

LAPORAN TUGAS AKHIR

**TATA CARA PENGELOLAAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA
PELANGGAN TERTUNGGAK INDIHOME DI TELKOMSEL BRANCH
JAMBI**



**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya**

Disusun Oleh :

Gabriella Maroya Tao Simbolon

C0CO22021

PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JAMBI

TAHUN 2025

LAPORAN TUGAS AKHIR

**TATA CARA PENGELOLAAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA
PELANGGAN TERTUNGGAK INDIHOME DI TELKOMSEL BRANCH
JAMBI**



**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya**

**Disusun Oleh :
Gabriella Maroya Tao Simbolon
C0CO22021**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JAMBI
TAHUN 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Dengan ini, Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir, Ketua Program Studi dan Instruktur Lapangan, menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir yang disusun oleh :

Nama : Gabriella Maroya Tao Simbolon
NIM : C0C022021
Program Studi : Diploma III Akuntansi
Judul Laporan : Tata Cara Pengelolaan Piutang Tak Tertagih Pelanggan Tertunggak IndiHome di Telkomsel Branch Jambi.

Telah disetujui dan disahkan sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku dalam ujian komprehensif dan laporan tugas akhir pada tanggal tertera dibawah ini

Disetujui Oleh :

Jambi, 01 Juli 2025

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Instruktur

Dr. Nela Safelia, S.E., M.Si.

NIP. 198007082005012005

Mita Puspasari

NIK. 90266

Ketua Program Studi Diploma III Akuntansi

Dr. Wirmie Eka Putra, S.E., M.Si.

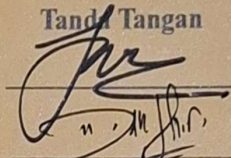
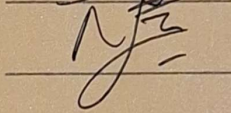
NIP. 198005212003121003

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Laporan Tugas Akhir dan Ujian Komprehensif Program Studi Akuntansi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 01 Juli 2025
Jam : 08.30 - Selesai
Tempat : Ruang Ujian D3 Akuntansi

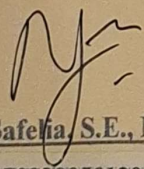
Panitia Penguji

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Penguji	: Dr. Wirmie Eka Putra, S.E., M.Si.	
2. Sekretaris	: Dahlia, S.E., M.Si	
3. Anggota (DPA	: Dr. Nela Safelia, S.E., M.Si.	

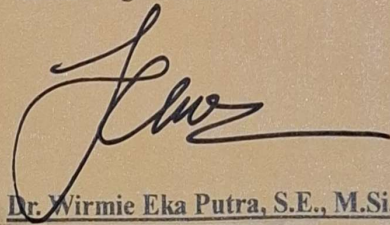
Disahkan Oleh :

Ketua Jurusan Akuntansi

Ketua Program Studi Akuntansi


Dr. Nela Safelia, S.E., M.Si.

NIP. 198007082005012005


Dr. Wirmie Eka Putra, S.E., M.Si.

NIP. 198005212003121003

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si.,

NIP. 196603011990032002

ABSTRAK

Laporan ini disusun berdasarkan kegiatan magang program MBKM di Telkomsel Branch Jambi pada Februari – May 2025. Fokus utama adalah memahami pengelolaan piutang pelanggan tertunggak pada layanan IndiHome. Permasalahan yang ditemukan meliputi tingginya piutang tak tertagih, data pelanggan yang kurang valid, sistem notifikasi pembayaran yang belum optimal. Melalui keterlibatan di unit *Back Office Retention and Loyalty*, penulis mempelajari proses verifikasi tagihan, analisis piutang, dan penanganan pelanggan. Laporan Tugas Akhir ini memberikan gambaran tantangan dan solusi strategis untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih serta mendorong perbaikan sistem penagihan di lingkungan Telkomsel.

Kata Kunci: piutang, pelanggan tertunggak, IndiHome, Telkomsel, sistem penagihan

Abstract

This Final Project Report is prepared based on the internship activities of the MBKM program at the Telkomsel Branch in Jambi from February to May 2025. The main focus is to understand the management of overdue customer receivables for the IndiHome service. The issues identified include high uncollectible receivables, less valid customer data, and an inefficient payment notification system. Through involvement in the Back Office Retention and Loyalty unit, the author studied the billing verification process, receivables analysis, and customer handling. This Final Project Report provides an overview of the challenges and strategic solutions to minimize the risk of uncollectible receivables and encourage improvements in the billing system within Telkomsel.

Keywords: *receivables, overdue customers, IndiHome, Telkomsel, billing system..*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas Rahmat dan Karunia-Nya yang senantiasa menyertai setiap Langkah dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Tata Cara Pengelolaan Piutang Tak Tertagih Pelanggan Tertunggak IndiHome di Telkomsel Branch Jambi”** ini. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. Dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapat banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

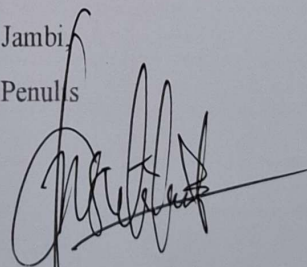
1. Bapak Prof. Dr. Helmi., S.H., M.H selaku Rektor Universitas Jambi.
2. Ibu Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.
3. Ibu Dr. Nela Safelia, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Jambi juga selaku Dosen Pembimbing Lapangan serta Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir penulis yang telah membimbing penulis hingga laporan ini tersusun.
4. Bapak Dr. Wirnie Eka Putra, S.E., M.Si. selaku Kepala Prodi D-III Akuntansi
5. Bapak Salman Jumaili, S.E., Ak., M. Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Orang Tua penulis Mendiang Bapak Mangalam Simbolon, Ibu Noma Roulina Pandiangan, Paman tersayang Lagister Simbolon dan Saudara Penulis Fransiskus Donny Simbolon yang selalu memberi dukungan, semangat terlebih nasihat dan doa yang tak ternilai harganya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini
7. Bapak Taufik Hidayat selaku Pimpinan Divisi Retention and Loyalty Telkomsel Branch Jambi
8. Ibu Mita Puspasari selaku Mentor yang turut mendampingi selama masa magang berlangsung dan yang selalu memberi arahan serta nasihat

9. Keluarga Besar Telkomsel Branch Jambi yang memberi pengalaman baru.
10. Yohanes Jery Febrianto Hamunangan Tampubolon selaku Kekasih penulis yang memberikan semangat, membantu segala hal, terlebih mendoakan penulis hingga Laporan ini terselesaikan.
11. Terimakasih kepada Putri Kecil yang ada didalam diri penulis, yang selalu semangat berjuang, bertahan dan selalu mengandalkan Tuhan hingga terselesaikannya Laporan ini untuk memperjuangkan gelar baru diujung namanya.
12. Susi Anggriani, Ardelia, Cintia, dan Clarisa selaku Sahabat magang seperjuangan penulis
13. Anni Sholihatun, Amanda SZ, Aurn FP, Raany Cutie selaku Teman penulis yang menemani dari awal memasuki perkuliahan.

Penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis membuka diri sepenuhnya terhadap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis meyakini bahwa setiap masukan yang diberikan akan menjadi pembelajaran berharga dan kontribusi signifikan demi penyempurnaan laporan ini di masa mendatang, serta meningkatkan kualitas karya tulis di kesempatan berikutnya agar bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jambi,

Penulis



Gabriella Maroya Tao Simbolon

NIM: C0C022021

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iii
Abstract	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud Pokok Laporan	3
1.3 Tujuan Penulisan dan Manfaat Penulisan	3
1.4 Metode Penulisan	4
1.5 Waktu dan Lokasi Magang	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Gambaran Piutang	8
2.2 Pengelolaan Piutang	10
2.3 Teori Utama	13
2.4 Teori Pendukung	14
BAB III PEMBAHASAN	16
3.1 Gambaran Umum Instansi Magang	16
3.2 Pembahasan	22
3.3 Solusi	27
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	28
4.1 Kesimpulan	28
4.2 Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	30

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 HASIL CALLING PRANPC	30
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Telkomsel by Telkom Indonesia	16
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Telkomsel Branch Jambi	19
Gambar 3.3 Grafik perbandingan jumlah pelanggan tertunggak	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Kegiatan Magang	38
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup.....	38
Lampiran 3 Form Penilaian Magang.....	32
Lampiran 4 Kegiatan Harian Magang.....	36

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 kewajibannya 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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Gambaran Piutang

2.1.2 Piutang

Piutang adalah klaim yang dimiliki perusahaan terhadap pihak lain berupa sejumlah uang, barang, atau jasa yang belum diterima saat ini namun diharapkan akan diterima di masa depan. Menurut Hermita dan Siregar (2024), piutang muncul akibat transaksi penjualan kredit yang belum dibayar oleh pelanggan. Annisa dan Yuniarti (2023) menyatakan bahwa piutang merupakan hak tagih perusahaan yang timbul dari transaksi kredit yang dilakukan kepada pelanggan sebagai bentuk kepercayaan. Sedangkan menurut Rahayu dan Firmansyah (2022), piutang adalah aset lancar yang penting dalam mengelola modal kerja, karena dapat memengaruhi likuiditas perusahaan secara langsung.

Dalam konteks pengelolaan keuangan perusahaan, pemahaman tentang piutang sangat penting karena piutang merupakan bagian dari modal kerja yang memengaruhi arus kas dan kesehatan keuangan perusahaan (Putra & Dewi, 2021). Di sektor telekomunikasi, khususnya layanan IndiHome di Telkomsel Branch Jambi, pengelolaan piutang harus dilakukan dengan hati-hati agar risiko piutang tak tertagih dapat diminimalisir dan arus kas tetap terjaga.

2.1.3 Jenis – Jenis Piutang

Menurut penelitian oleh Supriyanto dan Dewi (2021:66), piutang dapat diklasifikasikan berdasarkan sumber terjadinya dan jangka waktunya. Beberapa jenis piutang yang umum ditemukan dalam praktik bisnis antara lain:

1. Piutang Usaha (*Account Receivable*): Merupakan piutang yang timbul dari transaksi utama perusahaan, yaitu penjualan barang atau jasa secara kredit. Dalam konteks Telkomsel, piutang usaha mencakup tagihan pascabayar pelanggan IndiHome yang belum dilunasi.

2. Piutang Tak Tertagih (*Uncollectible Receivable*): Adalah piutang yang telah melewati batas waktu penagihan dan setelah dilakukan upaya maksimal tetap tidak dapat ditagih. Biasanya dipindahkan ke akun beban kerugian piutang.

3. Piutang Lain-lain: Meliputi tagihan non-operasional seperti pinjaman kepada karyawan atau pihak ketiga yang tidak terkait langsung dengan aktivitas utama perusahaan.

4. Piutang Lancar dan Tidak Lancar: Diklasifikasikan berdasarkan jangka waktu. Piutang lancar adalah yang diharapkan tertagih dalam waktu kurang dari satu tahun, sedangkan piutang tidak lancar memiliki jangka waktu lebih dari satu tahun.

Dengan klasifikasi ini, perusahaan dapat menyusun strategi penagihan yang lebih tepat, seperti prioritas pada piutang yang mendekati jatuh tempo atau yang nilainya signifikan. Pengetahuan mengenai klasifikasi piutang ini penting untuk menentukan strategi penagihan dan pengelolaan yang sesuai. Di industri telekomunikasi, piutang usaha menjadi fokus utama karena berkaitan langsung dengan pendapatan perusahaan. Pengelolaan piutang jangka pendek sangat krusial untuk menjaga likuiditas perusahaan (Haq & Handayani, 2023).

2.1.4 Piutang Tak Tertagih

Piutang tak tertagih merupakan bagian dari piutang yang tidak dapat ditagih oleh perusahaan akibat berbagai kondisi seperti kebangkrutan pelanggan, ketidakmampuan membayar, atau kesalahan administrasi internal. Haq dan Handayani (2023) menjelaskan bahwa piutang yang tidak tertagih menandakan adanya risiko kredit yang tidak dikelola dengan baik sejak awal transaksi. Menurut Yusuf dan Sapitri (2021), piutang tak tertagih umumnya terjadi karena kelemahan dalam sistem pengendalian internal, seperti ketidakjelasan kebijakan penagihan, minimnya evaluasi terhadap kemampuan membayar pelanggan, serta tidak adanya mekanisme tindak lanjut terhadap pelanggan menunggak. Kondisi ini tidak hanya menyebabkan potensi kerugian finansial, tetapi juga memengaruhi kesehatan laporan keuangan dan kepercayaan investor.

Dalam industri layanan telekomunikasi seperti Telkomsel Branch Jambi, piutang tak tertagih bisa terjadi akibat tingginya volume pelanggan dan terbatasnya sistem pengawasan terhadap tunggakan. Oleh karena itu, penting untuk menerapkan strategi pencegahan sejak awal, mulai dari evaluasi pelanggan, sistem penagihan yang efektif, hingga penyusunan kebijakan penghapusan piutang yang sesuai.

2.2 Pengelolaan Piutang

2.2.1 Pengelolaan Piutang Tak Tertagih

Pengelolaan piutang tak tertagih merupakan upaya sistematis yang dilakukan perusahaan untuk meminimalkan kerugian akibat piutang yang tidak dapat tertagih. Menurut Ruskito dan Triratnawati (2024), strategi pengelolaan ini mencakup kebijakan penilaian risiko kredit pelanggan, pengawasan berkala atas saldo piutang, serta penerapan sistem digital dalam pelacakan dan penagihan. Langkah awal dalam pengelolaan piutang tak tertagih adalah identifikasi dini terhadap pelanggan yang berisiko tinggi gagal bayar. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui analisis histori pembayaran, kondisi finansial pelanggan, serta kebiasaan transaksi.

Setelah identifikasi dilakukan, perusahaan perlu menyusun strategi penagihan yang tepat, termasuk penggunaan reminder otomatis, surat peringatan, hingga pendekatan hukum bila diperlukan (Putra & Dewi, 2021). Selain itu, pendekatan teknologi juga penting. Digitalisasi sistem penagihan terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses pengumpulan piutang. Menurut Chen et al. (2023), perusahaan yang mengadopsi teknologi analitik berbasis AI dan Big Data memiliki peluang lebih besar dalam menekan jumlah piutang tak tertagih karena mampu memprediksi potensi risiko secara lebih akurat.

Bagi Telkomsel Branch Jambi, yang menangani pelanggan IndiHome dalam jumlah besar, pengelolaan piutang tak tertagih menjadi aspek penting dalam menjaga stabilitas keuangan. Penerapan sistem informasi yang terintegrasi dengan

proses penagihan akan membantu dalam pengambilan keputusan strategis dan mencegah akumulasi tunggakan pelanggan.

2.2.2 Prosedur Penagihan dan Penghapusan Piutang

Prosedur penagihan piutang merupakan tahapan operasional yang dijalankan perusahaan untuk memastikan bahwa pembayaran dari pelanggan dapat diterima sesuai waktu yang telah disepakati. Menurut Nadiar et al. (2023), proses ini biasanya dimulai dari pengiriman faktur, dilanjutkan dengan pemberitahuan jatuh tempo, pengingat berkala, hingga tindakan penagihan lanjutan seperti peringatan hukum. Penagihan yang efektif memerlukan sistem yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik agar tidak hanya meningkatkan tingkat keberhasilan penagihan, tetapi juga menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Penggunaan teknologi seperti sistem reminder otomatis, email notifikasi, dan dashboard monitoring juga menjadi komponen penting dalam mempercepat proses penagihan (Rahayu & Firmansyah, 2022). Apabila piutang tetap tidak tertagih dalam kurun waktu tertentu dan telah melalui tahapan penagihan maksimal, maka perusahaan perlu melakukan prosedur penghapusan piutang (*write-off*). Penghapusan ini bertujuan untuk membersihkan laporan keuangan dari nilai piutang yang tidak realistis untuk ditagih dan mencerminkan kondisi keuangan yang lebih akurat (Haq & Handayani, 2023).

Dalam industri layanan seperti IndiHome di Telkomsel Branch Jambi, penghapusan piutang dilakukan setelah melalui prosedur evaluasi internal dan berdasarkan dokumen pendukung, seperti hasil audit internal atau surat keterangan pelanggan tidak aktif. Prosedur ini harus sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku serta dipantau agar tidak membuka celah terjadinya fraud atau manipulasi data.

2.2.3 Hambatan dalam Pengelolaan Piutang

Hambatan dalam pengelolaan piutang dapat berasal dari berbagai faktor internal maupun eksternal. Menurut penelitian oleh Fadilah dan Ramdhani (2021:109), hambatan tersebut mencakup:

- a. Faktor pelanggan: Penolakan untuk membayar, komplain terhadap layanan, atau berpindah ke kompetitor.
- b. Kendala administratif: Kesalahan data tagihan, keterlambatan pencatatan, dan kurangnya koordinasi antarbagian.
- c. Hambatan komunikasi: Tidak efektifnya media komunikasi penagihan, nomor pelanggan yang tidak aktif, atau respon yang lambat.
- d. Keterbatasan sistem: Sistem informasi yang tidak real-time atau tidak terintegrasi dapat menyulitkan pelacakan status piutang.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, perusahaan perlu meningkatkan akurasi sistem, memperkuat koordinasi antarunit kerja, serta mengembangkan SOP penagihan yang fleksibel dan adaptif terhadap perubahan perilaku pelanggan.

2.2.4 Upaya Mengatasi Piutang Tak Tertagih

Perusahaan perlu menetapkan kebijakan yang sistematis untuk mencegah dan menanggulangi piutang tak tertagih. Menurut studi oleh Nurfadilah dan Prasetya (2019:120), strategi tersebut meliputi:

- a. Pemberlakuan Syarat Pembayaran yang Ketat: Dalam perjanjian awal, pelanggan diberikan informasi rinci terkait tenggat waktu dan sanksi atas keterlambatan.
- b. Pemberian Insentif Pembayaran Dini: Diskon bagi pelanggan yang membayar sebelum jatuh tempo terbukti meningkatkan motivasi membayar lebih awal.
- c. Pengiriman Pengingat Berkala: Menggunakan berbagai media seperti SMS, email, dan WhatsApp untuk menjaga kesadaran pelanggan terhadap kewajiban pembayaran.

- d. Outsourcing Penagihan: Melibatkan pihak ketiga profesional untuk menagih piutang bermasalah agar lebih efisien.
- e. Penjualan Piutang (*Factoring*): Piutang bermasalah dapat dijual ke lembaga pembiayaan untuk segera mendapatkan kas meskipun dengan nilai lebih rendah.

Strategi-strategi ini dapat mengurangi nilai piutang tak tertagih serta mempercepat perputaran arus kas perusahaan.

2.3 Teori Utama

Landasan utama dalam penelitian ini adalah Teori Manajemen Keuangan, yang secara umum membahas bagaimana perusahaan mengelola sumber daya keuangannya agar dapat mencapai tujuan yang ditetapkan, termasuk dalam hal pengelolaan piutang. Salah satu tokoh penting dalam pengembangan teori ini adalah Eugene F. Brigham, yang dalam karyanya bersama Ehrhardt (2021) menyatakan bahwa manajemen piutang merupakan bagian dari pengelolaan modal kerja yang memengaruhi arus kas dan likuiditas perusahaan.

Teori ini relevan karena berfokus pada bagaimana perusahaan mengambil keputusan keuangan yang efisien, termasuk dalam hal pemberian kredit kepada pelanggan, penagihan piutang, dan penghapusan piutang tak tertagih. Dalam kerangka manajemen keuangan, perusahaan harus mampu menyeimbangkan antara volume penjualan kredit yang mendorong pendapatan dengan risiko piutang yang tertunda atau bahkan tidak tertagih. Menurut Brigham dan Houston (2022), pengelolaan piutang yang baik mencakup kebijakan kredit yang selektif, evaluasi risiko pelanggan, dan sistem pengawasan penagihan yang efektif. Teori ini menjadi fondasi dalam menilai bagaimana Telkomsel Branch Jambi mengelola piutang pelanggan IndiHome, khususnya yang masuk kategori tak tertagih.

Teori Manajemen Keuangan juga berkaitan erat dengan konsep likuiditas dan solvabilitas perusahaan. Piutang yang tidak tertagih dalam jumlah besar dapat menyebabkan terganggunya likuiditas, menurunkan kemampuan perusahaan untuk

memenuhi kewajiban jangka pendek, dan pada akhirnya mengganggu stabilitas finansial. Dengan menggunakan teori ini, penelitian dapat menganalisis secara sistematis bagaimana pengelolaan piutang tak tertagih dapat berkontribusi terhadap kinerja keuangan perusahaan, baik dalam hal menjaga kas masuk, mengurangi beban kerugian, maupun memperbaiki perputaran modal kerja.

2.4 Teori Pendukung

Agar pembahasan mengenai pengelolaan piutang tak tertagih dalam penelitian ini menjadi lebih komprehensif, beberapa teori pendukung digunakan untuk menjelaskan variabel-variabel yang terlibat. Teori-teori ini saling melengkapi dan menguatkan relevansi analisis dalam konteks industri telekomunikasi, khususnya layanan IndiHome oleh Telkomsel Branch Jambi.

1. Teori Resiko Kredit

Teori ini menjelaskan tentang kemungkinan terjadinya kerugian akibat kegagalan pihak peminjam (pelanggan) untuk memenuhi kewajibannya. Menurut Smith dan Allen (2020), risiko kredit harus dikelola dengan cara menilai kelayakan pelanggan sebelum memberikan fasilitas kredit. Dalam layanan IndiHome, pelanggan diberi akses layanan terlebih dahulu dengan harapan akan membayar di kemudian hari, sehingga evaluasi risiko kredit menjadi krusial untuk menghindari piutang tak tertagih.

2. Teori Pengendalian Internal

Berdasarkan kerangka COSO (2020), pengendalian internal merupakan sistem yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai atas pencapaian efektivitas operasi, keandalan laporan keuangan, dan kepatuhan terhadap peraturan. Dalam konteks pengelolaan piutang, kontrol internal seperti otorisasi transaksi, monitoring, dan sistem pelaporan yang transparan sangat diperlukan agar tidak terjadi piutang yang tidak tertagih secara berulang.

3. Teori Sistem Informasi Akuntansi

Teori ini menggaris bawahi peran sistem informasi yang terintegrasi dalam

membantu perusahaan mencatat, mengelola, dan mengevaluasi piutang secara real time. Menurut Daryanto dan Rini (2022), sistem informasi akuntansi yang baik memungkinkan proses penagihan dan pencatatan penghapusan piutang dilakukan dengan efisien dan akurat, serta mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data.

4. Teori *Behavioral Accounting*

Teori ini mengkaji pengaruh perilaku manusia dalam pengambilan keputusan akuntansi. Dalam pengelolaan piutang, perilaku pelanggan dan staf penagihan memainkan peran penting. Misalnya, ketegasan atau fleksibilitas dalam menagih dapat memengaruhi tingkat keberhasilan pembayaran (Mardiasmo, 2021). Oleh karena itu, pemahaman terhadap aspek perilaku juga relevan dalam membangun kebijakan piutang yang efektif.

5. Teori Agensi

Menurut Jensen dan Meckling (2021), teori agensi menyoroti adanya perbedaan kepentingan antara manajemen (agen) dan pemilik perusahaan (prinsipal). Dalam konteks ini, pengelolaan piutang yang tidak efisien bisa disebabkan oleh konflik kepentingan, seperti kecenderungan manajer mengejar target penjualan tanpa mempertimbangkan risiko piutang tak tertagih. Oleh karena itu, sistem insentif dan kontrol perlu diterapkan untuk menyelaraskan kepentingan kedua pihak.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Instansi Magang

3.1.1 Sejarah Perusahaan



Sumber : Spv RLO Telkomsel Branch Jambi, 2025

Gambar 3.1 Logo Telkomsel by Telkom Indonesia

Perjalanan Telkomsel dimulai pada tahun 1993 ketika Telkom Indonesia mulai mengeksplorasi penggunaan teknologi seluler GSM (Global System for Mobile Communications). Pembangunan infrastruktur GSM pertama berhasil diselesaikan di Batam, Riau, pada 1 Januari 1994, dan diresmikan oleh Menristek B.J. Habibie pada 2 September 1994. BTS (Base Transceiver Station) pertama, BTM001, menjadi tonggak awal berdirinya Telkomsel. Pada 26 Mei 1995, Telkomsel resmi didirikan sebagai perusahaan patungan antara Telkom Indonesia dan Indosat, yang masing-masing memegang saham sebesar 51,03% dan 48,97%.

Nama "Telkomsel" dicetuskan oleh Garuda Sugardo, petinggi Telkom saat itu. Meskipun ide pendirian sepenuhnya berasal dari Telkom, Indosat dilibatkan karena layanan GSM juga mendukung komunikasi internasional serta untuk memperkuat citra Telkom menjelang IPO (Initial Public Offering) atau penawaran saham perdana. Pembagian saham sempat melalui proses negosiasi yang cukup alot. Produk pertama Telkomsel, KartuHalo, diluncurkan pada hari pendiriannya. Tahun 1996, perusahaan menggandeng KPN (Koninklijke PTT Nederland) dari Belanda sebagai mitra strategis, dengan investasi senilai US\$ 352 juta dan tambahan US\$ 29 juta untuk kepemilikan 17,28% saham.

Setdco Megacell Asia milik Setiawan Djody juga memperoleh 5% saham. Akibat masuknya investor baru, kepemilikan Telkom dan Indosat terdilusi menjadi masing-masing 42,72% dan 35%. Pada tahun itu juga, layanan Telkomsel mulai tersedia di kota-kota besar seperti Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, dan Jakarta. Menjelang akhir 1996, jangkauan layanan telah mencakup seluruh provinsi di Indonesia, melayani 180.000 pelanggan dengan 400 BTS di 200 kota.

Pada 1997, Telkomsel menjadi pionir di Asia dalam meluncurkan layanan prabayar dengan merek simPATI Nusantara. Setahun kemudian, perusahaan ini berhasil menguasai lebih dari 50% pasar seluler nasional. Tahun 2001, Telkomsel memperkenalkan layanan GSM dual-band (900 dan 1800 MHz), setelah Telkom mengalihkan izin pengelolaan jaringan 1800 MHz. Di tahun yang sama, Indosat melepas seluruh sahamnya ke Telkom, membuat Telkom menjadi pemilik mayoritas (77,72%). Saham KPN dan Setdco juga dilepas ke Singtel.

Tahun 2002, layanan data berbasis SMS dan WAP diperkenalkan. Singtel kemudian membeli 12,7% saham Telkomsel dari Telkom, meningkatkan kepemilikannya menjadi 35%. Telkomsel meluncurkan layanan roaming internasional prabayar pertama di Indonesia pada 2003, disusul dengan Kartu As pada 2004 dan pengenalan teknologi EDGE (*Enhanced Data rates for GSM Evolution*). Tahun 2006, layanan 3G mulai digulirkan. Tahun 2007, perusahaan merilis HSDPA (*High-Speed Downlink Packet Access*), Telkomsel Flash, dan TCASH (Layanan dompet digital milik Telkomsel, namun sekarang menggunakan LinkAja). Di 2008, Telkomsel jadi yang pertama di dunia menawarkan layanan seluler di atas kapal milik Pelni.

Selanjutnya, pada 2009, layanan HSUPA (*High-Speed Uplink Packet Access*) dengan kecepatan 21 Mbps diluncurkan. Tahun 2010 dan 2011, Telkomsel menghadirkan layanan periklanan seluler dan sistem pembayaran nirkontak TapIzy. Tahun 2012, perusahaan sempat dinyatakan pailit akibat sengketa dengan distributor, tetapi putusan tersebut dibatalkan oleh Mahkamah Agung. Pada 2014, Telkomsel menjadi operator pertama di Indonesia yang meluncurkan layanan 4G

LTE, serta memperkenalkan produk LOOP untuk segmen muda dan mengintegrasikan layanan Flexi ke Kartu As.

Pada 2017, layanan 4G Telkomsel sudah tersedia di 490 kota. Di tahun 2018, portal video MAXstream dan game Shellfire diluncurkan, serta TCASH mulai bisa digunakan lintas operator. Pada 2019, TCASH diubah menjadi LinkAja dan layanan digital by.U diluncurkan. Tahun 2020, Telkomsel merilis layanan Wi-Fi Telkomsel Orbit, menjual 6.050 BTS ke Mitratel, dan mulai berinvestasi di Gojek. Tahun berikutnya, layanan 5G diluncurkan di sembilan kota, dan seluruh produk prabayar disatukan di bawah nama Telkomsel PraBayar.

Layanan pascabayar juga disatukan menjadi Telkomsel Halo. Selain itu, platform belajar Kuncie dan aplikasi kesehatan Fita diperkenalkan, serta PT Telkomsel Ekosistem Digital (INDICO) dibentuk untuk memperluas lini bisnis digital. Pertengahan 2023, Telkomsel mengakuisisi IndiHome dari Telkom Indonesia guna memperkuat strategi *fixed-mobile convergence*. Proses ini dimulai sejak April dan efektif berlaku mulai 1 Juli 2023. Pasca-merger, produk pertama hasil integrasi diluncurkan dengan nama Telkomsel One, dengan target hingga 1 juta pelanggan baru. Merger ini juga mengubah struktur kepemilikan: saham Telkom meningkat menjadi 69,9%, sementara Singtel turun menjadi 30,1%.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup digital mobile kelas dunia yang terpercaya.

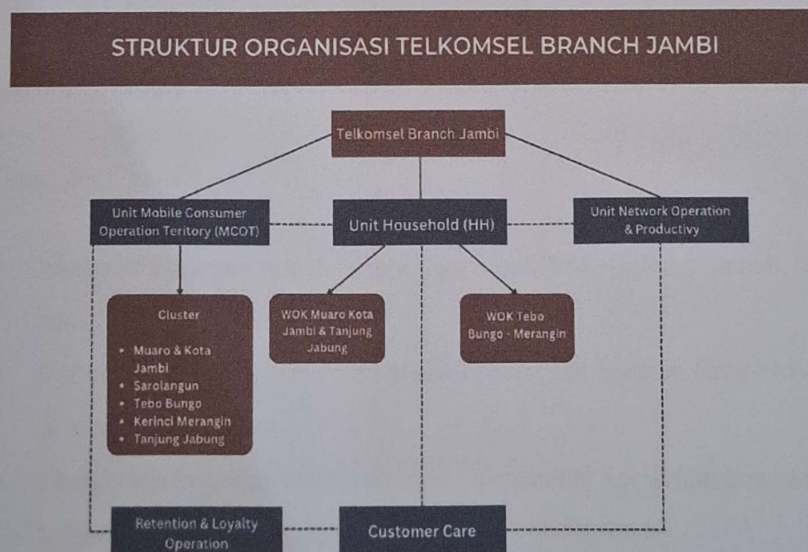
Misi

1. Memberikan pengalaman digital mobile yang menginspirasi dan terpercaya kepada pelanggan.
2. Mendorong pertumbuhan ekonomi digital bangsa melalui pengembangan ekosistem digital nasional.
3. Menyediakan layanan digital yang inovatif dan inklusif bagi seluruh masyarakat Indonesia.
4. Menjadi perusahaan yang adaptif, tangguh, dan berkelanjutan di era transformasi digital.

Visi dan misi ini menjadi dasar Telkomsel dalam menetapkan strategi perusahaan, sekaligus menunjukkan komitmen mereka dalam mendorong digitalisasi masyarakat dan mendukung pembangunan bangsa melalui teknologi.

3.1.3 Struktur Organisasi Telkomsel Branch Jambi

Struktur organisasi adalah gambaran sistematis mengenai pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam suatu perusahaan. Struktur ini berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan operasional dan koordinasi antarbagian agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Telkomsel Branch Jambi sebagai salah satu cabang operasional PT Telkomsel memiliki struktur organisasi yang disesuaikan dengan fungsi-fungsi utama dalam mendukung layanan telekomunikasi, pemasaran, serta pelayanan pelanggan. Struktur organisasi ini bersifat hierarkis, di mana setiap divisi memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing namun tetap saling berkoordinasi secara lintas unit. Struktur yang digunakan oleh Perusahaan dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Sumber : SPV RLO Telkomsel Branch Jambi, 2025

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Telkomsel Branch Jambi

Tugas dan Fungsi Struktural Organisasi Telkomsel Branch Jambi

1. Unit Mobile Consumer Operation Territory (MCOT)

- a. Menyusun strategi penjualan dan pemasaran produk seluler (*mobile*) seperti kartu prabayar, pascabayar, dan paket data.
- b. Memantau dan menganalisis pencapaian penjualan di setiap cluster (wilayah) untuk memastikan target terpenuhi.
- c. Melaksanakan kegiatan promosi, branding, dan campaign di wilayah operasional.
- d. Mengkoordinasikan aktivitas sales force di lapangan sesuai dengan rencana distribusi produk.

Terhubung dengan divisi:

- a. Retention and Loyalty
 - a. Bertugas mempertahankan pelanggan eksisting (customer retention).
 - b. Mengelola program loyalitas pelanggan.
 - c. Mengurangi tingkat churn pelanggan.

2. Unit House Hold

Tugas dan Fungsi:

- a. Mengelola layanan rumah tangga seperti IndiHome (internet rumah, telepon rumah, dan TV kabel).
- b. Bertanggung jawab atas pertumbuhan pelanggan layanan *fixed broadband* di area rumah tangga.
- c. Mengawasi kegiatan WOK (Wilayah Operasional Kecil) untuk memastikan kelancaran operasional lapangan.
- d. Melakukan akuisisi pelanggan baru dan menjaga kepuasan pelanggan layanan rumah.

3. Unit Network Operation & Productivity

Tugas dan Fungsi:

- a. Menyediakan dan memelihara infrastruktur jaringan untuk mendukung layanan telekomunikasi.
- b. Menjamin kestabilan dan kualitas sinyal (*coverage dan capacity*).
- c. Melakukan troubleshooting dan perbaikan jaringan (*fault handling*).
- d. Meningkatkan efisiensi dan produktivitas penggunaan perangkat jaringan.
- e. Menganalisis kebutuhan perluasan jaringan berdasarkan pertumbuhan trafik pengguna.

3.1.4 Kegiatan Pokok Telkomsel Branch Jambi

PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) Branch Jambi merupakan unit regional yang menjalankan operasional dan layanan Telkomsel di wilayah Jambi. Telkomsel Branch Jambi bertanggung jawab atas pengelolaan produk dan layanan Telkomsel, baik layanan seluler maupun layanan rumah (*fixed broadband*), serta penguatan jaringan dan pelayanan pelanggan di area provinsi Jambi.

Adapun kegiatan pokok dari Telkomsel Branch Jambi antara lain:

1. Penyediaan Layanan Telekomunikasi:

Menyediakan layanan komunikasi bergerak seperti layanan prabayar (kartu AS, Simpati, dan Loop) serta pascabayar (kartu Halo). Menyediakan layanan digital dan broadband, seperti paket data internet dan layanan hiburan digital.

2. Penjualan dan Distribusi Produk:

Mengelola aktivitas penjualan produk Telkomsel baik melalui outlet fisik, mitra distribusi, maupun platform digital. Menjamin ketersediaan produk di berbagai saluran distribusi di seluruh wilayah Jambi.

3. Pelayanan dan Retensi Pelanggan:

Memberikan pelayanan informasi, bantuan teknis, dan penanganan keluhan pelanggan. Melaksanakan program loyalitas dan retensi pelanggan untuk

menjaga hubungan baik dengan pelanggan eksisting.

4. Pengembangan Layanan Rumah (*Home Services*):

Menjalankan program akuisisi dan retensi pelanggan layanan IndiHome (internet rumah, TV kabel, dan telepon rumah). Mengelola layanan pelanggan untuk *fixed broadband* melalui tim *House Hold*.

5. Operasi dan Pemeliharaan Jaringan:

Mengoperasikan dan memelihara infrastruktur jaringan telekomunikasi untuk memastikan kualitas sinyal yang optimal. Melakukan pengembangan jaringan untuk memenuhi kebutuhan trafik komunikasi yang terus meningkat.

6. Manajemen Sumber Daya dan Operasional Wilayah:

Mengelola sumber daya manusia di lingkup cabang wilayah. Memonitor kinerja wilayah-wilayah operasional (cluster dan WOK) di bawah koordinasi branch.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Tata Cara Pengelolaan Piutang Tak Tertagih Pelanggan IndiHome di Telkomsel Branch Jambi

Pengelolaan piutang tak tertagih merupakan aspek krusial untuk menjaga kesehatan keuangan perusahaan, khususnya dalam layanan pascabayar seperti IndiHome. Telkomsel Branch Jambi menerapkan proses pengelolaan piutang yang sistematis dan berjenjang. Proses diawali dengan identifikasi piutang menggunakan sistem billing otomatis yang memonitor pelanggan dengan tunggakan tagihan. Tahapan penagihan dilakukan secara bertahap, dimulai dari pengiriman notifikasi melalui SMS, WhatsApp, dan email sebagai pengingat awal. Jika pelanggan tidak merespon, tim penagihan melakukan kontak telepon langsung dan kunjungan lapangan sebagai upaya lanjutan. Apabila tunggakan

masih belum diselesaikan, layanan pelanggan dapat diputus dan piutang dicatat sebagai piutang tak tertagih.

Langkah-langkah ini sejalan dengan teori pengelolaan piutang dari Nurfadilah dan Prasetya (2019) yang menyatakan bahwa klasifikasi piutang dan penagihan bertahap sangat penting untuk meminimalisasi risiko kerugian. Penggunaan teknologi informasi juga mempercepat proses identifikasi dan pengawasan piutang sehingga perusahaan dapat mengambil tindakan cepat.

3.2.2 Tahapan Proses Caring dan Follow-Up Pelanggan PraNPC di Telkomsel Branch Jambi

Pengelolaan piutang pelanggan tertunggak IndiHome di Telkomsel Branch Jambi tidak hanya berfokus pada penagihan semata, tetapi juga pada proses analisis data dan komunikasi yang intensif. Setiap hari, data pelanggan tertunggak diolah menggunakan sistem internal seperti *Customer Relationship Management (CRM)* dan *billing system*. Data ini kemudian dikategorikan berdasarkan usia piutang, nominal tagihan, dan histori pembayaran.

Strategi yang diterapkan terbagi menjadi dua pendekatan utama, yaitu preventif dan tindak lanjut (kuratif). Pendekatan preventif dilakukan dengan mengirimkan pengingat otomatis sebelum jatuh tempo melalui SMS, WhatsApp, dan email. Di sisi lain, pendekatan tindak lanjut dilakukan oleh tim *Retention and Loyalty* melalui proses *caring* dan *follow-up* terhadap pelanggan yang sudah melewati masa tenggat pembayaran. Telkomsel Branch Jambi juga menggunakan penilaian risiko pelanggan berdasarkan rekam jejak pembayaran. Pelanggan dengan risiko tinggi akan diberikan perhatian khusus melalui pendekatan personal dan tawaran diskon atau keringanan tagihan. Hal ini menunjukkan adanya fleksibilitas perusahaan dalam menjaga relasi dengan pelanggan sekaligus menekan angka piutang tak tertagih.

Pelanggan adalah pelanggan yang memiliki tunggakan dan belum mengalami pemutusan layanan. Penanganan pelanggan ini dilakukan oleh tim

Retention & Loyalty dengan pendekatan yang humanis untuk meningkatkan peluang pembayaran dan mempertahankan loyalitas. Proses diawali dengan penyaringan data pelanggan tunggakan harian untuk menentukan target follow-up. Selanjutnya dilakukan panggilan telepon secara langsung dengan bahasa yang sopan dan persuasif. Jika panggilan tidak direspons, pengingat dikirimkan melalui WhatsApp. Jika masih tidak ada respons selama dua minggu, tim melakukan kunjungan langsung ke rumah pelanggan.

Semua aktivitas dicatat dan dilaporkan secara berkala kepada supervisor untuk evaluasi dan perencanaan tindakan berikutnya. Pendekatan ini tidak hanya fokus pada penagihan, tetapi juga membangun komunikasi yang positif sehingga pelanggan merasa dihargai dan didukung. Pendekatan caring ini diperkuat oleh hasil penelitian Lestari dan Maulana (2020) yang menekankan bahwa komunikasi persuasif dan pendekatan personal sangat efektif dalam meningkatkan pembayaran piutang.

3.2.3 Pemanfaatan Media Sosial sebagai Pendukung Proses Penagihan dan Pelayanan Pelanggan

Seiring perkembangan teknologi, media sosial menjadi salah satu alat penting dalam mendukung kegiatan penagihan dan pelayanan pelanggan di Telkomsel Branch Jambi. Media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Tiktok digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai jatuh tempo pembayaran, promo diskon, dan edukasi pelanggan terkait kewajiban membayar tagihan tepat waktu. Selain itu, media sosial memungkinkan pelanggan untuk melakukan komunikasi dua arah dengan perusahaan melalui fitur pesan langsung (*direct message*). Tim admin media sosial akan menindaklanjuti keluhan atau pertanyaan pelanggan dan mengarahkan ke tim terkait.

Penggunaan WhatsApp Business API juga diintegrasikan untuk mengirimkan pengingat otomatis kepada pelanggan tertunggak. Penggunaan platform digital ini mempermudah penagihan dengan cara yang lebih modern dan menjangkau pelanggan muda yang lebih aktif di media sosial. Menurut penelitian

Nurhadi (2021), pemanfaatan media sosial dalam penagihan dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan mempercepat proses pembayaran, terutama bagi segmen pelanggan yang sulit dijangkau melalui cara tradisional.

3.2.4 Kesesuaian Prosedur Pengelolaan dengan Tujuan Perusahaan

Prosedur pengelolaan piutang dan pelayanan pelanggan yang diterapkan di Telkomsel Branch Jambi sudah sesuai dengan tujuan perusahaan dalam menjaga arus kas dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penagihan bertahap, proses caring yang humanis, dan pemanfaatan media sosial menunjukkan adaptasi yang baik terhadap kebutuhan bisnis modern dan karakteristik pelanggan lokal. Melalui prosedur ini, perusahaan mampu meminimalisasi risiko piutang tak tertagih sekaligus menjaga loyalitas pelanggan dengan pendekatan yang komunikatif dan berbasis teknologi.

3.2.5 Analisis Hasil Penagihan Pelanggan Tertunggak Januari–Maret 2025

Untuk mengetahui efektivitas prosedur pengelolaan piutang tak tertagih, penulis menganalisis data hasil penagihan pelanggan tertunggak layanan IndiHome di Telkomsel Branch Jambi selama periode Januari hingga Maret 2025. Data ini mencakup total pelanggan tertunggak, jumlah yang berhasil ditagih (lunas), serta pelanggan yang tidak bisa dihubungi (RNA), menolak membayar (Reject), tidak aktif, dan lainnya.

Hasil penagihan disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 3.2 Hasil calling PraNpc

Bulan	Total Pelanggan	Lunas	RNA	Reject	Tidak Aktif	Lainnya
Januari	970	78	249	135	303	194
Februari	971	43	239	105	267	138
Maret	783	96	242	130	172	134

Sumber : SPV RLO Telkomsel Branch Jambi, 2025

Berikut persentase pelanggan yang berhasil ditagih (kategori LUNAS) dibanding total pelanggan tertunggak:

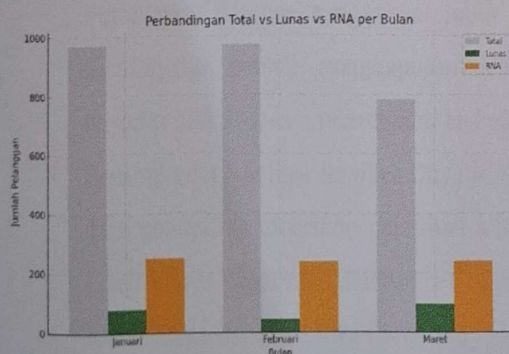
1. Januari: $(78 / 970) \times 100\% \approx 8,04\%$

2. Februari: $(43 / 971) \times 100\% \approx 4,43\%$
3. Maret: $(96 / 783) \times 100\% \approx 12,26\%$
4. Rata-rata keseluruhan: $(217 / 3679) \times 100\% \approx 5,90\%$

Dari data tersebut diketahui bahwa dari total 3.679 pelanggan tertunggak, hanya 217 pelanggan (5,90%) yang berhasil dilunasi melalui proses follow-up yang dilakukan oleh tim Retention and Loyalty. Persentase keberhasilan penagihan tertinggi terjadi pada bulan Maret (12,26%), menunjukkan adanya perbaikan pendekatan dan peningkatan intensitas follow-up di bulan tersebut.

Jumlah pelanggan dengan status RNA cukup tinggi, yakni 730 pelanggan (19,8%). Ini menjadi indikasi kuat bahwa masalah utama berasal dari ketidaktersambungan kontak pelanggan, baik karena nomor tidak aktif atau kesalahan data. Sementara pelanggan yang tidak aktif dan menolak membayar juga menyumbang angka signifikan.

Untuk memperkuat analisis, berikut menunjukkan perbandingan visual antara jumlah total pelanggan dengan pelanggan lunas dan RNA



Gambar 3.3 Grafik perbandingan jumlah pelanggan tertunggak

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun sistem caring dan follow-up telah berjalan, efektivitasnya masih dapat ditingkatkan. Langkah seperti validasi data pelanggan secara berkala dan penguatan strategi digitalisasi penagihan

perlu dioptimalkan untuk meningkatkan rasio pelunasan tunggakan di masa mendatang.

3.3 Solusi

Untuk mengatasi permasalahan piutang tak tertagih, Telkomsel Branch Jambi menerapkan beberapa solusi strategis yang bersifat adaptif dan terukur, di antaranya:

1. Penguatan Sistem Verifikasi Pelanggan Baru
Perusahaan memperketat proses registrasi pelanggan dengan validasi dokumen dan data pribadi. Hal ini bertujuan untuk meminimalisasi risiko pelanggan fiktif atau tidak dapat dihubungi saat menunggak.
2. Digitalisasi Proses Penagihan dan Pelaporan
Penggunaan sistem digital untuk memonitor status piutang secara *real-time* telah meningkatkan kecepatan penanganan kasus piutang bermasalah. Sistem ini juga memungkinkan supervisor untuk mengevaluasi efektivitas penagihan berdasarkan performa petugas.
3. Pemberian Skema Diskon dan Program Relaksasi
Pelanggan dengan tunggakan lebih dari dua bulan diberikan opsi pembayaran parsial, penghapusan denda, atau diskon hingga 30%. Ini terbukti efektif dalam meningkatkan kesediaan pelanggan untuk membayar.
4. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)
Tim penagihan diberikan pelatihan komunikasi persuasif dan manajemen konflik agar dapat menghadapi pelanggan dengan lebih empati dan solutif.
5. Kerja Sama dengan Mitra Eksternal
Dalam beberapa kasus, penagihan diserahkan ke pihak ketiga yang profesional agar perusahaan dapat lebih fokus pada pelayanan dan inovasi layanan. Ini dilakukan khusus untuk piutang yang berumur di atas 90 hari.

Langkah-langkah tersebut terbukti membantu Telkomsel Branch Jambi menekan jumlah piutang tak tertagih dan menjaga arus kas perusahaan tetap sehat.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan, wawancara, dan keterlibatan langsung selama kegiatan magang di Telkomsel Branch Jambi, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan piutang tak tertagih pelanggan IndiHome telah dilakukan secara sistematis melalui pendekatan preventif dan kuratif. Proses pengelolaan dimulai dari identifikasi pelanggan tertunggak menggunakan sistem billing, pengiriman notifikasi otomatis, hingga tindakan penagihan langsung melalui telepon dan kunjungan rumah oleh tim *Retention and Loyalty*. Dalam kondisi tertentu, perusahaan juga melakukan pemutusan layanan dan pencatatan piutang sebagai *bad debt*.

Pendekatan *caring* dan *follow-up* yang humanis menjadi keunggulan tersendiri dalam upaya mempertahankan loyalitas pelanggan. Selain itu, pemanfaatan media sosial dan integrasi *WhatsApp Business* menjadi inovasi penting untuk mempercepat komunikasi dan mengedukasi pelanggan. Solusi strategis yang diterapkan, seperti pemberian diskon, pelatihan petugas penagihan, dan penguatan sistem verifikasi pelanggan baru, menunjukkan komitmen Telkomsel Branch Jambi dalam meminimalisasi risiko kerugian akibat piutang tak tertagih serta menjaga kelangsungan arus kas perusahaan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dan pengalaman yang diperoleh selama kegiatan magang, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi Telkomsel Branch Jambi dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang tak tertagih, antara lain:

1. Optimalisasi Sistem Informasi Pelanggan

Telkomsel Branch Jambi disarankan untuk terus meningkatkan akurasi dan

kelengkapan database pelanggan agar proses identifikasi dan penagihan berjalan lebih efektif dan efisien.

2. Pengembangan Otomatisasi Penagihan

Perlu dikembangkan sistem pengingat dan pelaporan yang lebih terintegrasi, agar proses *caring* dan *follow-up* dapat dijalankan secara lebih cepat dan akurat.

3. Peningkatan Kompetensi SDM Penagihan

Disarankan agar perusahaan mengadakan pelatihan rutin bagi petugas penagihan terkait komunikasi persuasif, manajemen konflik, dan etika pelayanan untuk meningkatkan keberhasilan penagihan.

4. Penerapan Sistem *Reward* bagi Pelanggan Tertib Bayar

Telkomsel dapat mempertimbangkan memberikan *reward* atau poin loyalitas bagi pelanggan yang rutin membayar tepat waktu, guna menumbuhkan kebiasaan pembayaran yang baik.

5. Evaluasi Berkala terhadap Prosedur Penagihan

Diperlukan evaluasi rutin terhadap efektivitas strategi penagihan yang berjalan agar dapat disesuaikan dengan perubahan perilaku pelanggan dan perkembangan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, R., & Yuniarti, R. (2023). *Manajemen Piutang pada Perusahaan Jasa*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 15(1), 22–30.
- Chen, L., Zhang, Y., & Wang, F. (2023). *The impact of AI-driven analytics on accounts receivable management*. Journal of Financial Technology, 9(2), 101–115. <https://doi.org/10.1016/j.jft.2023.04.002>
- Fadilah, N., & Ramdhani, A. (2021). *Hambatan Pengelolaan Piutang dan Strategi Penanganannya di Perusahaan Telekomunikasi*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 8(2), 107–115.
- Haq, R., & Handayani, S. (2023). *Strategi Pengendalian Piutang Tak Tertagih di Era Digitalisasi*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, 6(1), 88–97.
- Hermita, R., & Siregar, A. (2024). *Pengaruh Manajemen Piutang terhadap Likuiditas Perusahaan*. Jurnal Akuntansi Kontemporer, 12(2), 55–64.
- Nadiar, A. N., Maulida, F., & Hidayat, M. (2023). *Efektivitas Penagihan Piutang melalui Sistem Otomatisasi pada Sektor Jasa*. Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis, 11(1), 44–52.
- Nurfadilah, D., & Prasetya, R. (2019). *Penerapan Strategi Pembayaran Piutang di Perusahaan Dagang*. Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan, 10(2), 118–125.
- Putra, I. M. A., & Dewi, A. A. A. S. (2021). *Penerapan Sistem Penagihan Digital dalam Mengelola Piutang Tak Tertagih*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, 16(3), 35–43.
- Raharjo, Y. (2024). *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Penerbit Cendekia.

Rahayu, D., & Firmansyah, M. R. (2022). *Pengelolaan Piutang Tak Tertagih pada Perusahaan Telekomunikasi*. Jurnal Akuntansi & Manajemen Keuangan, 14(2), 70–79.

Ruskito, B., & Triratnawati, T. (2024). *Manajemen Risiko Kredit dan Piutang pada Perusahaan Layanan Berbasis Teknologi*. Jurnal Keuangan dan Perbankan, 18(1), 62–75.

Supriyanto, E., & Dewi, L. P. (2021). *Analisis Klasifikasi Piutang dan Dampaknya terhadap Arus Kas*. Jurnal Ekonomi dan Akuntansi, 19(2), 66–74.

Yusuf, A., & Sapitri, H. (2021). *Evaluasi Sistem Pengendalian Internal pada Piutang Tak Tertagih*. Jurnal Akuntansi dan Audit, 13(1), 40–49.

Lampiran 1 Foto Kegiatan Magang



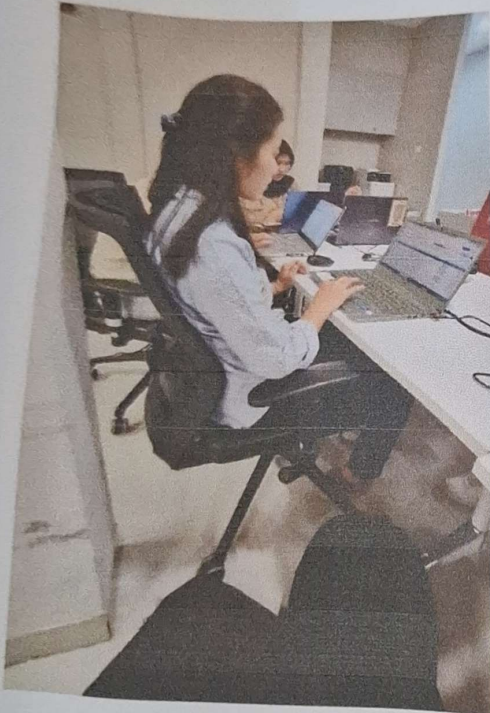
Pengantaran mahasiswa magang oleh Dosen Pembimbing Lapangan



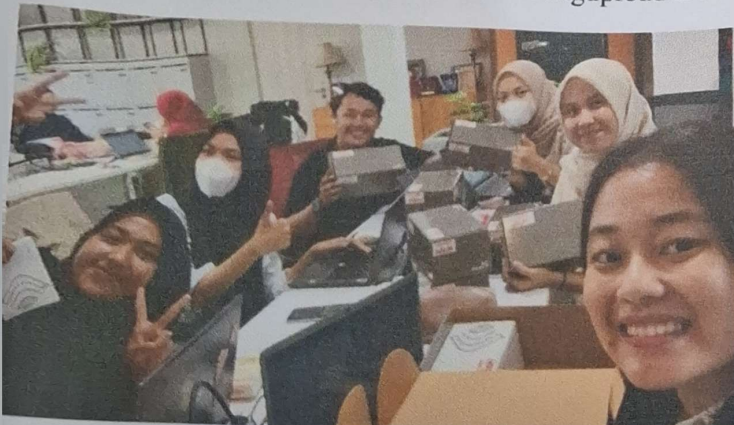
Kegiatan Calling Pelanggan Tertunggan IndiHome



Flyering Kartu Halo



Mengupload Data Campaign





Sosialisasi SOBI



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- program Studi : Diploma III Akuntansi
1. Nama Lengkap : Gabriella Maroya Tao Simbolon
2. No.Hp : 089636280878
3. Tempat/Tanggal Lahir : Jambi, 26 Juli 2002
4. Alamat Rumah : Jl.Pagai Rt.21 Kelurahan Kebun Handil, Kecamatan
Jelutung Jambi, 36137
5. Email : maroyasimbolonn@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan :

No	Nama Pendidikan	Tempat	Tahun		Spesialis Bidang
			Dari	Sampai	
1.	SD Negeri 74	Kota Jambi	2008	2014	
2.	SMP Negeri 2	Kota Jambi	2014	2017	
3.	SMK Negeri 2	Kota Jambi	2017	2020	Broadcasting
4.	Universitas Jambi	Jambi	2022	2025	Akuntansi

7. Kursus dan Pelatihan

No	Waktu	Kursus dan Pelatihan	Tempat
1.	2020	Public Speaking	Jawa Barat
2	2023	Microsoft Word & Project	Jambi

Jambi, 28 Juni 2025

Gabriella Maroya Tao S

NIM. C0C022021

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS JAMBI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIT PENJAMINAN MUTU PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI	Kode No: UNJA-FEB-03-DA-M-08-208 Tanggal: 28 April 2025
	SPM	Revisi
	PENILAIAN AKTIVITAS PESERTA PKL / MAGANG MAHASISWA	Hal: 1

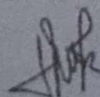
NAMA MAHASISWA : GABRIELLA MAROYA TAO SIMBOLON
 NIM : C0C022021
 NAMA INSTANSI : TELKOMSEL BRANCH JAMBI
 PERIODE : 12 FEBRUARI 20025 S/D 29 FEBRUARI 2025

No	Kriteria yang dinilai	Nilai Angka
1.	Kehadiran	90
2.	Kedisiplinan	100
3.	Kejujuran	100
4.	Kemampuan melaksanakan pekerjaan	100
5.	Tanggung jawab	100
6.	Kreativitas	100
7.	Etika	100
8.	Semangat kerja	100
9.	Tingkat keberhasilan penyelesaian tugas	100
10.	Komunikasi	100
11.	Kerjasama	100
12.	Kerapian	100
Total		1.190
Rata-rata		99,2

Keterangan Nilai :

Nilai Angka	Nilai Huruf
80-100	A
77-79,99	A-
75-76,99	B+
70-74,99	B
67-69,99	B-
62-66,99	C+
60-62,99	C
55-59,99	D+
45-54,99	D
<44,99	E

Jambi, 28/03 2025
 Instruktur Lapangan,



MITA PUSPASARI
 NIK.90266

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS JAMBI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIT PENJAMINAN MUTU PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI	Kode/No UNJA-FEB-D1 DM M 081208 Tanggal April 2025
	SPM	Revisi
	PENILAIAN AKTIVITAS PESERTA PKL / MAGANG MAHASISWA	Hal 1

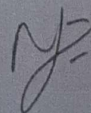
NAMA MAHASISWA : GABRIELLA MAROYA TAO SIMBOLON
 NIM : C0C022021
 NAMA INSTANSI : TELKOMSEL BRANCH JAMBI
 PERIODE : 12 FEBRUARI 20025 S/D 29 FEBRUARI 2025

No	Kriteria yang dinilai	Nilai Angka
1.	Kehadiran	90
2.	Kedisiplinan	95
3.	Kejujuran	99
4.	Kemampuan melaksanakan pekerjaan	98
5.	Tanggung jawab	92
6.	Kreativitas	96
7.	Etika	97
8.	Semangat kerja	95
9.	Tingkat keberhasilan penyelesaian tugas	98
10.	Komunikasi	95
11.	Kerjasama	96
12.	Kerapian	96
Total		1.177
Rata-rata		95

Keterangan Nilai :

Nilai Angka	Nilai Huruf
80-100	A
77-79,99	A-
75-76,99	B+
70-74,99	B
67-69,99	B-
62-66,99	C+
60-62,99	C
55-59,99	D+
45-54,99	D
<44,99	E

Jambi,
 Dosen Pembimbing Lapangan,



Dr. Nela Safelia, S.E., M.Si.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
Jalan Raya Jambi - Ma. Bulian KM. 15 Mendalo Indah, Kode Pos 36361
Telp. (0741) 583377, 583111

LOG BOOK/AKTIVITAS HARIAN (DI LAPANGAN)

Nama : Gabriella Maroya Tao Simbolon
NIM : C0C022021
Program Studi : DIII- Akuntansi
Jenis MBKM : Reguler / Dudi
Mitra Kegiatan : Telkomsel Branch Jambi

No	Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Penjelasan Kegiatan	Paraf Mahasiswa	Paraf Pembimbing Lapangan
1.	12/02/2025	08.00	17.00	1. Perkenalan dengan seluruh karyawan 2. room tour 3. Briefing bersama mba mita 4. pembagian devisi 5. pembagian pekerjaan 5. simulasi pekerjaan (carring)		
2.	13/02/2025	08.00	17.00	- Briefing - Pembuatan Video Roleplay - Upload data campaign (Tanjung Jabung, Muaro dan Kota Jambi, Sarolangun)		
3.	14/02/2025	08.00	17.00	- Evaluasi video roleplay - Pembuatan video roleplay Kartu Halo - Mengelola instagram indihome dan kuota hemat - Upload konten Indihome di instagram - Upload konten Telkomsel di instagram - Upload data campaign (Tanjung Jabung, Muaro Kota Jambi, Sarolangun)		
4.	17/02/2025	08.00	17.00	- Roleplay Video Kartu Halo - Caring Usim 3G to 4G - Mengelola keluhan pelanggan melalui instagram dan mengajukan tiket ke pihak house hold		

5.	18/02/2025	08.00	17.00	- Meeting - Roleplay Kartu Halo - Upload data campaign (Tanjung Jabung, Muaro Kota Jambi, Sarolangun) - Update laporan pelanggan ke pihak house hold - menelola dan membalas keluhan pelanggan di instagram - Caring Usim 25 pelanggan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
6.	19/02/2025	08.00	17.00	- Caring USIM - Visit pelanggan CT0 di daerah sipin, bagan pete, dan mayang 16 - Pembagian brosur untuk flyering	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
7.	20/02/2025	07.45	10.00	flyering Kartu Halo di Kantor gubernur	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
8.	21/02/2025			Izin	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
9.	24/02/2025	08.00	17.00	- upload konten di instagram telkomsel - Sharing session zoom - flyering dosen unja - Caring PraNpc - upload data campaign (Tanjung Jabung, Muaro Kota Jambi, Sarolangun)	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
10.	25/02/2025	08.00	17.00	- caring pranpc - Mengisi Kartu Halo yang sudah terdata - sosialisasi sobi	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
11.	26/02/2025	08.00	17.00	- caring pranpc - flyering spbu, mcd, gojek - visit ct0 andil dan attaufiq, pagar drum	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
12.	27/02/2025	08.00	17.00	- Caring PraNpc - Visit Calon Merchant "Keeyo Cofee" - Visit CT0	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
13.	28/02/2025	07.45	10.00	- flyering bank 9 - Caring PraNpc Lembur	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
14.	01/03/2025	08.00	16.00	- menelola keluhan pelanggan di ig - upload campaign - caring pranpc - mengantar form kartu halo ke digiplus jamtos - aktifasi kartu halo jangi	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

15.	03/03/2025	08.00	16.00	- Flyering di kagub - caring pranpc	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
16.	04/03/2025	08.00	16.00	- flyering kobar - caring pranpc	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
17.	05/03/2025	08.00	16.00	- zoom sosialisasi aplikasi my visit ctb untuk pranpc - caring - Mengisi Kartu Halo yang sudah terdata	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
18.	06/03/2025	08.00	16.00	- Caring pranpc - visit merchant - visit ct0 jeramba bolong, talang bakung - Mengisi Kartu Halo yang sudah terdata	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
19.	07/03/2025	08.00	12.00	lembur caring	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
20.	08/03/2025	08.00	16.00	- Carring PraNpc - Roleplay caring pranpc - Upload Data Campaign	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
21.	10/03/2025	08.00	16.00	caring PraNPC	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
22.	11/03/2025	08.00	19.00	- Carring PraNpc - Roleplay Kartu Halo - upload campaign lembur	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
23.	12/03/2025	08.00	16.00	- upload campaign - Roleplay PraNPC dengan salah satu karyawan - Kelola Keluhan Pelanggan di Instagram - Meeting	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
24.	13/03/2025	08.00	16.00	- Meeting terkait goal carring - Caring PraNPC - Flyering di Kantor Gubernur	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
25.	14/03/2025	08.00	17.00	- Caring - Kelola keluhan pelanggan di Instagram - Upload campaign Sarolangun, dan Tanjung Jabung	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
26.	15/03/2025	08.00	16.00	- Flyering di Kota Baru - Carring PraNPC - Sosialisasi sobi di Kelurahan Pall Merah	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
27.	17/03/2025	08.00	16.00	- Caring pranpc - Upload Campaign	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
28.	18/03/2025			Izin	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

29.	19/03/2025	08.00	16.00	Flyering di Bandara Lama		
30.	20/03/2025	08.00	16.00	Flyering di Kantor Gubernur		
31.	21/03/2025	08.00	16.00	- Caring PraNPC - Upload Campaign - Kelola keluhan pelanggan melalui Instagram		
32.	22/03/2025	08.00	16.00	- Caring PraNPC - Kelola Keluhan Pelanggan - Flyering di daerah Unja Telanai		
33.	24/03/2025	08.00	17.00	- Briefing - Caring PraNPC - Sosialisasi Sobi di Ruang Meeting Bersama Mahasiswa Unja		
34.	25/03/2025	09.00	13.00	Lembur Caring PraNPC		
35.	26/03/2025	08.00	17.00	- Upload Campaign - Caring PraNPC - Flyering di daerah Kambang		
36.	27/03/2025	08.00	17.00	- Caring PraNPC - Visit Merchant yang mendapat Reward - Mengisi Kartu Halo yang sudah terdata		
37.	28/03/2025	08.00	17.00	- Caring PraNPC - Visit Merchant yang mendapatkan Reward - Mengisi Kartu Halo yang sudah terdata		
38.	29/03/2025	08.00	17.00	Berpartisipasi menjadi runner pada acara Penyerahan Hadiah Poin Gembira Festival 2024 & Safari Ramadhan		
39.	02/04/2025	08.00	17.00	- Caring PraNPC - Upload Data Campaign - Bungkus Kartu Halo yang akan dikirim		
40.	03/04/2025	08.00	17.00	- Caring PraNPC - Upload Data Campaign - Isi Monitoring data Campaign - Flyering di Kota Baru		
41.	04/04/2025	08.00	17.00	Tutor Upload Data Campaign ke tim magang baru		

				Tutor Carring + Aplikasi MyVista Ke tim Magang baru	<i>And</i>	<i>t</i>
42.	05/04/2025	08.00	17.00	- Carring PraNPC - Upload data Campaign - Mengisi Data Monitoring Campaign - Flyering di Kota Baru	<i>And</i>	<i>t</i>
43.	07/04/2025	08.00	17.00	- Carring PraNPC - Upload data Campaign - Mengisi Data Monitoring Campaign	<i>And</i>	<i>t</i>
44.	08/04/2025	08.00	17.00	- Carring PraNPC - Upload data Campaign - Mengisi Data Monitoring Campaign	<i>And</i>	<i>t</i>
45.	09/04/2025	08.00	17.00	Carring PraNPC	<i>And</i>	<i>t</i>
46.	10/04/2025	08.00	17.00	Carring PraNPC	<i>And</i>	<i>t</i>
47.	11/04/2025	08.00	17.00	- Carring PraNPC - Upload data Campaign - Mengisi Data Monitoring Campaign	<i>And</i>	<i>t</i>
48.	14/04/2025	08.00	17.00	- Carring PraNPC - Upload data Campaign - Mengisi Data Monitoring Campaign	<i>And</i>	<i>t</i>
49.	15/04/2025	08.00	17.00	Carring PraNPC (Work From Home)	<i>And</i>	<i>t</i>
50.	16/04/2025	08.00	17.00	Carring PraNPC (Work From Home)	<i>And</i>	<i>t</i>
51.	17/04/2025	08.00	17.00	Carring PraNPC (Work From Home)	<i>And</i>	<i>t</i>
52.	18/04/2025	08.00	17.00	Carring PraNPC (Work From Home)	<i>And</i>	<i>t</i>
53.	19/04/2025	08.00	17.00	Carring PraNPC (Work From Home)	<i>And</i>	<i>t</i>
54.	21/04/2025	08.00	17.00	Carring PraNPC (Work From Home)	<i>And</i>	<i>t</i>
55.	22/04/2025	08.00	17.00	Carring PraNPC (Work From Home)	<i>And</i>	<i>t</i>
56.	23/04/2025	08.00	17.00	Carring PraNPC (Work From Home)	<i>And</i>	<i>t</i>
57.	24/04/2025	08.00	17.00	Carring PraNPC (Work From Home)	<i>And</i>	<i>t</i>

58.	25/04/2025	08.00	17.00	• Carring PraNPC (Work From Home)	<i>And</i>	<i>P</i>
59.	26/04/2025	08.00	17.00	• Carring PraNPC (Work From Home)	<i>And</i>	<i>P</i>
60.	28/04/2025	09.00	13.00	• Pelepasan mahasiswa magang PT. Telkomsel Branch Jambi	<i>And</i>	<i>P</i>