

**PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG PELANGGAN  
INDIHOME PADA PT TELKOM INDONESIA  
(PERSERO) TBK WITEL JAKARTA BARAT**



**EVI MARLINA**

**NIM : 1805311048**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR  
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
Diploma III Politeknik**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2021**

**© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Evi Marlina  
NIM : 1805311048  
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan *IndiHome*  
Pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel  
Jakarta Barat

Depok, 20 Juli 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si  
NIP 196501311989032001

Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc  
NIP 198801142019031005

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si  
NIP 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS



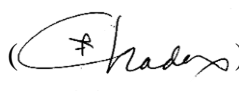
**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Evi Marlina  
NIM : 1805311048  
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan *IndiHome*  
Pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel  
Jakarta Barat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 2 Agustus 2021  
Waktu : 10.30 – 11.30 WIB

**TIM PENGUJI**

Katua Sidang	: Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., NIP 196501311989032001	(  )
Penguji I	: Endah Wartingsih, S.E., M.M NIP 196410191989032001	(  )
Penguji II	: Ni Made Widhi S, SE., M.M NIP 196405071992012001	(  )





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Jakarta. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr, Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
3. Dr. Dra Iis Mariam., M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta dan sebagai dosen pembimbing materi laporan tugas akhir yang senantiasa memberikan bimbingan materi, arahan dan dukungannya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
4. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2017-2021
5. Taufik Akbar, S.E., M.S.M selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta
6. Dr. Narulita Syarweni, SE., M.E., selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta periode 2017-201
7. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc selaku dosen pembimbing teknis tugas akhir yang telah memberikan arahan, masukan dan dukungan kepada penulis, sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh struktural dan Dosen pengajar di jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, terutama dosen pengajar pada Program Studi



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berguna kepada penulis

9. Ibu Annie Fatmawati selaku Manager *Payment Collection* Witel Jakarta Barat yang bersedia membimbing dan memberikan masukan kepada penulis selama magang di PT Telkom Indonesia Witel Jakarta Barat.
10. Kedua orang tua penulis dan kakak penulis, terima kasih atas doa dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
11. Fernandha, Chintya, Evon, Erin, Annisa, Mina dan Santi yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam kondisi apapun.
12. Teman seperjuangan DIII Administrasi Bisnis 2018, terkhusus teman-teman kelas AB 6D yang telah mendukung penulis secara moril sehingga penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir Ini.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang turut membantu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam menyusun tugas akhir ini. Kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dalam penyempurnaan laporan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir yang telah penulis susun dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Depok, 20 Juli 2021

Penulis

Evi Marlina  
NIM 1805311048





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR DIAGRAM.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan .....	3
1.4 Manfaat Penulisan .....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data .....	4
1.6 Metode Analisis Data.....	5
1.7 Sistematika Penulisan .....	6
Bab I : Pendahuluan .....	6
Bab II : Landasan Teori.....	6
Bab III : Gambaran Umum Perusahaan.....	6
Bab IV : Pembahasan .....	7
Bab V : Penutup .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Pengertian Prosedur .....	8
2.2 Pengertian Penagihan.....	8
2.2.1 Klasifikasi Penagihan .....	9
2.3 Pengertian Piutang .....	9
2.3.1 Jenis Piutang.....	10
2.4 Pengertian Pelanggan.....	11
2.4.1 Jenis Pelanggan .....	11



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.5	Kebijakan Penagihan .....	12
2.6	Surat Penagihan .....	12
2.6.1	Tahapan Pengiriman Surat Penagihan .....	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....		18
3.1	Sejarah PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk .....	18
3.2	Visi dan Misi PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk.....	19
3.3	Produk dan layanan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk .....	20
3.4	Struktur Departemen <i>Payment Collection</i> .....	22
BAB IV PEMBAHASAN .....		25
4.1	Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan <i>Indihome</i> Di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat .....	26
4.1.1	Ketentuan Layanan <i>Indihome</i> .....	26
4.1.2	Ketentuan Umum Penagihan Piutang .....	27
4.1.3	Penagihan Piutang Kepada Pelanggan <i>Indihome</i> di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk .....	30
4.1.4	Teknik Penagihan Piutang PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk ....	32
4.2	Hambatan dalam melakukan penagihan piutang pelanggan <i>Indihome</i> di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat.....	43
BAB V PENUTUP .....		45
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran .....	46
DAFTAR PUSTAKA .....		47
LAMPIRAN .....		48



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh surat penagihan pertama.....	14
Gambar 2.2 Contoh surat penagihan ke-dua.....	15
Gambar 2.3 Contoh surat penagihan ke-tiga.....	16
Gambar 2.4 Contoh surat penagihan ke-empat.....	17
Gambar 3.1 Struktur Departemen <i>Payment Collection</i> PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk.....	23
Gambar 4.1 e-info payment tagihan bulan N.....	28
Gambar 4.2 e-info payment tagihan bulan N+1.....	29
Gambar 4.3 Pengambilan data pada sistem PraNPC Nasional.....	34
Gambar 4.4 Pengisian alamat email dan kontak nomor handphone pelanggan....	37
Gambar 4.5 Pengisian nomor telepon pelanggan pada <i>list product</i> .....	37
Gambar 4.6 <i>Send billing</i> pelanggan melalui sistem IDEAS.....	38
Gambar 4.7 Penyampaian informasi tagihan kepada pelanggan baru.....	39
Gambar 4.8 Penyampaian informasi tagihan kepada pelanggan yang sudah Jatuh tempo.....	40
Gambar 4.9 Laporan tim CTB hasil <i>visiting</i> ke alamat pelanggan.....	41





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR DIAGRAM

*Flowchart* 4.1 Prosedur Penagihan Piutang pelanggan *Indihome* PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk ..... 32





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	48
Lampiran 2 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat.....	49
Lampiran 3 Data pelanggan saldo <i>New Bill</i> .....	50
Lampiran 4 Hasil <i>Reminding Call</i> kepada pelanggan.....	51
Lampiran 5 Microsoft Excel data kontak pelanggan.....	52
Lampiran 6 <i>Billing</i> Tagihan yang dikirim melalui sistem IDEAS ke alamat email pelanggan.....	53
Lampiran 7 Tagihan bulan N pelanggan baru.....	54
Lampiran 8 Tagihan bulan N+1 pelanggan yang sudah jatuh tempo.....	55
Lampiran 9 Surat Tagihan.....	56
Lampiran 10 Surat Peringatan.....	57
Lampiran 11 laporan VOC ( <i>Voice of Customer</i> ) atas <i>Visiting</i> CTB ( <i>Caring Territory Base</i> ).....	58
Lampiran 12 Akumulasi Kinerja CTB ( <i>Caring Territory Base</i> ) dalam melakukan <i>Visiting</i> selama sebulan.....	59



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini menjadikan masyarakat sadar akan pentingnya mendapat informasi, sehingga kebutuhan dan minat semua kalangan mulai dari masyarakat, perusahaan sampai lembaga pendidikan meningkat dalam penggunaan internet. Teknologi informasi yang baik sangat berperan dalam memenuhi kebutuhan informasi para pengguna. Dengan berkembangnya penggunaan teknologi, kehadiran bertelepon, internet dan televisi berlangganan secara lengkap menyediakan kebutuhan akan informasi, tayangan hiburan, berita hingga ilmu pengetahuan. Hal ini membuka peluang bagi perusahaan yang bergerak dalam penyediaan dukungan terhadap penggunaan teknologi.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi, komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Koneksi internet merupakan salah satu produk jasa teknologi dan komunikasi yang disediakan. Untuk memenuhi kebutuhan teknologi internet, pada tahun 2015 PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk melakukan transformasi produk berbasis pemenuhan kebutuhan akses internet dengan mengeluarkan produk *My Broadband* yaitu *IndiHome* (Indonesia *digital home*), produk ini menggantikan produk layanan sebelumnya yaitu *Speedy*. *IndiHome* adalah salah satu produk layanan *Triple Play* dari PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk berupa paket layanan komunikasi dan data seperti internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), telepon rumah (voice), dan layanan televisi interaktif (*Use TV Cable, IP TV*) dengan tagline 100% Fiber yang dapat menghantarkan kecepatan hingga 100Mbps.





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Metode pembayaran yang digunakan untuk melakukan pembayaran penggunaan produk *IndiHome* ini menggunakan metode pascabayar. Pascabayar merupakan metode pembayaran dengan sistem pembayaran yang ditagihkan pada pelanggan di akhir bulan atas jasa telekomunikasi yang digunakan pada bulan sebelumnya. Hal ini dianggap sebagai piutang oleh perusahaan yang harus ditagihkan kepada pelanggan apabila sudah melewati jatuh tempo yang sudah ditentukan.

Menurut Sumiyati dan Nafiah (2019:30), piutang adalah hak atau klaim yang dimiliki perusahaan kepada pihak, dapat berupa entitas/perusahaan organisasi, instansi perusahaan, swasta, bahkan individu sekalipun. Adanya piutang akan menimbulkan penagihan piutang, sehingga kegiatan operasional pada proses penagihan ini berkaitan dengan unit *Payment* (Pembayaran) *Collection* (Pengumpulan tagihan). Pada unit *Payment Collection* proses penagihan atas pemakaian jasa telekomunikasi per pelanggan per hari sampai melakukan pengumpulan tagihan setiap bulannya yang dilakukan secara komputerisasi. Unit *Payment Collection* di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat mempunyai wewenang untuk melakukan penagihan piutang kepada pelanggan dengan berkomunikasi untuk mengingatkan kewajibannya dalam melakukan pembayaran terhadap tagihan bulan berjalan maupun tagihan yang sudah melewati jatuh tempo dan pemberitahuan denda, pemutusan layanan dan isolir apabila pelanggan tidak juga melunasi tagihannya hingga waktu yang sudah ditentukan.

Dalam proses penagihan terdapat prosedur-prosedur yang harus dilakukan dan ketentuan-ketentuan yang sudah ditentukan sebelumnya, sehingga proses penagihan dapat berjalan dengan baik. Terdapat beberapa cara yang dilakukan untuk memberitahukan tagihan kepada pelanggan untuk tagihan bulan berjalan ataupun tagihan yang sudah melewati jatuh tempo, yaitu penagihan melalui telepon, email, surat dan penagihan secara langsung ke alamat pelanggan. Dalam proses penagihan pembayaran kepada pelanggan *IndiHome* bukan hal yang mudah, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh bagian *Payment*



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

*Collection* dalam melakukan penagihan sehingga diperlukan tindakan untuk mengatasi hambatan tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan prosedur yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) perusahaan sehingga proses penagihan piutang pelanggan *Indihome* di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat dapat berjalan dengan baik, oleh karena itu Penulis mengambil tema **Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan *IndiHome* Pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat** sebagai judul penulisan dalam tugas akhir.

## 1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana prosedur penagihan piutang pelanggan *IndiHome* di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat ?
- b. Apa saja hambatan dalam melakukan penagihan piutang pelanggan *IndiHome* di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Pelaksanaan Penulisan Tugas Akhir dimaksudkan untuk mencari data dan informasi mengenai prosedur penagihan piutang pelanggan. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menjelaskan dan menganalisis prosedur penagihan piutang pelanggan *Indihome* di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat.
- b. Untuk menganalisis apa saja hambatan yang dialami oleh PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat dalam melakukan penagihan piutang pelanggan *IndiHome*.





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### 1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Dapat mempraktekkan ilmu yang telah dipelajari selama kuliah dan dapat menambah ilmu pengetahuan serta pengalaman kerja di bidang telekomunikasi, khususnya pada bagian *Payment Collection* yang melakukan penagihan piutang pelanggan *IndiHome* di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat.

b. Bagi Perusahaan

Dapat menjalin hubungan baik antara perusahaan dan lembaga pendidikan (kampus). Perusahaan mendapatkan bantuan tenaga kerja tambahan dalam menyelesaikan tugas dalam pekerjaan di perusahaan, dapat memotivasi perusahaan untuk meningkatkan proses penagihan serta dapat mengatasi hambatan dalam prosedur penagihan piutang pelanggan Indihome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat.

c. Bagi Ilmu Pengetahuan

Laporan ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan sebagai bahan referensi perpustakaan bagi pembaca dan peneliti-peneliti lain yang berkaitan dengan laporan ini.

#### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis dalam melakukan pengumpulan data pada penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi adalah proses pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung, melihat dan mengambil data yang digunakan dalam prosedur penagihan piutang yang dilakukan pada bagian *Payment Collection* sebagai referensi Penulisan Tugas Akhir.





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Wawancara

Menurut Fadhallah (2021:2), wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka di mana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* dan pihak lainnya berperan sebagai *interviewee* dengan tujuan tertentu. Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, penulis melakukan wawancara kepada Ibu Annie Fatmawati selaku Manager *Payment Collection* PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat mengenai prosedur penagihan piutang pelanggan *IndiHome*. Pertanyaan wawancara terlampir pada lampiran 1.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk dokumen tertulis dan dokumen elektronik yang dapat mendukung penulisan Tugas Akhir. Pengumpulan dokumen yang dilakukan penulis berupa salinan surat tagihan, data pelanggan pada sistem *e-Info Payment* dan data lain yang berkaitan dengan data penagihan piutang pelanggan *Indihome* di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat.

## 1.6 Metode Analisis Data

Dalam melakukan analisis data pada penulisan laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan analisis data deskriptif kualitatif. Menurut I Made Winartha (2006:155), metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi dilapangan. Data yang diperoleh dalam prosedur penagihan piutang selanjutnya disusun dalam *flowchart* dan penjelasannya yang kemudian dianalisis berdasarkan landasan teori tentang prosedur penagihan piutang pelanggan Indihome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi pada saat Praktik Kerja Lapangan.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sebagai bentuk kemudahan dalam membaca Penulisan Tugas Akhir ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan dengan memberikan penjelasan di setiap bab dengan penyusunan sebagai berikut:

#### Bab I : Pendahuluan

Pendahuluan berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode analisis data, jadwal penyelenggaraan kegiatan, dan sistematika penulisan.

#### Bab II : Landasan Teori

Landasan teori menguraikan tentang konsep atau teori-teori yang mendasari permasalahan dalam penulisan ini dan diringkas dalam satu kesatuan bab untuk memudahkan dalam menganalisis teori dan hasil penulisan. Bab ini akan memaparkan teori mengenai definisi prosedur, definisi tagihan, definisi piutang, definisi pelanggan, prosedur penagihan piutang, definisi SOP (Standar Operasional Prosedur), tujuan SOP (Standar Operasional Prosedur), dan manfaat SOP (Standar Operasional Prosedur).

#### Bab III : Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini dijabarkan secara singkat, padat, dan jelas mengenai lokasi Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan penulis. Didalamnya terdapat sejarah



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

singkat, Visi dan Misi, Kegiatan Usaha Perusahaan, serta Struktur Perusahaan dan Tata Kelola-nya.

**Bab IV : Pembahasan**

Bab ini merupakan hasil Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan oleh penulis dalam bentuk jawaban dari pemecahan masalah. Secara singkat, bab ini akan berfokus pada prosedur penagihan piutang pelanggan *IndiHome* di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat dan analisis hambatan yang dialami oleh PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat dalam melakukan penagihan kepada pelanggannya.

**Bab V : Penutup**

Bab ini menguraikan mengenai kesimpulan pembahasan dan saran atas Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan *IndiHome* di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat yang nantinya dapat digunakan sebagai masukan positif untuk kemajuan perusahaan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah penulis menjelaskan Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan *Indihome* Pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk menawarkan layanan *indihome* dengan metode pembayaran pascabayar, sehingga diperlukan penagihan jika terdapat pelanggan yang belum melunasi tagihannya. Prosedur penagihan piutang yang dilakukan oleh PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk yaitu dengan mengelompokkan piutang berdasarkan jenis tagihan pelanggan yaitu tagihan bulan N untuk tagihan 1 bulan dan tagihan bulan N+1 untuk tagihan 2 bulan yang belum dibayarkan. Terdapat beberapa teknik penagihan yang dilakukan oleh PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk yaitu mengingatkan dan menegur pelanggan terkait tagihan melalui *reminding call*, *whatsapp blast*, mengirim tagihan melalui email, melakukan kunjungan personal atau *visiting* ke alamat pelanggan dengan membawa surat penagihan, dan memberikan ancaman tindakan yuridis apabila tagihan lebih dari 6 bulan dengan membawa permasalahan tagihan tersebut ke pengadilan. Prosedur penagihan piutang dilakukan untuk menjaga piutang supaya usaha PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk berjalan dengan lancar.
2. Hambatan yang dihadapi oleh divisi *Payment Collection* PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dalam melakukan penagihan kepada pelanggan yaitu kontak pelanggan yang tidak aktif dan pelanggan yang tidak berada di tempat pada saat tim CTB (*Caring Territory Base*) melakukan *visiting* ke alamat pelanggan.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan terhadap penagihan piutang Pelanggan *Indihome* Pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat yaitu:

1. Untuk memudahkan penyampaian pesan baik melalui sambungan telepon atau *whatsapp blast*, sebaiknya nomor telepon yang dapat dihubungi serta nomor *whatsapp* yang digunakan dapat dibedakan dalam data pribadi pelanggan karena beberapa pelanggan memiliki nomor telepon dan nomor *whatsapp* yang berbeda. Dengan menyampaikan pemberitahuan tagihan melalui *whatsapp blast* maka pesan dapat tersampaikan kepada semua pelanggan dengan waktu yang lebih efektif dan efisien serta pesan pemberitahuan dapat dilihat oleh pelanggan kapanpun dan dimanapun.
2. Penambahan tenaga kerja untuk bagian C3MR (*Cash Collection Current Month Ratio*) yang bertugas melakukan reminding call pelanggan untuk menyampaikan informasi tagihan kepada seluruh pelanggan setiap bulannya. Sehingga seluruh pelanggan yang memiliki tagihan mendapatkan informasi dari PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk untuk segera melunasi tagihannya secara tepat waktu.
3. Sebelum tim CTB (*Caring Territory Base*) pergi ke alamat pelanggan untuk melakukan *visiting* dengan membawa surat tagihan, tim CTB harus berkomunikasi terlebih dahulu dengan pelanggan untuk memberitahu pelanggan terkait kebenaran alamat dan keberadaan pelanggan di alamat tersebut. Dalam hal ini tim CTB perlu melakukan pendekatan dengan berkomunikasi yang baik dan sopan terhadap pelanggan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. 2020. *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: CV Nas Media Pustaka
- Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2021. *Penagihan*. “KBBI Online” (<https://kbbi.web.id/> diakses 12 April 2021)
- Baridwan, Zaki. 2008. *Intermediate Accounting*. Yogyakarta : BPFE.Yogyakarta
- Budihardjo. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Ernina P, dkk. 2016. *Langkah-langkah efektif menyusun SOP*. Depok: Huta Publisher
- Fadhallah. 2021. *Wawancara*. Jakarta: UNJ PRESS
- Fanoza, Lamuddin. 2017. *Aneka Surat Sekretaris dan Bisnis Indonesia*. Jakarta: Usaha Mulia
- Hadi, Anwar. 2007. *Pemahaman dan Penerapan ISO/IEC 17025: 2005 Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Juwono, Trisno. 2015. *Sukses Menagih Hutang Dengan Hati*. Surakarta: Guepedia
- Kasmir. 2008. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: PT Salemba Emban Putra
- Shatu, Yayah Pudir. 2016. *Kuasai Detail Akuntansi Perkantoran*. Jakarta: Pustaka Ilmu Semesta
- Sumiyati dan Yatimatun Nafiah. 2019. *Akuntansi Keuangan untuk SMK/MAK Kelas XI*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Syaraswati, Dewi dkk. 2016. *SPM Akuntansi untuk SMK/MAK*. Jakarta: Erlangga
- Telkom Indonesia. 2020. “Profil dan riwayat singkat.” (<https://www.telkom.co.id> diakses 17 Maret 2021)
- Telkom Indonesia. 2021. “Indihome aktif tanpa batas.” (<https://indihome.co.id/internet> diakses 19 Maret 2021)

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

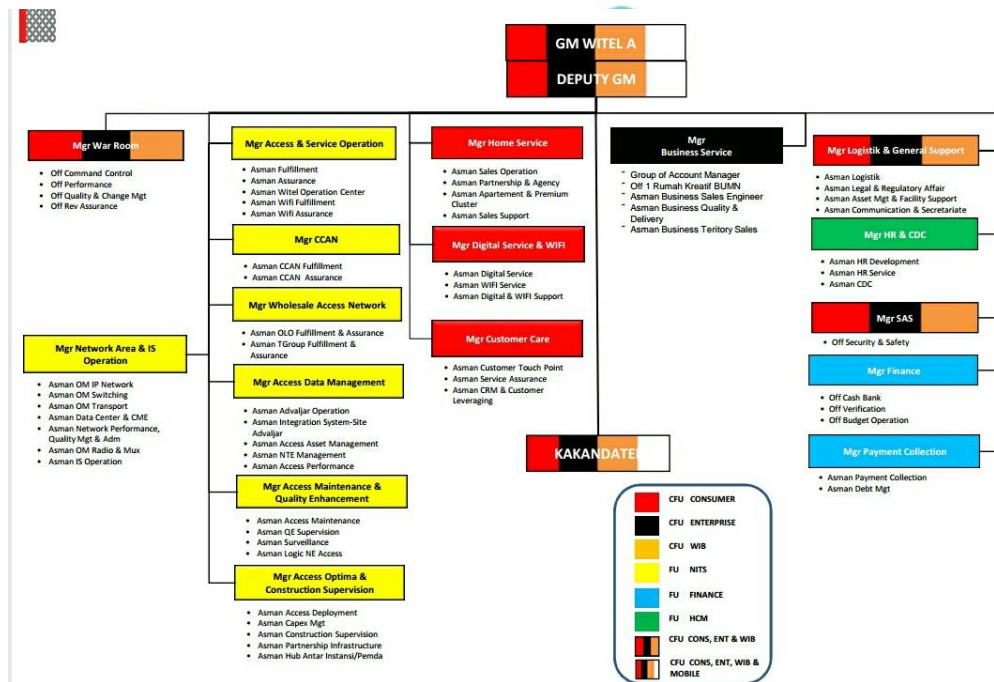
## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Siapa saja bagian atau pihak yang terkait dalam proses penagihan piutang kepada pelanggan?
2. Apa saja cara yang dilakukan oleh unit Payment Collection dalam proses penagihan ke pelanggan *Indihome*?
3. Bagaimana proses penagihan piutang pelanggan *Indihome* pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat?
4. Sistem apa yang digunakan untuk mengecek tagihan pelanggan?
5. Sistem apa yang digunakan dalam proses penagihan pelanggan *Indihome* melalui email?
6. Pada tanggal berapa billing baru akan keluar disetiap bulannya?
7. Kapan jangka waktu pelunasan pembayaran yang harus dilakukan oleh pelanggan?
8. Apa saja denda yang diberikan oleh PT Telkom Indonesia (Persero), Tbk Witel Jakarta Barat kepada pelanggan yang melakukan pembayaran melewati tanggal jatuh tempo?
9. Apakah Tim CTB (*Caring Territory Base*) diberikan target pada setiap penagihan?
10. Bagaimana mengetahui Tim CTB telah melakukan penagihan ke pelanggan?
11. Apa hambatan yang ditemui oleh unit Payment Collection dalam melakukan penagihan piutang kepada pelanggan PT Telkom Indonesia (Persero), Tbk Witel Jakarta Barat?



Lampiran 2 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat.



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Hasil *Reminding Call* kepada pelanggan

A	B	C	D	E	F	G	H	AP	AQ	AR	AS				
1	NO	NPOR	CCA	SND	SND	SND_GROUP	NCLI	NCLI	NAMA_NCLI	NAMA	TEL	HASIL CALL	EMAIL	AR	AS
2638	3296	202104	'88857095'	121711230410	02153341051	57095815	.MIRANDA OLIVIA WINA MIRAND	8561361588	Offline	mirawinarto@gmail.com	-	Offline	mirawinarto@gmail.com	-	CHANEL KAT
2639	3828	202104	'88857095'	02153341051	121711230410	57095815	.MIRANDA OLIVIA WINA MIRAND	8561361588	Offline	mirawinarto@gmail.com	-	Offline	mirawinarto@gmail.com	-	-
2640	227	202104	'88857133'	02122281976	122706224152	57133018	.MIRANTI	85604749665	Offline	miramiranti183@gmail.com	-	Offline	miramiranti183@gmail.com	-	-
2641	494	202104	'88857133'	122706224152	02122281976	57133018	.MIRANTI	85604749665	Offline	miramiranti183@gmail.com	-	Offline	miramiranti183@gmail.com	-	-
2642	2596	202104	'88857194'	121703241433	57194670	.MIRANTI DWI PUTRI	MIRANTI	8126739715	Offline	mirantidpt@gmail.com	-	Offline	mirantidpt@gmail.com	-	-
2643	2551	202104	'88857146'	121701220276	57146450	.MIRDANIATI	MIRDAN	81283699405	RNA	niamirdaniati@gmail.com	-	RNA	niamirdaniati@gmail.com	-	-
2644	4740	202104	'88856853'	122705295049	56853572	.MIRSAN	MIRSAN	81779980287	Nomor tidak terdaftar	mirzhan435@gmail.com	-	Nomor tidak terdaftar	mirzhan435@gmail.com	-	-
2645	1640	202104	'88856925'	121703228652	56925418	.MITA ARSITA	MITA AR	81992169901	RNA	mitaazkat@gmail.com	-	RNA	mitaazkat@gmail.com	-	-
2646	1678	202104	'88856925'	02154337342	121703228652	56925418	.MITA ARSITA	81992169901	RNA	mitaazkat@gmail.com	-	RNA	mitaazkat@gmail.com	-	-
2647	1505	202104	'88857008'	02122055631	121711230074	57008341	.MKHAIRUZAL	82122106591	akan melakukan pemutusan	muhamadhairuzal1404@	-	akan melakukan pemutusan	muhamadhairuzal1404@	-	-
2648	1978	202104	'88857008'	121711230074	02122055631	57008341	.MKHAIRUZAL	82122106591	akan melakukan pemutusan	muhamadhairuzal1404@	-	akan melakukan pemutusan	muhamadhairuzal1404@	-	-
2649	1908	202104	'88857104'	121703240782	02154340986	57104142	.MOCHAMAD ALDIS RUSI MOCHAI	85214987603	Offline	malvin.l@mufti.id	-	Offline	malvin.l@mufti.id	-	-
2650	3241	202104	'88857104'	02154340986	121703240782	57104142	.MOCHAMAD ALDIS RUSI MOCHAI	85214987604	Offline	malvin.l@mufti.id	-	Offline	malvin.l@mufti.id	-	-
2651	1616	202104	'88856828'	121715225733	88856828	56828563	.MOCHAMAD RIZKY HAN MOCHAI	81313000540	akan bayar	Rizkyhanafi308@gmail.com	-	akan bayar	Rizkyhanafi308@gmail.com	-	-
2652	2989	202104	'88856934'	122712226147	88856934	56934607	.MOGA ANANDA	81317078850	Offline	moga.ananda@gmail.com	-	Offline	moga.ananda@gmail.com	-	-
2653	49	202104	'88856778'	02121252602	121701110997	56778940	.MOH BADRI	83806662570	akan bayar	mohbadri711@gmail.com	-	akan bayar	mohbadri711@gmail.com	-	E
2654	542	202104	'88857102'	121715233475	021212663142	57102391	.MOH FIKRI AUNUR HOFI MOH FIK	82122611342	RNA	f9142375@gmail.com	-	RNA	f9142375@gmail.com	-	-
2655	2890	202104	'88857102'	02121263142	121715233475	57102391	.MOH FIKRI AUNUR HOFI MOH FIK	82122611343	RNA	f9142376@gmail.com	-	RNA	f9142376@gmail.com	-	-
2656	2524	202104	'88857153'	121703241094	88857153	57153841	.MOH RIDWAN SSOOS	8567576727	RNA	papabenz01@gmail.com	-	RNA	papabenz01@gmail.com	-	-
2657	2756	202104	'88857153'	122712226561	0212526947	57153891	.MOH SYAIFUR	88298780293	RNA	thalitashaza@gmail.com	-	RNA	thalitashaza@gmail.com	-	-
2658	2586	202104	'88857014'	121715233182	02121263064	57014583	.MOH TARWAEDI	859106977857	bukan ybs. yg menerima bpk david, akan diir	bbyhippo88@gmail.com	-	bukan ybs. yg menerima bpk david, akan diir	bbyhippo88@gmail.com	-	-
2659	4755	202104	'88857014'	02121263064	121715233182	57014583	.MOH TARWAEDI	859106977857	bukan ybs. yg menerima bpk david, akan diir	bbyhippo88@gmail.com	-	bukan ybs. yg menerima bpk david, akan diir	bbyhippo88@gmail.com	-	-

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Microsoft Excel data kontak pelanggan

1.	NO	NPBR	CCA	SND	SND_GROUP	NCLI	NAMA_NCLI	NAMA	NAMA_NCLI	BILL_TYPE	TELP	EMAIL	CHANEL	KATEGORI	KENDALA	REASON	(KETERA
2638	3296	202104	'88857095	121711230410	02153341051	57095815	.MIRANDA OLIVIA WINA MIRANDI	IP				8561361588	mirawinarto@gmail.com	-	-	-	-
2639	3828	202104	'88857095	02153341051	121711230410	57095815	.MIRANDA OLIVIA WINA MIRANDI	IP				8561361588	mirawinarto@gmail.com	-	-	-	-
2640	227	202104	'88857133	02122281976	122706224152	57133018	.MIRANTI	IP				85604749665	miramiranti183@gmail.com	-	-	-	-
2641	494	202104	'88857133	122706224152	02122281976	57133018	.MIRANTI	IP				85604749665	miramiranti183@gmail.com	-	-	-	-
2642	1908	202104	'88857104	121703240782	02154340986	57104142	.MOCHAMAD ALDIS RUSI MOCHAM	IP				85214987603	malvin.l@mufti.id	-	-	-	-
2643	3241	202104	'88857104	02154340986	121703240782	57104142	.MOCHAMAD ALDIS RUSI MOCHAM	IP				85214987604	malvin.l@mufti.id	-	-	-	-
2644	2989	202104	'88856934	122712226147		56934607	.MOGA ANANDA	MOGA A	IP			81317078850	moga.ananda@gmail.com	-	-	-	-
2645	3464	202104	'88856817	122706220692		56817070	.MOHAMAD FIKRI FAUZA MOHAM	IP				853860267369	ctbdylestar@gmail.com	-	-	-	-
2646	3573	202104	'88857163	121701219182	02129509087	57163963	.MOHAMAD IRFAN	MOHAM	IP			85694414642	adellaputri50971@gmail.cc	-	-	-	-
2647	491	202104	'88857072	121715233355	02121262947	57072316	.MOHAMAD REZAF FEBR MOHAM	IP				88289568618	rezadoang123@gmail.com	-	-	-	-
2648	563	202104	'88857072	02121262947	121715233355	57072316	.MOHAMAD REZAF FEBR MOHAM	IP				88289568618	rezadoang123@gmail.com	-	-	-	-
2649	2844	202104	'88857034	02121584493	122734214904	57034404	.MOHAMAD SOFIAN	MOHAM	IP			8886305632	mohamadsofian35@gmail.	-	-	-	-
2650	2943	202104	'88857034	122734214904	02121584493	57034404	.MOHAMAD SOFIAN	MOHAM	IP			8886305632	mohamadsofian35@gmail.	-	-	-	-
2651	915	202104	'88857148	121703241063	02154339407	57148735	.MOHAMAD TAMBRIN	MOHAM	IP			85714826539	mohamadrizkyramadhan29	-	-	-	-
2652	4153	202104	'88856974	121703240333	02154340637	56974166	.MOHAMMAD ALAWY	MOHAM	IP			81380645001	mohammadallawy16@gma	-	-	-	-
2653	4855	202104	'88856974	02154340637	121703240333	56974166	.MOHAMMAD ALAWY	MOHAM	IP			81380645001	mohammadallawy16@gma	-	-	-	-
2654	2938	202104	'88856868	122712229572		56868966	.MOHAMMAD MAHDIAN MOHAM	IP				81934147954	homebreaks@gmail.com	-	-	-	-
2655	2129	202104	'88856976	121715233009		56976429	.MOHAMMAD RIZKI ABIL MOHAM	IP				8978044781	abililahrizki@gmail.com	-	-	-	-
2656	747	202104	'88856885	02121262749	121715228757	56885696	.MOHAMMAD RIZKI ARD MOHAM	IP				81118986556	email@rizkiardh.com	-	-	-	-
2657	1755	202104	'88856885	121715228757	02121262749	56885696	.MOHAMMAD RIZKI ARD MOHAM	IP				81118986556	email@rizkiardh.com	-	-	-	-
2658	569	202104	'88857152	122706224179	02122582902	57152479	.MOHAMMAD RUSDY	MOHAM	IP			81383443296	mohamad.rusdy@segari.id	-	-	-	-
2659	623	202104	'88857043	121711230216	02122059963	57043603	.MOHKHOLIPATURRASYI MOHKH	IP				895702277774	rendisupradm@gmail.com	-	-	-	-

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







## Lampiran 7 Tagihan bulan N pelanggan baru

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Execution per transaction 0.22 seconds

Nama: EDI SETIAWAN  
 Produk: Telkom Link ADSL  
 Phone: 122705216631  
 Internet: 0  
 GroupID: 9024012193045 (INDIHOME)

Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
Apr 2021	IDR	350,900	350,900	Belum Lunas		Bukan cicilan		
Detail pembayaran								
Jenis Layanan	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Status	Lokasi pembayaran				
PPN UNSUR KENA PAJAK	IDR	31,900	Belum Lunas					
BIAYA INDIHOME	IDR	319,000	Belum Lunas					
METERAI	IDR	0	Belum Lunas					
Mar 2021	IDR	366,850	0	Lunas	FINNET SUBCA - ALFAMART	Bukan cicilan	31-Mar-2021	11:47:44
Detail pembayaran								
Jenis Layanan	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Status	Lokasi pembayaran				
DENDA TERBAYAR	IDR	15,950	Lunas	FINNET SUBCA - ALFAMART				
BIAYA INDIHOME	IDR	319,000	Lunas	FINNET SUBCA - ALFAMART				
PPN UNSUR KENA PAJAK	IDR	31,900	Lunas	FINNET SUBCA - ALFAMART				

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



Lampiran 8 Tagihan bulan N+1 pelanggan yang sudah jatuh tempo

### e-Info Payment

Informasi tagihan jasa telekomunikasi

[Search](#)   [Most Called](#)   [Change Password](#)   [Admin](#)   [Download](#)   [Logout](#)

**Nomor jastel:**

Nama penanya:

Alamat penanya:

Nomor telepon penanya:

©TREMS

Execution per transaction 0.32 seconds

Nama: DELLA DEBYANDINI

Produk: Telkom Link ADSL

Phone: 02122129155

Internet: 121711208154

GroupID: 9014008220557 (INDIHOME)

Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
+ Apr 2021	IDR	471,500	471,500	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Mar 2021	IDR	492,000	492,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Feb 2021	IDR	471,500	0	Lunas	FINNET SUBCA - TOKOPEDIA	Bukan cicilan	23-Feb-2021	10:42:19
+ Jan 2021	IDR	451,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - TOKOPEDIA	Bukan cicilan	20-Jan-2021	20:05:46
+ Des 2020	IDR	454,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - TOKOPEDIA	Bukan cicilan	20-Des-2020	19:35:27
+ Nop 2020	IDR	454,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - TOKOPEDIA	Bukan cicilan	20-Nop-2020	12:55:17
+ Okt 2020	IDR	474,500	0	Lunas	FINNET SUBCA - TOKOPEDIA	Bukan cicilan	21-Okt-2020	06:22:19
+ Sep 2020	IDR	454,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - TOKOPEDIA	Bukan cicilan	20-Sep-2020	20:46:46
+ Agu 2020	IDR	454,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - TOKOPEDIA	Bukan cicilan	20-Agu-2020	12:39:56
+ Jul 2020	IDR	474,500	0	Lunas	FINNET SUBCA - TOKOPEDIA	Bukan cicilan	21-Jul-2020	06:44:58
+ Jun 2020	IDR	474,500	0	Lunas	FINNET SUBCA - INDOMART	Bukan cicilan	21-Jun-2020	13:09:18

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

JAKARTA






## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 9 Surat Tagihan



**Telkom  
Indonesia**  
*the world in your hand*

Jakarta, 06 April 2021

Nomor : Tel / YN 000/WTL-CC216000/2021

Kepada Yth.  
 Nama : IBU/NYONYA DELLA DEBYANDINI  
 Alamat : KEMANGGISAN PULO 24B/RT.03/17, PALMERAH JAKARTA BARAT. 11481

Perihal : Informasi Tagihan Internet  
 Cp : 0898-8016-827

Pelanggan yang terhormat,  
 Manajemen TELKOM menyampaikan terima kasih atas kerja sama Bapak/Ibu selama ini sebagai Pengguna Layanan TELKOM. Kami berharap bahwa layanan yang kami berikan selama ini dapat memenuhi harapan dan menunjang aktivitas Bapak/Ibu.

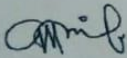
Pada kesempatan ini, kami informasikan tagihan INDIHOME atas nama IBU/NYONYA DELLA DEBYANDINI sebagai berikut :

NO JASTEL	STATUS	NAMA	BULAN	TAGIHAN
121711208154	Aktif	IBU/NYONYA DELLA DEBYANDINI	Maret 2021	Rp. 471,500
			April 2021	Rp. 492,000
<b>TOTAL TAGIHAN</b>				<b>Rp. 963,500</b>

Mohon agar pembayaran tagihan Internet tersebut dapat dilakukan sebelum tanggal 30 April 2021. Pembayaran tagihan dapat dilakukan di loket pembayaran Telkom terdekat (ATM, Internet Banking, Loket-loket Perbankan, Loket-loket Koperasi Telkom, PT. Posindo, Alfa Mart) dan jika telah melakukan pembayaran mohon surat ini diabaikan.


Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi tlp. 021-5662300.  
 Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

  
Annie Fatmawati  
 Manager Payment Collection

Wilayah Telekomunikasi Jakarta Barat

Kantor : Wilayah Telekomunikasi Jakarta Barat  
 Payment & Collection  
 PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk  
 Jl. Letjend. S. Parman Kav. 8 Jakarta Barat  
 11440 Indonesia






## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 10 Surat Peringatan



**Telkom Indonesia**  
the world in your hand

Jakarta, 07 April 2021

Nomor : Tel / YN 000/WTL-CC216000/2021

Kepada Yth.  
 Nama : Bapak/Ibu AHLUN NAZAK  
 Alamat : Kedaung Kaliangke RT 03/08 Kedaung Kaliangke, Cengkareng  
 Perihal : Informasi Tagihan Layanan *Indihome* bulan Desember 2020 dan Januari 2021  
 Cp : 0813-1602-4344


Pelanggan yang terhormat,  
 Terimakasih atas kepercayaan Bapak/Ibu dalam menggunakan produk Telkom *Indihome*. Dengan surat ini, kami sampaikan bahwa berdasarkan data yang ada pada kami sampai dengan saat ini masih terdapat tagihan layanan TELKOM yang belum diselesaikan sebagai berikut :

NO JASTEL	STATUS	NAMA	BULAN	TAGIHAN
121711226483	Aktif	Bapak/Ibu AHLUN NAZAK	Januari 2021	Rp. 468.750
			Desember 2020	Rp. 354.836
<b>TOTAL TAGIHAN</b>				Rp. 823.586


Mohon agar pembayaran tagihan Internet tersebut dapat dilakukan sebelum tanggal 30 April 2021. Pembayaran tagihan dapat dilakukan di loket pembayaran Telkom terdekat (ATM, Internet Banking, Loket-loket Perbankan, Loket-loket Koperasi Telkom, PT. Posindo, Alfa Mart).

Perlu kami informasikan, apabila pembayaran belum dilakukan sampai dengan batas waktu yang telah ditetapkan, maka PT Telkom akan menyerahkan proses penagihan pembayaran atas layanan yang telah digunakan Pelanggan kepada Kuasa Hukum yang telah ditunjuk oleh PT Telkom.

Jika pembayaran telah dilaksanakan sebelum menerima surat ini, maka surat ini dapat diabaikan dan mohon maaf jika terdapat kesalahan. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi tlp. **021-5662300**. Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
  
**Annie Fatmawati**  
 Manager Payment Collection

Wilayah Telekomunikasi Jakarta Barat



Kantor : Wilayah Telekomunikasi Jakarta Barat  
 Payment & Collection  
 PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.  
 Jl. Letjend. S. Parman Kav. 8 Jakarta Barat  
 11440 Indonesia

CS | Register dengan CamScanner





**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

Lampiran 11 laporan VOC (Voice of Customer) atas Visiting CTB (Caring Territory Base)

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	KETERANGAN	
1	NO	PERIODE	DIVISI	SPEEDY	ND	NAMA	REG	WITEL	STATUS	EGO	VOC	Alhamdulillah hasil visit dan follow up via WhatsApp	
2	1	202103	DCS	121711217943	SUHARTI	JAKARTA BARAT. ;	KEBON	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	SUDAH BAYAR	Bertemu istrinya, info darinya saat ini inet Tdk di pake	
3	2	202103	DCS	122706220611	KURNIADHI B	JAKARTA BARAT. ;	PAWA	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	JARANG DIPAKAI	Surat di serahkan ke adik ybs nanti akan di sampaikan	
4	3	202103	DCS	121711220669	OCTA SATHIA NUGRAHA	PAHLAWANI ;	SUKABUMI	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	KENDALA KEUANGAN	Yang bersangkutan prihal tagihan Indihominya sudah	
5	4	202103	DCS	121701004810	FADLY	RAWA BAHAGIA 4 ;	GROG	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	SUDAH BAYAR	Ybs sudah mmbaykn tagihannya lunas 2 bulan	
6	5	202103	DCS	121752309666	ABDILLAH	JAKARTA BARAT. ;	SRENG	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	SUDAH BAYAR	Alhamdulillah pelanggan sudah membayarkan tagihar	
7	6	202103	DCS	121711221842	SULAWATI	DERIS ;	KEBON	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	SUDAH BAYAR	info dari pemilik rumah ybs sudah pindah rumah suda	
8	7	202103	DCS	121711202793	SIHABUDIN	JAKARTA BARAT. ;	SUKAB	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	KENDALA KEUANGAN	Yang bersangkutan prihal tagihan Indihominya sudah	
9	8	202103	DCS	121701009381	MUHAMMAD FAIZ ABDURR	JAKARTA BARAT. ;	TOMAN	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	SUDAH BAYAR	Pelanggan sudah membayarkan tagihannya	
10	9	202103	DCS	121703213343	Donny Bastian	JAKARTA BARAT. ;	DURI	K REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	SUDAH BAYAR	Lokasi kos kosan Informasi dari yang bersangkutan ybs	
11	10	202103	DCS	121701213573	veronika brsilitonga	JAKARTA BARAT. ;	DURI	K REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	KENDALA KEUANGAN	Visit tanggal 10 Alhamdulillah tagihan sudah di bayar	
12	11	202103	DCS	121703111173	Teh koq kui	JAKARTA BARAT. ;	CENGG	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	SUDAH BAYAR	Pelanggan belum bisa bayar tagihannya uangnya belum	
13	12	202103	DCS	121705206543	NURJANNAH	KAYU BESAR ;	CENGG	KAREN	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	KENDALA KEUANGAN	Bertemu ibu in, info nya internet sudah tidak digunak
14	13	202103	DCS	121703205571	ZULKIFLI	TANGERANG ;	DESA	JATIM	REGI/JAKBAR	CONTACT	COM	PINDAH KE KOMPETITOR	
15	14	202103	DCS	121706200868	Resto sumbooo/OQ.teddy	JAKARTA BARAT. ;	CENGG	K REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	KENDALA KEUANGAN	Ruko kosong sudah tidak berpenghuni, surat saya ting	
16	15	202103	DCS	121703233054	RIKI WAHYUDI	TANGERANG ;	BABAKAN	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	KENDALA KEUANGAN	Info dari ybs sudah pindah dan modem sudah diambil	
17	16	202103	DCS	121705107533	FITEYAH LESTARI	KAMAL MUARA ;	KAMAL	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	KENDALA KEUANGAN	Dengan Ibu Feteiyah(ybs) info dari beliau, nanti akan	
18	17	202103	DCS	122706219836	CEN KOK CUNG	SANUSI ;	PAWA	BUAYA ;	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	JARANG DIPAKAI	inet jarang digunakan, sehingga ybs akan melakukan p
19	18	202103	DCS	121703114672	Feri Defrijal	TANGERANG ;	KEBON	BES	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	KENDALA KEUANGAN	info dari internet sudah tidak digunakan lagi karena ke
20	19	202103	DCS	121711217160	DEVI SAPTRIANINGRUM	JAKARTA BARAT. ;	PALMIE	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	KENDALA KEUANGAN	Kohar//kbr_07/121711217160/200321/contacted/ kend	
21	20	202103	DCS	121701014103	riandi oktavianus	JAKARTA BARAT. ;	KOTA	B	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	JARANG DIPAKAI	Surat diterima istri pelanggan infonya inet jarang digun
22	21	202103	DCS	121703234979	LUTHFIDATUL FIRDAUS	JAKARTA BARAT. ;	CENGG	K REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	KENDALA KEUANGAN	Surat di terima mas hadi, surat akan di sampaikan ke y	
23	22	202103	DCS	121705206186	ADE IRMA SETIAWATI	BAHAGIA ;	TEGAL	ALUR ;	REGI/JAKBAR	CONTACT	CUST	JANJI BAYAR	Surat diterima ybs,info dari beliau nanti akan segera di

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan Kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



