



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

TUGAS AKHIR

PERAN *PAYMENT COLLECTION* INDIHOME PT. TELKOM WITEL RIAU DARATAN

*Disusun Dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Muda (A.Md) Pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau*



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

ERNA PURWO NINGSIH

NIM: 01672202867

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020**

LEMBAR PESETUJUAN

TUGAS AKHIR

Nama : Erna Purwo Ningsih
NIM : 01672202867
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan
Judul : PERAN *PAYMENT COLLECTION* INDIHOME
PT. TELKOM WITEL RIAU DARATAN

Setelah kami teliti dan memberikan sebagai mana mestinya, maka kami berpendapat bahwa laporan ini sudah dapat disetujui

Disetujui Oleh
Pembimbing



Lusiawati, SE, MBA
NIP: 19780527 200710 2 008

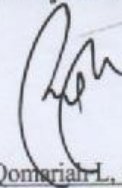
Mengetahui

Wakil Dekan 1
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Leny Nofianti MS, SE, Msi, Ak, CA
NIP : 19751112 199903 2 001

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Perusahaan



Hj. Qomariah L, SE., M.Si
NIP: 19750704 200710 2 001

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

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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Erna Purwo Ningsih
NIM : 01672202867
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan
Judul : *PERAN PAYMENT COLLECTION INDIHOME*
PT. TELKOM WITEL RIAU DARATAN
Hari/Tgl Ujian : Kamis, 26 Desember 2019

Disetujui Oleh
Panitia Penguji

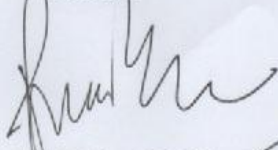
Ketua



Dr. Amrul Muzan, M.Esy
NIP: 19770227 200312 1 002

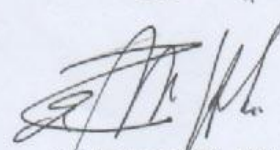
Mengetahui

Penguji I



Riki Hari Malau, SE, MM
NIP : 19710124 200701 1 020

Penguji II



M. Rachmad, SE., MM
NIP: 130 717 111

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 Manajemen Perusahaan di UIN SUSKA Riau. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir Ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir Ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah S.W.T, atas segala rahmat, hidayah, ridho dan petunjuk-NYA dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Nabi Muhammad SAW dengan syafa'at dan perjuangannya membawa umat manusia dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh dengan teknologi seperti saat ini.
3. Bapak Prof.Dr.H.Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag. selaku Rektorat Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Dr. Drs. H. Muh Said HM., M.Ag.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
5. Ibu Dr. Leny Nofianti MS, SE, Msi. Ak. CA selaku wakil dekan 1 di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
6. Ibu Qomariah L, SE.,M.Si. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Perusahaan



7. Ibuk Astuti Meflinda, SE.,MM. selaku Sekretaris Program Studi D3 Manajemen Perusahaan
8. Ibuk Lusiawati,S.E.,MBA selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun Tugas Akhir ini;
9. Dan saya ucapkan terimakasih kepada para dosen di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang memberikan saran dan masukan tentang Tugas Akhir saya
10. Bapak Irwan selaku Manajer *Payment Collection* Witel Riau Daratan yang mau membantu saya memberikan Informasi tentang Telkom.
11. Ibuk Henni Novira yang bersedia membimbing saya dan memberikan masukan selama magang di PT.Telkom Witel Riau Daratan
12. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Edy Syahputra dan Ibunda Nunuk Sri Wahyuni tercinta serta adik-adik tersayang (Sherlly Juliyana Syahputri, Shella Febriyani Syahputri) yang telah ikhlas menjadi penyemangat, memberikan kasih sayang, perhatian dan doa yang tak pernah putus sampai detik ini. Mereka adalah sumber motivasi dan sumber inspirasi dalam hidup penulis.
13. Seluruh keluarga besar penulis yang tidak pernah lelah menasehati dan memotivasi penulis.
14. Sahabat-sahabat saya yang memberikan *support* (Windy Gustiana, Mutiara Wirasni, Putri Lindri, Rika Fauziah, Larasati, Ananda Fauzi, dkk) dan yang motivasi saya sampai Tugas Akhir saya Selesai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

15. Seluruh teman-teman D3 Manajemen Perusahaan angkatan 2016 yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
Akhir kata, saya berharap Allah S.W.T berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.
- Pekanbaru, 15 December 2019
Penulis
Erna Purwo Ningsi

DAFTAR ISI

	KATA PENGANTAR	i
	DAFTAR ISI	iv
	DAFTAR TABEL	vi
	DAFTAR GAMBAR	vii
	BAB I PENDAHULUAN	
	1.1. Latar Belakan	1
	1.2. Rumusan Masalah	5
	1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
	1.4. Metode Penelitian.....	6
	1.5. Metode Pengumpulan Data	7
	1.6. Analisis Data	8
	1.7. Sistematis Penulisan Laporan	8
	BAB II GAMBARAN UMUM	
	2.1. Sejarah Perusahaan.....	10
	2.2. Identitas Perusahaan PT.Telkom Riau Daratan	12
	2.3. Visi dan Misi Perusahaan PT.Telkom Riau Daratan	13
	2.4. Struktur Organisasi.....	14
	2.5. Aktivitas Perusahaan PT.Telkom Witel Riau Daratan.....	19
	BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	
	3.1. Tinjauan Teori.....	22
	3.1.1. Piutang.....	22
	3.1.1.1. Pengertian Piutang	22
	3.1.1.2. Tujuan Piutang	25
	3.1.1.3. Klarifikasi Piutang	27
	3.1.1.4. Pencatatan Piutang.....	29
	3.1.1.5. Arti Penting Piutang.....	30
	3.1.1.6. Kebijaksanaan Pengumpulan Piutang.....	31
	3.1.1.7. Pandangan Islam Tentang Piutang	32

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

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

3.1.2. Perusahaan Jasa	34
3.1.2.1. Pengertian Perusahaan Jasa	34
3.1.2.2. Jenis Jasa dan Sumber Penghasilan	35
3.1.2.3. Siklus Akuntansi Perusahaan Jasa	35
3.1.3. Pelanggan	37
3.1.3.1. Pengertian Pelanggan.....	37
3.1.3.2. Pelayanan Pelanggan	39
3.1.3.3. Harapan Pelanggan	40
3.1.4. e-Info Payment	43
3.1.4.1. Pengertian e-Info Payment.....	43
3.1.4.2. Proses Bisnis Sistem <i>e-Info Payment</i>	44
3.1.4.3. Tujuan penyediaan layanan <i>e-Info Payment</i>	44
3.1.4.4. Manfaat menjadi Biller layanan e-Info Payment	45
3.2. Tinjauan Praktek	45
3.2.1. Peran <i>Payment Collection</i> Indihome PT. Telkom Witel Riau Daratan.....	45
3.2.1.1. Melakukan Pengumpulan Data Pelanggan	45
3.2.1.2. Mengecek Status Pembayaran Tagihan Pelanggan ..	46
3.2.1.3. Melakukan Penagihan Pelanggan Indihome	49
3.2.2. Cara Menangani Keluhan Pelanggan	52
BAB IV PENUTUP	
4.1. Kesimpulan.....	58
4.2. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1.	Data Pelanggan Pengguna Indihome PT. Telkom Witel Riau Daratan Tahun 2016 – 2018.....	3
1.2.	Data Jumlah Pelanggan Bayar Tepat Waktu dan Tidak Bayar Tepat Waktu/Jatuh Tempo	4
1.3.	Tabel 1.3. Data Pelanggan Yang Complain Dengan Layanan Indihome PT. Telkom Witel Riau Daratan	4
3.1.	<i>Agg Schedule</i>	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

1. Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	12
2. Struktur Organisasi PT. Telkom Witel Riau Daratan	15
3. Strategi <i>Total Quality Service</i> (TQS).....	40
3. Rekapitulasi Data Pelanggan Indihome	46
3. <i>Update</i> Pembayaran Tagihan Pelanggan Belum Lunas	47
3. <i>Update</i> Pembayaran Tagihan Pelanggan Lunas.....	48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi yang pesat dan sadar akan pentingnya mendapatkan informasi, menarik perhatian masyarakat untuk menggunakan internet sebagai alternative dalam melakukan aktivitas komunikasi. Dalam hal ini masyarakat membutuhkan akses informasi yang mudah dan handal. Sebagai peluang sekaligus tantangan bagi operator layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan berkembangnya teknologi, kehadiran internet dan televisi berlangganan secara lengkap menyediakan kebutuhan akan informasi, berita hiburan, serta ilmu pengetahuan. Kemudahan lainnya yang didapatkan dari pengguna yaitu akses yang dapat dilakukan dengan media telekomunikasi lainnya seperti laptop dan telepon genggam. Tidak ada lagi batasan antara ruang dan waktu dalam berkomunikasi dengan berbagai orang.

PT. Telkom merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi, komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia dengan kode “TLKM” dan New York Stock Exchange dengan kode “TLK”.

Pada tahun 2015, Telkom melakukan transformasi dengan mengeluarkan produk terbarunya *My Broadband* yaitu *Indihome*. *IndiHome* merupakan

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



layanan *Triple Play* dari Telkom yang terdiri dari *Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*, Telepon Rumah (*Phone*), dan *IPTV (UseTV Cable)* dengan tagline 100% Fiber yang mampu menghantar kecepatan hingga 100Mbps. Dikeluarkannya produk Indihome ini sehubungan dengan kejadian sebelumnya pada PT.Telkom yang mengeluarkan provider internet Speedy yang ini hanya dapat mengakses internet saja dengan kabel tembaga yang hanya dapat menghantar kecepatan 5mbps. Oleh karena itu, PT.Telkom bertransformasi dengan mengubah infrastruktur kabel tembaga menjadi kabel 4 Fiber Optik yaitu jaringan berbasis serat kaca yang merupakan penghantar data internet tercepat untuk saat ini dalam telekomunikasi. Dengan layanan ini, para konsumen memperoleh banyak manfaat yaitu internet super cepat, nonton *Use TV* dan telepon.

Kegiatan operasional pada unit ini berkaitan dengan *Payment* (Pembayaran) dan *Collection* (Pengumpulan tagihan) untuk wilayah Riau Daratan. Pada unit inilah proses tagihan atas pemakaian jasa dilakukan. Mulai dari memproses setiap pemakaian jasa telekomunikasi per pelanggan per hari sampai melakukan pengumpulan tagihan setiap bulannya. Hampir seluruh kegiatan yang dilakukan pada unit *Payment Collection* diproses secara komputerisasi dengan berpedoman pada sistem dan prosedur yang ditetapkan. *Payment collection* adalah salah satu bagian penting di PT Telkom yang mempunyai wewenang untuk menangani penagihan piutang dagang dan pendapatan tunai bagian ini yang bertugas untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan untuk mengingatkan kewajibannya dalam melakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembayaran atas tagihan bulan berjalan maupun tunggakan yang telah lewat jatuh tempo dengan tahapan sampai dengan pemberitahuan konsekuensi denda, isolir, dan pemutusan layanan.

Kegiatan penagihan ini dilakukan menggunakan tiga cara, yaitu tagihan diantar pelanggan langsung ke perusahaan, penagihan secara langsung ke rumah pelanggan, maupun penagihan melalui telepon dan surat, sehingga tercapainya tujuan perusahaan dalam melakukan penagihan piutang pelanggan ataupun pelanggan yang sudah jatuh tempo.

Indihome di Kota Pekanbaru memiliki pelanggan Indihome dalam 3 tahun terakhir berjumlah 25860 customer dari seluruh wilayah dikota pekanbaru. Berikut adalah Data jumlah Pelanggan Indihome yang meningkat setiap tahunnya di Pekanbaru:

Tabel 1.1. Data Pelanggan Pengguna Indihome PT. Telkom Witel Riau Daratan Tahun 2016 - 2018

No	Tahun	Jumlah Customer
1	2016	6733
2	2017	8256
3	2018	10870
	Jumlah	25860

Sumber: PT. Telkom Riau Daratan

Bagian *Payment Collection* juga telah mengumpulkan data 3 tahun terakhir, data berupa jumlah pelanggan yang bayar tepat waktu dan jumlah pelanggan yang tidak bayar tepat waktu.

Tabel 1.2. Data Jumlah Pelanggan Bayar Tepat Waktu dan Tidak Bayar Tepat Waktu/Jatuh Tempo

TAHUN	BAYAR TEPAT WAKTU	TIDAK BAYAR TEPAT WAKTU
2016	6833	2230
2017	3586	4255
2018	6355	2467
Jumlah	21365	11275

Sumber: PT. Telkom Riau Daratan

Tabel diatas menjelaskan peran *Payment Collection* sangat efektif dan efisien di PT. Telkom Witel Riau Daratan bisa dilihat dari tahun 2016-2018 banyak peningkatan pelanggan yang membayar tagihan Indihome secara tepat waktu,

Tetapi pada tahun 2017 terdapat data lebih banyak pelanggan yang telat membayar dikarenakan ditahun 2017 banyak pelanggan yang complain dengan jaringan Indihome yang mereka gunakan, sehingga banyak pelanggan yang tidak puas dengan jaringan Indihome yang mereka gunakan, kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi tingkat pembayaran tagihan Indihome.

Berikut adalah para pelanggan dikota Pekanbaru yang complain dan berhenti berlangganan:

Tabel 1.3. Data Pelanggan Yang Complain Dengan Layanan Indihome PT. Telkom Witel Riau Daratan

ID Pelanggan	Nama Pelanggan	Lokasi pelanggan	Keluhan pelanggan
111511200416	Budi	Rumbai	Kecewa dengan pelayanan pihak Telkom yang kurang cepat dan gangguan yang berkelanjutan sehari-hari.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

111522200353	Sutomo Putro	Marpoyan	Tidak ada koneksi jaringan cukup lama
111526102459	Suratman	Tampar	Tidak pernah yang namanyaaa tidak gangguan. Sudah dipastikan dalam sebulan selalu terjadi gangguan internet
111509105651	Edy Anggoro	Rumbai	Jaringan hilang-hilang timbul

1.2. Rumus Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan permasalahan yang ada untuk titik pembahasan dalam penulisan Tugas Akhir ini, yaitu: “Bagaimana Peran *Payment Collection* Indihome Pada PT. Telkom Witel Riau Daratan.”

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian :

A. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini, yaitu untuk mengetahui Peran *Payment Collection* Indihome Pada PT. Telkom Witel Riau Daratan.

B. Manfaat Penelitian

1) Bagi Penulis

a. Penelitian ini dilaksanakan untuk mempraktekkan ilmu yang telah diajarkan selama kuliah serta dengan harapan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman tentang dunia kerja di bidang telekomunikasi, khususnya Peran *Payment Collection* Indihome Pada PT. Telkom Witel Riau Daratan Bagi Perusahaan



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Memberikan kontribusi dengan menunjukkan hasil penelitian tentang Peran Payment Collection Indihome Pada PT. Telkom Witel Riau Daratan.

c. Memotivasi perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan Peran Payment Collection Indihome Pada PT. Telkom Witel Riau Daratan

2) Bagi Universitas

Merupakan tambahan informasi dan sebagai bahan referensi perpustakaan bagi penelitian selanjutnya di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas UIN Suska Riau

3) Bagi Masyarakat

Masyarakat dapat mengetahui produk Indihome dari PT. Telkom dengan dengan kualitas dan keunggulan produk yang baik serta pelayanan di Telkom.

1.4. Metode Penelitian

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan produk Telkom Indihome di Wilayah Riau Daratan Tahun 2019

B. Jenis dan Sumber Data

a. Primer

Menurut Sugiyanto (2012:150) Data Primer adalah data yang dikumpulkan atau perorangan atau suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk penelitian, untuk kepentingan studi



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang bersangkutan yang data berupa interview, obsrvasi. dikumpulkan oleh penulis yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya seperti wawancara dengan pihak- pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini pada PT. Telkom Wilayah Riau Daratan

b. Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:150) Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang tidak dipublikasikan. Seperti informasi mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi dan buku-buku penunjang mendukung penelitian ini.

1.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

1) Pengamatan (*Observation*)

Menurut **Kusumah dalam Sugiyono (2012: 66-67)** observasi adalah proses pengambilan data dalam penelitian dimana peneliti atau pengamat melihat situasi peneliti. Untuk mencapai tujuan pengamatan, diperlukan adanya pedoman pengamatan untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan pada PT. Telkom Witel Riau Daratan

2) Wawancara (*Interview*)

Menurut **Esterberg dalam Sugiyono (2012: 147)** wawancara adalah pertukaran dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya



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

jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topic tertentu. Yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang terkait yang dapat memberikan informasi tentang objek penelitian.

1.5. Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, penulis menggunakan analisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yaitu data yang terkumpul berupa angka secara real dan dianalisis dengan memberikan gambaran secara rinci berdasarkan kenyataan dilapangan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan teori-teori yang permasalahan yang ada. kemudian akan memberikan intepretasi terhadap hasil yang releven dan kemudian diambil kesimpulan dan saran.

1.6. Sistematis Penulisan Laporan

Agar penulisan laporan ini sesuai sistematis dan terarah maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memberikan gambaran tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode penulisan, analisa data serta sistematika penulisan laporan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menggambarkan keadaan Sejarah Perusahaan, Visi Dan Misi, Logo Perusahaan Dan Struktur Organisasi.

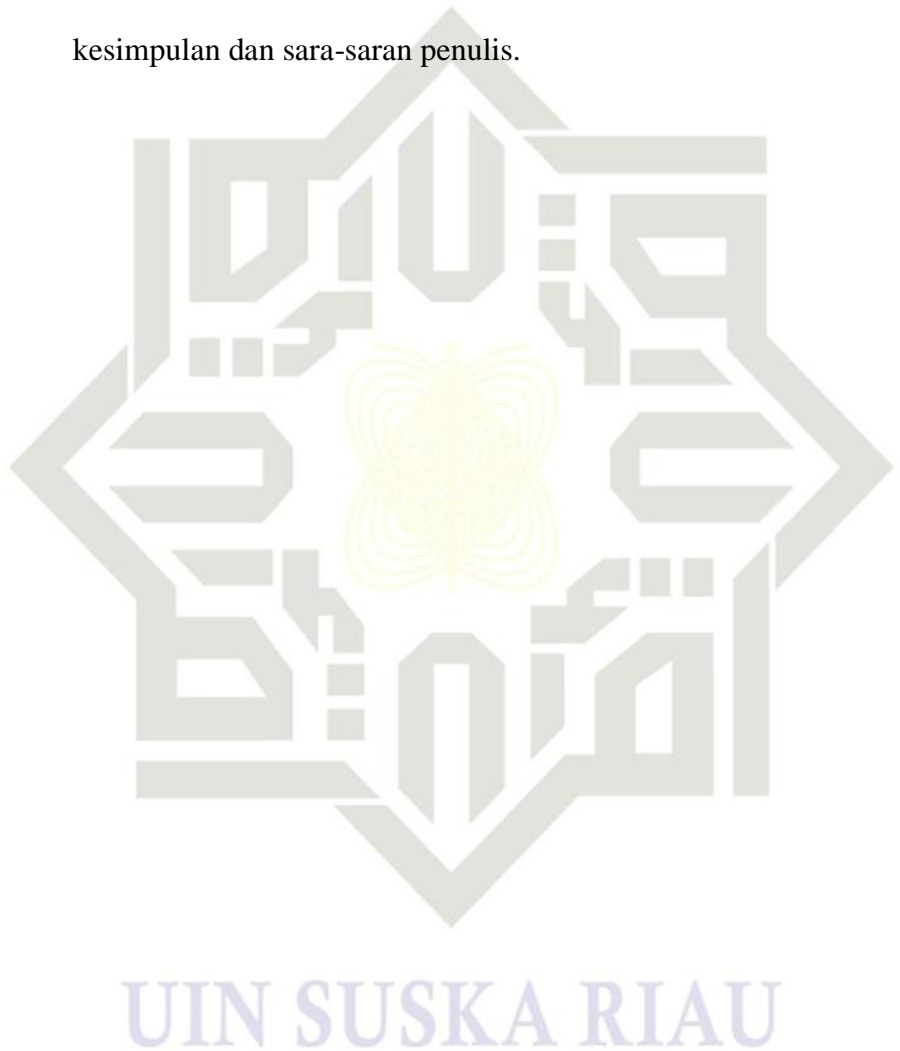


BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan masalah.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dan sara-saran penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (“TELKOM”, “Perseroan”, atau Perusahaan”) adalah penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. TELKOM menyediakan layanan *InfoComm*, telepon tidak bergerak kabel (*fixed wireline*) dan telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), layanan telepon seluler, data dan internet, serta jaringan dan interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan. Pada awalnya di kenal sebagai sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf atau dengan nama “JAWATAN”. Pada tahun 1961 Status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PNPostel), PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Dan pada tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Pada tanggal 14 November 1995 di resmikan PT.Telkom Riau Daratan sebagai nama perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia.

TELKOM menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*mobile service*), data/internet serta jasa multimedia lainnya. Sampai dengan 31 Desember 2009, jumlah pelanggan TELKOM telah tumbuh sebesar 21,2% atau menjadi 10,1 juta pelanggan. TELKOM melayani 8,4 juta pelanggan telepon tidak

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



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bergerak kabel, 15,1 juta pelanggan telepon tidak bergerak nirkabel, dan 81,6 juta pelanggan telepon seluler. Sampai dengan 31 Desember 2009, sebagian besar dari saham biasa TELKOM dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia dan sisanya dimiliki oleh pemegang saham publik. Saham TELKOM diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (“BEI”), New York Stock Exchange (“NYSE”), London Stock Exchange (“LSE”) dan Tokyo Stock Exchange (tanpa tercatat).

Telkom Group adalah satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom Group melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Telkom Group juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan edutainment, termasuk *cloud-based and server-based managed services*, layanan *e-Payment* dan *IT enabler, e-Commerce* dan layanan portal lainnya.

Sebagai perusahaan telekomunikasi, Telkom Group terus mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara seluruh produk, layanan dan solusi, dari bisnis *legacy* sampai *New Wave Business*. Untuk meningkatkan business value, pada tahun 2012 Telkom Group mengubah portofolio bisnisnya menjadi TIMES (*Telecommunication, Information, Media Edutainment & Service*). Untuk menjalankan portofolio



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bisnisnya, Telkom Group memiliki empat anak perusahaan, yakni PT.Telkom Riau Daratan Selular (Telkomsel), PT.Telkom Riau Daratan International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel)

2. Identitas Perusahaan PT.Telkom Riau Daratan



Gambar 2.1. Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Sumber. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

- 1) Makna Logo PT.Telkom Riau Daratan, Tbk.

Mengacu pada filosofi Telkom Corporate, yaitu Always The Best – sebuah keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan dan senantiasa memperbaiki hal-hal yang biasa menjadi sebuah kondisi yang lebih baik, dan pada akhirnya akan membentuk TELKOM menjadi pemain telekomunikasi terbaik.

Logo baru TELKOM ditetapkan berdasarkan Peraturan Perusahaan No.PD.201.03/2014 tentang *New Corporate/Brand Identity* tertanggal 20 Juni 2014.

- a) *Expertise* : makna dari lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru TELKOM yaitu TIME(Telecommunication, Information, Media & Edutainment).



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

- b) *Empowering* : makna dari tangan yang meraih ke luar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar.
- c) *Assured* : makna dari jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat
- d) *Progressive* : kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru.
- e) *Heart* : simbol dari telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan.

2) Filosofi Warna

Selain simbol, warna-warna yang digunakan adalah :

- a) Merah: Berani, Cinta, Energi, Ulet
Mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan.
- b) Putih: Suci, Damai, Cahaya, Bersatu
Mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
- c) Hitam: Warna Dasar, melambangkan kemauan keras.
- d) Abu-abu: Warna Transisi, melambangkan teknologi.

2.3. Visi dan Misi Perusahaan PT.Telkom Riau Daratan

1) Visi PT.Telkom Riau Daratan

To become a leading InfoComm player in the region. TELKOM berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *InfoComm*



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

terkemuka dikawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik.

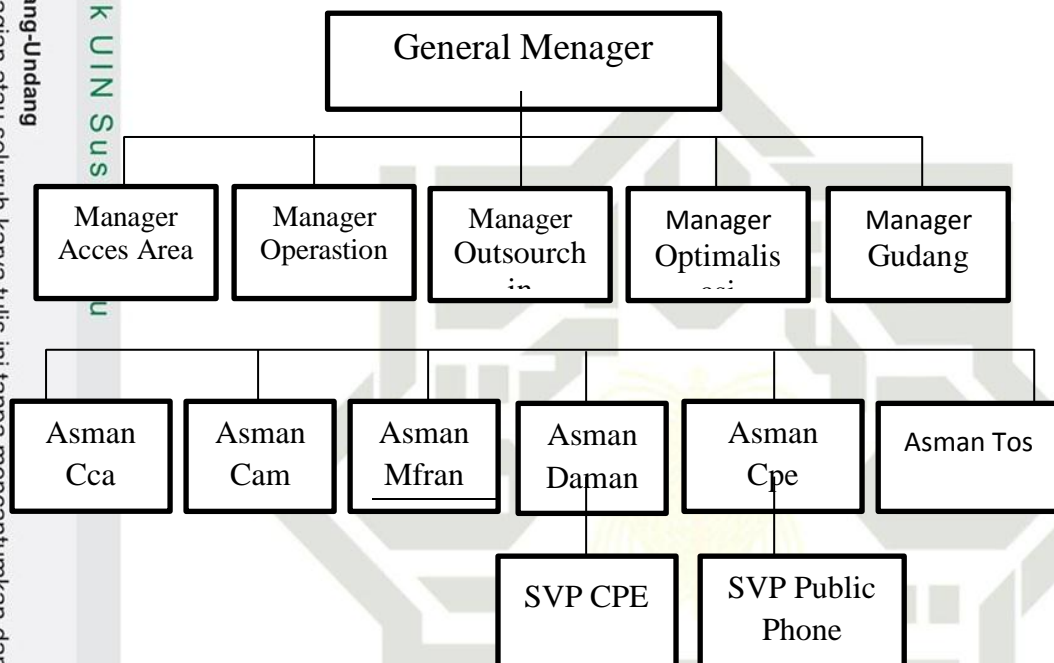
2) Misi PT.Telkom Riau Daratan

- 1) TELKOM mempunyai misi memberikan layanan “One Stop InfoComm Service with Excellent Quality and Comparative Price and to be The Role Model as the Best Managed Indonesian Comporation” dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas dengan harga yang kompetitif.
- 2) TELKOM akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalisasikan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

2.4. Struktur Organisasi PT.Telkom Riau Daratan

Didalam suatu perusahaan, manajemen mempunyai hubungan yang erat dengan organisasi. Setiap organisasi harus mempunyai manajemen agar tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Untuk itu maka diperlukan struktur organisasi yang merupakan suatu alat manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan baik. Dengan adanya struktur organisasi yang baik dalam suatu perusahaan, maka pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan didalam perusahaan tersebut dapat diketahui secara jelas menurut susunan dari struktur organisasi dan uraian tugas masing-masing.

Struktur organisasi PT.Telkom didasari pada struktur organisasi garis. Untuk lebih jelasnya mengenai bentuk struktur organisasi telkom dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.2. : Struktur Organisasi PT. Telkom Witel Riau Daratan

Sumber : Dokumen PT. Telkom Witel Riau Daratan

Berdasarkan bagan struktur organisasi diatas, maka berikut ini akan diuraikan tugas-tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan yang ada dilingkungan PT. Telkom Cabang Pekanbaru.

1. General Manager

Tugas General Manager antara lain :

- a. Mampu menjamin tercapainya target kinerja jaringan Copper & DSLAccess Network dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasidan pemeliharaan system jaringan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Mampu menjamin tercapainya target kinerja sistem CPE dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasi dan pemeliharaan sistem.
- c. Mampu mengevaluasi, mengukur, memodifikasi prosedur/sistem customer handling untuk tercapainya efektifitas customer handling untuk tiap segmen pelanggan.
- d. Mampu mengembangkan kriteria pekerjaan outsourcing eksisting dengan mempertimbangkan kapabilitas internal & eksternal sejalan dengan perubahan lingkungan bisnis yang kompetitif dan turbulens.

2. Manager Acces Area Medan

Tugas Manager Acces Area Medan antara lain :

- a. Monitoring anggaran operational akses Medan.
- b. Monitoring kelancaran operasional di lapangan se Medan.
- c. Menjustifikasi / memutuskan hal-hal yang urgent untuk dieksekusi.

3. Manager Operational

Tugas Manager Operation antara lain :

- a. Merencanakan sasaran dan ruang lingkup project serta merinci aktivitas project dan penjadwalannya. Mampu melakukan monitoring dan reporting pelaksanaan project.
- b. Mengevaluasi kinerja sistem Copper & DSL Access Network dan memberikan solusi optimalisasi sistem.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- c. Mengevaluasi kinerja sistem CPE dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
 - d. Menganalisis statistik gangguan dan menyusun program penanganan gangguan layanan pelanggan secara efisien dan efektif.
 - e. Menganalisis statistik performansi layanan secara menyeluruh dan membuat rekomendasi solusi peningkatan performansi layanan.
4. Manager Outsourcing
- Tugas Manager Outsourcing antara lain :
- a. Mengevaluasi kinerja sistem Copper & DSL Access Network dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
 - b. Menganalisa dampak penerapan peraturan dan kebijakan yang berlaku.
 - c. Menganalisa pelaksanaan outsourcing eksisting dan kedepan sesuai dengan strategi kebijakan makro bidang SDM dan lingkungan bisnis.
 - d. Mengidentifikasi partnership management yang tepat untuk perencanaan dan pengembangan kemitraan/aliansi untuk mendukung strategi perusahaan untuk implementasinya.
5. Manager Optimalisasi
- Tugas Manager Optimalisasi antara lain :
- a. Mengevaluasi kinerja sistem Copper & DSL Access Network dan memberikan solusi optimalisasi sistem.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b. Mengevaluasi kinerja sistem CPE dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
 - c. Mengevaluasi kinerja sistem Optical Access Network (OAN) dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
 - d. Mengalokasikan sumber daya dan memprediksi utilitas masing-masing sumber daya untuk mencapai sasaran secara optimal. Mampu memprediksi anggaran project.
 - e. Mengevaluasi disain Wireline Access Network sesuai dengan kebutuhandan kebijakan perusahaan serta mampu membuat analisis kapabilitas dan menyusun project plan implementasi.
6. Manager Gudang
- Tugas Manager Gudang antara lain :
- a. Menerapkan perancangan dan implemntasi internal control.
 - b. Melaksanakan pengelolaan Inventory Management.
 - c. Menyusun produk hukum sesuai metode legal drafting.
 - d. Menganalisis efektivitas dan efisiensi pengelolaan sumber penerimaan dan penggunaan kas, penyusunan proyeksi kas serta optimalisasi idle cash.
 - e. Menganalisis proses pengelolaan dokumen sesuai dengan standar yang berlaku.
 - f. Mampu menganalisis hasil negosiasi dan memelihara hubungan yang positif dengan pihak lain dalam menyelesaikan masalah.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

7. Asman CCA (Customer Corporote Access)

Tugas Asman CCA antara lain :

- a. Pemeliharaan saluran data dan Internet.
- b. Perbaiki saluran pelanggan cluster.
- c. Pemeliharaan saluran LC (Led Cenal).

8. Asman CAM (Cooper Access Maintenance)

Tugas Asman CAM antara lain :

- a. Pemeliharaan kabel primer dan sekunder tembaga.
- b. Penanggulangan gangguan kabel primer dan sekunder.
- c. Pembinaan jaringan.

9. Asman MFRAN (Maintenance Fiber and Radio Access Network)

Tugas Asman MFRAN antara lain :

- a. Pemeliharaan kabel Fiber Optik dan radio

2.5. Aktivitas Perusahaan PT.Telkom Witel Riau Daratan

PT. TELKOM merupakan badan usaha yang menyelenggarakan pelayanan Telekomunikasi untuk masyarakat Indonesia, dengan produk utama yang menjadi keunggulan saat ini adalah “IndiHome Serat”, adalah layanan *Triple Play* yang terdiri dari *Internet Serat* atau *High Speed Internet*, *Interactive TV (UseTV)* dan *Phone (Telepon Rumah)*.

1. Internet Serat atau High Speed Internet

Dengan melonjaknya jumlah obyek yang berkomunikasi dan volume data yang dilewatkan, membuat kebutuhan akan *bandwidth* internet semakin besar, berangkat dari masalah inilah yang menyebabkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

teknologi jaringan akses menggunakan serat optik menjadi tumpuan harapan terwujudnya digital home dengan optimal. Banyak keunggulan serat optik dibandingkan dengan kabel tembaga yang dulu biasa digunakan pada sambungan telepon dan internet. Serat optik memungkinkan kecepatan akses internet sampai dengan 100 Mbps, jauh lebih tinggi dari kabel tembaga yang hanya 5 Mbps.

Jaringan serat optik menghasilkan koneksi yang lebih stabil dan tidak terganggu oleh gelombang elektromagnetik serta lebih stabil dan tidak terganggu oleh gelombang elektromagnetik serta lebih aman dari serangan petir. Oleh karena itu, PT. TELKOM terus memperluas jaringan serat optik ke seluruh wilayah Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan IndiHome. Saat ini layanan IndiHome yang menggunakan jaringan serat optic ada di 160 kota di seluruh Indonesia, terdiri dari 60 kota besar dan 100 kota lainnya, sehingga IndiHome Serat adalah layanan *Triple Play* dengan wilayah jaringan paling luas di Indonesia.

2. *Interactive TV (UseeTV)*

UseeTV Cable merupakan layanan interactive TV pertama di Indonesia. Layanan TV berbayar (*Pay TV*) yang memberikan pengalaman baru. Anda tidak hanya sekedar menonton TV, tapi juga dapat memegang kendali. Selain memberikan kualitas *High Definition (HD)*, *UseeTV Cable* juga memberikan berbagai macam fitur yang tidak ada di TV kabel lainnya, seperti pause & rewind TV, *Video on Demand*, *Video Recorder*



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

dan sebagainya. Lebih lagi, pengguna *UseeTV* ini bebas memilih saluran premium sebanyak 69 saluran ditambah 16 saluran pilihan.

3. Phone (Telepon Rumah)

Telepon rumah merupakan layanan komunikasi telepon dengan keunggulan yakni biaya telepon lebih murah dan kualitas suara yang lebih jernih. Paket telepon rumah IndiHome Serat menawarkan gratis 1000 menit untuk menelpon dengan jaringan lokal dan interlokal per-bulan atau setara dengan 17 jam per-bulan yang bisa digunakan, baik untuk lokal maupun interlokal secara leluasa tanpa batasan berapa menit yang digunakan dengan maksimal penggunaan 1000 menit per-bulan.

Selain itu terdapat beberapa *Adds-on* yang ditawarkan oleh TELKOM pada produk IndiHome ini seperti, *Movin*", *wifi.id Seamless*, *Telepon Mania*, *Global Call*, *MelOn*, *Antivirus*, *IndiHome View*, *IndiHome Store*, *Speed On Demand*, *Minipack*, serta STB Tambahan.

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

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab III, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal peran *payment collection* dalam menagih tunggakan pemakain indihome. Adapun kesimpulan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Peran *Payment Collection* sangat berkerja secara efektif dan efesien dikarenakan setiap tahun ada peningkatan pelanggan yang membayar tepat waktu. dari tabel di Bab 1 selama 3 tahun terakhir dari 2016-2018 mengalami peningkatan, tetapi pada tahun 2017 data menyatakan bahwa ditahun 2017 pelanggan banyak yang telat membayar tagihan Indihome dikarenakan pelanggan banyak complen atau merasa tidak puasa dengan jaringan indihome sehingga pelanggan enggan untuk membayar tagihan indihome sebelum jaringan Indihome mereka diperbaiki oleh pihak PT. Telkom Witel Riau Daratan. Di Bab 1 terdapat tabel yang berisi complaen para pelanggan yang menggunakan indihome.
2. Tugas *Payment Collection* bukan hanya untuk mengingatkan pelanggan terhadap tunggakan indihome pelanggan, tapi bagian *Payment Collection* harus senantiasa sabar dalam menghadapi keluhan pelanggan dan harus sigap membantu pelanggan yang dalam masalah jaringan Indihomenya, dan harus bijaksana dalam memberikan solusi kepada pelanggan yang memiliki permasalahan jaringan indihome



3. Sering terjadinya keterlambatan pembayaran piutang pelanggan dikarenakan keterlambatan *invoice* yang diterima, sehingga menyebabkan pelanggan tidak melakukan pembayaran tagihan tepat waktu. Pelanggan juga terkadang menghilangkan *invoice* yang telah diterima secara fisik. Jika dilihat dari SOP perusahaan, pelanggan seharusnya membayar tagihan tidak melewati tanggal jatuh tempo.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3.2. Saran

Berdasarkan pengalaman penulis di PT. Telkom Witel Riau Daratan bagian *Payment Collection* penulis dapat memberikan beberapa saran diantaranya:

- 1) Harus lebih cepat menanggapi *complain customer* agar *customer*/pelanggan merasa puas terhadap produk indihome dan lebih sabar menghadapi pelanggan yang kesal dengan masalah jaringan Indihome.
- 2) Staf *Payment Collection* juga harus rutin dalam melakukan *update* status pembayaran tagihan, agar dapat mengetahui tingkat perputaran piutang pelanggan apakah lancar atau tidak.
- 3) Staff *Payment Collection* harus rutin melakukan *call caring* pelanggan baru ataupun pelanggan lama. Agar mengetahui peningkatan pembayaran indihome secara tepat waktu.
- 4) Pengiriman *invoice* tepat waktu baik secara fisik ataupun melalui e-mail, serta Staf Billing harus aktif dalam melakukan penagihan piutang ke pelanggan, sehingga pelanggan tidak terlambat dalam melakukan pembayaran tagihan.



DAFTAR PUSTAKA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Al-Qur'an Surat Al-Baqoro
- Rudianto. 2012. *Pengantar Akuntansi Konsep & Teknik Penyusunan Laporan Keuangan*. Jakarta: Erlangga
- Sudana. I.M. 2011. *Manajemen Keuangan Perusahaan Teori dan Praktek*. Surabaya: Erlangga
- Sopiah & Sangadji, E.M. 2016. *Sakesmanship(Kepenjualan)*. Malang: PT. Bumi Aksara
- Surya, R.A.S. 2012. *Akuntansi Keuangan Versi IFRS+*. Pekanbaru: Graha Ilmu
- Kotler, P & Keller, K.L. 2012. *Marketing Manajemen Edision*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Widiyanti Ika. 2014. *Administrasi Perkantoran Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen*. Yudistira
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi* . Jakarta: Salemba Empat.
- Warren, C.S. & Reeve, dkk. 2014. *Accounting Indonesia Adaptation*. Jakarta Selatan: Salemba Empat
- Mowen, J & Minor, M. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Kindra Gurpit S, Michel Laroche, & Thomas E, Muller. 2010. *Cunsumer Behavior*. Canada: Nelson
- Sirait Armatua. 2014. *Pelaporan dan Laporan Keuangan*. Medan: Graha Ilmu
- Bahri Syaiful. 2016. *Pengantar Akuntansi Berdasarkan SAK ETAP dan IFRS*. Yogyakarta: Andi Offset
- Damian & Masdarini Luh, dkk. 2017. *Perilaku Konsumen*. 2017. Jawa Barat: PT. Rajagrafindo Persada
- Mine coins - make money: http://bit.ly/money_crypto

PEDOMAN WAWANCARA

- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Bagaimana peran *Payment Collection* dalam melakukan tagihan pelanggan indihome di PT. Telkom Witel Riau Daratan?
2. Apa saja yang dilakukan oleh *Payment Collection* di PT. Telkom Witel Riau Daratan?
3. Bagaimana *Payment Collection* menanggapi keluhan pelanggan ketika melakukan *Call Caring* oleh PT. Telkom Witel Riau Daratan?
4. Apa yang dilakukan *Payment Collection* jika pelanggan indihome di PT. Telkom Witel Riau Daratan tidak membayar lebih dari waktu jatuh tempo pembayaran?
5. Apa sajakah yang kendala yang dihadapi oleh *Payment Collection* di di PT. Telkom Witel Riau Daratan?
6. Bagaimana peningkatan dari tahun ke tahun pelanggan yang tepat waktu membayar tagihan Indihome dan pelanggan yang tidak tepat waktu membayar tagihan Indihome di di PT. Telkom Witel Riau Daratan?