepat waktu sehingga arus kas perusahaan tetap stabil. Namun dalam praktiknya, banyak pelanggan yang menunda bahkan tidak membayar sama sekali karena berbagai alasan, seperti kesulitan ekonomi, kelalaian, atau ketidaktahuan terhadap sistem pembayaran.

Piutang yang tidak tertagih ini kemudian dikategorikan sebagai *bad debt* atau piutang tak tertagih. *Bad debt* menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas manajemen keuangan suatu perusahaan. Jika persentase *bad debt* terlalu tinggi, maka hal tersebut menunjukkan adanya kelemahan dalam proses penagihan atau penilaian kelayakan kredit pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memiliki sistem dan prosedur yang jelas dalam menangani piutang, mulai dari tahap pencegahan, pemantauan, hingga penagihan dan penghapusan piutang.

Pengelolaan piutang tak tertagih tidak hanya menjadi tanggung jawab divisi keuangan, tetapi juga melibatkan unit kerja lainnya seperti layanan pelanggan, penjualan, dan operasional. Dalam konteks Telkomsel Branch Jambi yang menangani pelanggan IndiHome di wilayah tersebut, tantangan pengelolaan piutang menjadi semakin kompleks mengingat keragaman latar belakang pelanggan, jangkauan wilayah layanan, serta tingkat kesadaran masyarakat terhadap kewajiban pembayaran. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi yang baik antarbagian serta penerapan kebijakan yang adaptif namun tetap mengarah pada prinsip akuntansi dan regulasi perusahaan.

Selain aspek internal, faktor eksternal seperti kondisi ekonomi regional, tingkat pendapatan masyarakat, serta dinamika persaingan di industri telekomunikasi juga turut memengaruhi tingkat keterlambatan pembayaran pelanggan. Di wilayah Jambi misalnya, perubahan ekonomi lokal yang dipengaruhi oleh sektor perkebunan dan pertambangan seringkali berdampak pada kemampuan pembayaran pelanggan. Pada kondisi demikian, strategi penanganan piutang harus bersifat fleksibel dan adaptif, tidak terpaku pada satu metode tunggal. Diperlukan pendekatan yang fleksibel, humanis, namun tetap berorientasi pada kepentingan perusahaan.

Melalui program magang di Telkomsel Branch Jambi, penulis berkesempatan untuk mengamati dan mempelajari secara langsung bagaimana Tata Cara Pengelolaan Piutang Tak Tertagih dijalankan, termasuk mekanisme deteksi awal pelanggan tertunggak, proses reminder atau pemberitahuan, pemberian kebijakan relaksasi, hingga keputusan untuk melakukan *write-off* atau penghapusan. Observasi ini menjadi penting tidak hanya untuk menambah pemahaman teoritis yang telah diperoleh di bangku kuliah, tetapi juga sebagai bekal dalam menghadapi tantangan manajerial di dunia kerja yang sesungguhnya.

Dalam Laporan Tugas Akhir ini, penulis akan memfokuskan kajian pada proses dan kebijakan yang diterapkan oleh Telkomsel Branch Jambi dalam menangani piutang pelanggan IndiHome yang tertunggak dan tidak tertagih. Hal ini mencakup identifikasi prosedur yang berlaku, peran tiap unit yang terlibat, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Dengan menyusun laporan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai praktik pengelolaan piutang tak tertagih di lingkungan perusahaan telekomunikasi dan bagaimana hal tersebut mendukung keberlangsungan bisnis secara berkelanjutan.

1.2 Masalah Pokok Laporan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, masalah pokok dalam penulisan laporan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pengelolaan piutang pelanggan tertunggak layanan IndiHome dilakukan di Telkomsel Branch Jambi?
2. Apa saja kendala utama yang dihadapi dalam pengelolaan piutang pelanggan tertunggak?
3. Upaya atau strategi apa yang dilakukan oleh Telkomsel Branch Jambi untuk menurunkan jumlah piutang tak tertagih?

1.3 Tujuan Penulisan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Menjelaskan Tata Cara Pengelolaan Piutang Tak Tertagih Pelanggan IndiHome Yang Tertunggak lebih dari dua bulan di Telkomsel Branch Jambi.
2. Menggambarkan aktivitas dan pengalaman yang diperoleh penulis selama menjalani kegiatan magang, khususnya dalam proses *Carring*, *Follow-Up*, dan pelayanan terhadap pelanggan tertunggak.
3. Memenuhi salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan program studi yang ditempuh pada perguruan tinggi.

1.3.2 Manfaat Penulisan

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Sebagai dokumentasi pengalaman selama magang dan sarana pembelajaran dalam memahami dunia kerja, khususnya di bidang pengelolaan piutang pelanggan layanan telekomunikasi.

b. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan dan dokumentasi magang yang dapat dijadikan evaluasi terhadap proses pengelolaan piutang pelanggan, terutama yang menunggak.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bukti keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan magang industry, serta sebagai referensi bagi pelaksanaan program kerja sama dengan mitra Perusahaan di masa mendatang.

1.4 Metode Penulisan

1.4.1 Jenis Data

1. Data primer ialah informasi yang diperoleh langsung dari responden melalui metode pengumpulan data seperti wawancara dan observasi.

Herdiyansah (2021:67) menyatakan bahwa data primer merupakan data asli yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama di lapangan. Data primer pada laporan tugas akhir ini yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian berupa lampiran, dokumen, dan wawancara secara langsung kepada pegawai dalam lingkungan Telkomsel Branch Jambi.

2. Data Sekunder ialah informasi yang telah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk dokumen atau catatan tertulis. Raharjo (2024:74) menjelaskan bahwa data sekunder diperoleh dari sumber-sumber tidak langsung seperti laporan, arsip, jurnal, dan dokumen administratif. Data sekunder pada laporan tugas akhir ini mencakup dokumen internal seperti laporan piutang pelanggan IndiHome, *Standard Operating Procedure* (SOP) penagihan, serta dokumen pendukung lainnya yang digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Penulis melakukan wawancara secara langsung pada bagian-bagian yang bersangkutan dengan piutang Perusahaan tak tertagih. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi secara langsung dan relevan.

2. Observasi

Pengamatan secara langsung dilakukan oleh penulis guna memperoleh data yang mendalam namun tetap terarah. Observasi ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang terjadi di Telkomsel Branch Jambi.

3. Studi Kepustakaan

Penulis juga melakukan pengumpulan data dengan metode Studi kepustakaan untuk memperoleh data dan mempelajari teori-teori yang terdapat pada buku-buku yang ada di perpustakaan sebagai penunjang penyusunan laporan tugas akhir

1.4.3 Metode Analisis

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menjabarkan atau menguraikan pembahasan menggunakan metode deskriptif analisis yaitu mengumpulkan data yang diperoleh untuk mendapatkan kejelasan mengenai masalah yang diamati lalu kemudian diolah untuk diambil kesimpulannya.

1.5 Waktu dan Lokasi Magang

Pelaksanaan magang dimulai tanggal 12 Februari 2025 sampai dengan tanggal 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 tugas akhir ini terbagi menjadi empat bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penulis memilih tema yang diangkat, masalah pokok

laporan, tujuan dan manfaat penulisan, serta metode penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi kajian teori dan literatur yang relevan dengan judul dan pokok bahasan laporan.

BAB III : PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang Gambaran umum yang berisikan Sejarah singkat berdirinya PT.Telekomunikasi Seluler, struktur organisasi Telkomsel Branch Jambi serta deskripsi deskripsi mengenai data yang ditemui selama masa magang dan berhubungan erat dengan judul serta pokok bahasan mengenai Tata Cara Pengelolaan Piutang Tak Tertagih Pelanggan Tertunggak IndiHome di Telkomsel Branch Jambi.

BAB IV : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian kesimpulan menjelaskan tentang inti dari hasil penelitian dan dijelaskan dengan bahasa yang tegas dan lugas, sedangkan pada bagian saran menjelaskan tentang saran untuk Perusahaan serta penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN