

BAB III

TINJAUAN TEORI & PRAKTEK

3.1. Tinjauan Teori

Tinjauan Teori adalah seperangkat definisi, konsep, proposisi yang telah disusun rapi, dan sistematis tentang variable-variable dalam sebuah penelitian. Landasan teori ini akan menjadi dasar yang kuat dalam penelitian yang akan dilakukan. Oleh karena itu, pembuatan landasan teori secara baik dan benar dalam sebuah penelitian menjadi salah satu hal yang penting, karena landasan teori akan menjadi sebuah pondasi dan landasan dalam penelitian itu sendiri.

3.1.1. Piutang

3.1.1.1. Pengertian Piutang

Salah satu cara yang digunakan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada serta menarik pelanggan baru adalah dengan melakukan penjualan kredit. Penjualan kredit akan menimbulkan piutang. Piutang secara umum merupakan tagihan yang timbul atas penjualan barang atau jasa secara kredit. Piutang menurut **Warren et al. (2014:416)** adalah sebagai berikut:

“Receivable include all money claims against other entities, including people companies, and other organization”.

Pernyataan tersebut mendefinisikan bahwa piutang meliputi semua klaim dalam bentuk uang terhadap pihak lainnya, termasuk individu, perusahaan, atau organisasi lainnya.

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

Menurut **van Horne dan Wachowicz, 2015** yang di kutip dalam buku **Woyono dan Kusuma (2017:231)** mengatakan bahwa piutang dagang adalah sejumlah uang yang dialihkan kepemilikannya kepada suatu perusahaan oleh para pelanggan yang telah membeli barang atau jasa secara kredit.

Sedangkan menurut **Herry (2017:150)** Piutang mengacu pada sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan (umumnya dalam bentuk kas) dari pihak lain, baik sebagai akibat penyerahan barang dan jasa secara kredit (untuk piutang pelanggan yang terdiri atas piutang usaha, dan memungkinkan piutang wesel) memberikan pinjaman (untuk piutang karyawan, piutang debitur, dan piutang Bunga), maupun sebagai akibat kelebihan pembayaran kepada pihak lain (untuk piutang pajak)

Sedangkan menurut **Subramanyam et al (2012:274)** bahwa Piutang adalah nilai jatuh tempo yang berasal dari penjualan barang atau jasa, atau dari pemberian pinjaman uang, piutang mencakup nilai jatuh tempo yang berasal dari aktivitas seperti sewa dan bunga.

Menurut **Raja Adri Satriawan Surya (2012:87)** Piutang (*receivables*) adalah klaim uang, barang, atau jasa terhadap pelanggan atau pihak lainnya. Piutang dapat diklasifikasikan atas piutang dagang (*trade receivables*) dan piutang non dagang (*non-trade receivables*). Piutang Dagang timbul dari operasi normal perusahaan seperti penjualan kredit jasa atau barang kepada pelanggan. Piutang non dagang dapat timbul dari berbagai transaksi, seperti:

1. Pinjaman kepada karyawan (*advances to employees*)
2. Pinjaman kepada anak perusahaan (*advances to subsidiaries*)



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.

3. Deposit yang dibayarkan untuk menanggung kemungkinan kerusakan dan kerugian
4. Deposit yang dibayarkan sebagai jaminan kinerja atau pembayaran
5. Piutang deviden

Menurut **Rudianto (2012:210)** Piutang adalah klaim perusahaan atas uang, barang, jasa kepada pihak lain akibat transaksi dimasa lalu. Tagihan yang tidak disertai dengan janji tertulis disebut **Piutang**, sedangkan tagihan yang disertai janji tertulis disebut **wesel**

Piutang ini berarti perusahaan harus menyediakan dana yang diinvestasikan ke dalam piutang tersebut. Apalagi dalam piutang slalu akan timbul masalah piutang tidak tertagih. Oleh karena itu dalam memberikan kredit harus direncanakan dengan baik, agar masalah piutang macet bisa dikendalikan. Dengan demikian

Menurut **Sutrisno (2012:55)** Piutang Dagang adalah tagihan perusahaan kepada pihak lain sebagai akibat penjualan secara kredit

Menurut **Raja Adri Satriawan Surya (2012:87)** Piutang Dagang adalah janji pembeli untuk membayar jumlah yang terutang atas jasa dan barang yang dijual. Piutang dagang normalnya diperkirakan akan tertagih dalam jangka waktu 20 sampai dengan 90 hari. Oleh karna itu, jika perusahaan menklarifikasikan asetnya atas lancar dan tidak lancarnya maka piutang dagang akan dimasukkan kedalam asset lancar

Dari pengertian diatas bahwa dapat di tarik kesimpulan jadi, secara umum piutang timbul akibat adanya penjualan barang atau jasa secara kredit. Piutang



juga dapat timbul dengan adanya pemberian pinjaman uang kepada individu, perusahaan, atau organisasi atau transaksi-transaksi lainnya yang menciptakan hubungan antara pihak yang memberi pinjaman dengan pihak yang terhutang, Dengan segala bentuk pemindahan kepemilikan suatu barang, jasa maupun pinjaman uang dengan pembayaran secara kredit atau berangsur-angsur.

3.1.1.2. Tujuan Piutang

Menurut Kasmir (2011:293), menyatakan bahwa :

Ada 3 tujuan piutang, yaitu :

1) Meningkatkan penjualan

Meningkatkan penjualan dapat diartikan agar omzet penjualan meningkat atau bertambah dari waktu ke waktu. Dengan penjualan kredit diharapkan penjualan dapat meningkat mengingat sebagian besar pelanggan kemungkinan tidak mampu membeli secara tunai.

2) Meningkatkan laba

Meningkatkan penjualan memang tidak identik dengan meningkatkan laba atau keuntungan. Namun, dalam praktiknya, apabila penjualan meningkat, kemungkinan besar laba akan meningkat pula. Hal ini akan terlihat dari omzet penjualan yang dimilikinya. Jadi dengan memberikan kebijakan penjualan secara kredit akan mampu meningkatkan penjualan sekaligus keuntungan

3) Menjaga Loyalitas Pelanggan

Menjaga loyalitas pelanggan artinya terkadang tidak selamanya pelanggan memiliki dana tunai untuk membeli barang dengan

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 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.

alasan tertentu sehingga jika dipaksakan, mungkin pelanggan tidak akan membeli produk kita, bahkan tidak menutup kemungkinan berpindah ke perusahaan lain. Oleh karena itu, untuk mempertahankan pelanggan, perusahaan dapat memberikan pelayanan penjualan kredit.

Menurut **Rudianto** dalam buku **Pengantar Akuntansi Konsep & Teknik Penyusunan Laporan Keuangan (2012:215)**

1. Piutang sebagai jaminan
Perusahaan yang memerlukan kas dengan segera dapat meminjam ke bank atau lembaga keuangan yang lainnya dengan jaminan berbentuk piutang usaha.
2. Menjual Piutang (Anjak Piutang/Factoring)
Kebutuhan uang segera dapat dipenuhi dengan menjual piutang usaha ke bank atau lembaga kredit, atau ke perusahaan anjak piutang.
3. Mendiskontokan Wesel
Kebutuhan kas juga dapat dipenuhi dengan meminjam uang ke bank atau lembaga lain dengan jaminan (mendiskontokan) wesel tagihan (janji tertulis tidak besyarat dari satu pihak kepada pihak lainnya untuk membayar sejumlah uang di masa mendatang). Jika pada saat wesel jatuh tempo dan pihak penerbitan wesel tidak melunasi kewajiban, maka pihak yang mendiskontokan wesel bertanggung jawab terhadap pelunasan kewajibannya kepada pihak indicator.



- 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.

3.1.1.3. Klasifikasi Piutang

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut **Rudianto (2012:210)** berdasarkan jenis dan asalnya piutang dalam perusahaan dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok yaitu:

- 1) Piutang Usaha Merupakan piutang yang timbul dari penjualan barang dan jasa yang dihasilkan perusahaan.
- 2) Piutang Bukan Usaha Merupakan piutang yang timbul bukan sebagai akibat dari penjualan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

Termasuk dalam kelompok ini adalah:

1. Persekot dalam kontrak pembelian
2. Klaim terhadap perusahaan angkutan atas barang yang rusak atau hilang
3. Klaim terhadap perusahaan asuransi atas kerugian yang dipertanggung jawabkan
4. Klaim terhadap karyawan perusahaan
5. Klaim terhadap restitusi pajak
6. Piutang dividen
7. Dan lain-lain

Menurut **Hery(2017:203)** piutang pada umumnya diklasifikasikan menjadi:

1. Piutang Usaha (*Account receivable*) yaitu jumlah akan di tagih dari pelanggan sebagai akibat penjualan barang atau jasa secara kredit. Piutang usaha memiliki saldo normal di sebelah debit sesuai dengan saldo dapat di tagih dalam jangka waktu yang relative pendek.



- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Piutang wesel (*Notes Receivable*)

Yaitu tagihan perusahaan kepada pembuat wesel. Pembuat wesel di sini adalah pihak yang telah berhutang kepada perusahaan baik melalui peminjaman barang atau jasa secara kredit maupun peminjaman sejumlah uang

3. Piutang Lain-lain

Piutang lain lain umumnya diklasifikasikan dan di laporkan secara alam neraca. Contohnya terpisah dalam neraca. Contohnya adalah piutang bunga, piutang dividend (tagihan kepada Investasi sebagai hasil atas *investasi*), piutang pajak (tagihan perusahaan kepada pemerintah berupa restitusi atau pemengembalian atau kelebihan pembayaran pajak)

Menurut **Kieso et al. (2011:347)**, piutang dapat diklasifikasikan sebagai berikut: “*For financial statement purpose, companies classify receivable as either current (short-term) or non-current (long-term).*”

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa untuk tujuan laporan keuangan, perusahaan mengklasifikasikan piutang menjadi piutang lancar (jangka pendek) atau piutang tak lancar (jangka panjang).

1) Piutang Lancar/Piutang Jangka Pendek (*Current Receivables*)

Piutang ini diharapkan akan tertagih dalam waktu satu tahun atau selama satu siklus operasi berjalan. sehingga piutang bersihlah yang diakui sebagai aktiva di neraca.

2) Piutang tidak Lancar/Jangka Panjang (*NonCurrent Receivables*)

Piutang yang akan tertagih dalam waktu lebih dari satu tahun atau lebih dari satu siklus operasi berjalan.



3.1.1.4 Pencatatan Piutang

Menurut Rudiyanto (2012:211) menjelaskan bahwa sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) yang berlaku di Indonesia menyatakan bahwa piutang dicatat dan diakui sebesar jumlah bruto (nilai jatuh tempo) dikurang dengantaksiran jumlah jumlah yang tidak akan diterima. Artinya piutang harus dicatat sebesar jumlah yang diharapkan akan ditagih. Ada beberapa kemungkinan yang akan terjadi pada perusahaan saat pihak yang berpiutang atau pihak yang memiliki utang tidak dapat memenuhi kewajibannya, sehingga berkaitan dengan hal tersebut perusahaan diharuskan untuk dapat membuat cadangan piutang tak tertagih. Piutang tak tertagih ini merupakan taksiran jumlah piutang yang tidak akan dapat ditagih dalam periode tertentu

Rudiyanto (2012:211) menjelaskan proses pembuatan cadangan piutang atau piutang tak tertagih dapat menggunakan 2 dasar utama yaitu:

(1) Jumlah Penjualan

Penentuan cadangan kerugian piutang dapat didasarkan pada jumlah persentase tertentu dari saldo akun penjualan pada saat cadangan kerugian piutang tersebut ditetapkan. Atau dapat pula ditetapkan berdasarkan persentasi tertentu dari taksiran jumlah penjualan atau jumlah penjualan secara kredit selama periode tertentu. selain didasarkan pada saldo akun penjualanatau saldo akun

(2) Saldo Piutang

Penetapan jumlah cadangan kerugian piutang dapat dilihat ditetapkan berdasarkan saldo piutang perusahaan, antara lain yaitu:

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

- a. Persentase tertentu dari saldo piutang.

Cadangan kerugian piutang didasarkan pada saldo akun piutang pada saat piutang tersebut ditetapkan atau didasarkan pada taksiran penjualan secara kredit pada periode yang bersangkutan

- b. Analisis Umur Piutang.

Metode pembuatan cadangan kerugian piutang di mana cadangan piutang yang tidak dapat ditagih dalam perusahaan didasarkan pada berdasarkan risiko atau kemungkinan tidak tertagihnya piutang. Yang mendasari metode ini adalah pemikiran bahwa semakin lama umur piutang maka semakin besar pula kemungkinan terjadinya kemacetan proses penagihan piutang.

3.1.1.5. Arti Penting Piutang

Pada umumnya perusahaan melakukan penjualan kredit untuk dapat mempertahankan langganan-langganan yang sudah ada sekarang dan untuk menarik langganan-langganan baru. Dari penjualan kredit akan menimbulkan penagihan atau piutang kepada langganan yang sangat erat hubungannya dengan persyaratan-persyaratan kredit yang diberikan. Karena piutang merupakan salah satu investasi dari aktiva lancar, maka piutang dapat memiliki waktu perputaran yang cepat dari satu tahun sehingga aktiva ini mudah dicairkan menjadi uang kas. Pos piutang dalam neraca biasanya merupakan bagian yang cukup besar dari aktiva lancar sehingga memerlukan perhatian yang cukup serius agar perkiraan piutang ini dapat dikelola dengan cara yang seefisien mungkin.

3.1.1.6. Kebijakan Pengumpulan Piutang

Agar pelanggan selalu membayar kewajibannya tepat waktu, kebanyakan perusahaan akan memantau piutang yang jatuh tempo. Pertama, perusahaan perlu memberikan ACP dari waktu ke waktu. Jika terjadi peningkatan, ACP itu perlu mendapatkan perhatian yang lebih serius dari perusahaan. Kedua, Perusahaan dapat menyusun *aging schedule* sebagai salah satu alat untuk memantau piutang **I Made Sudana (2011:222)**. Dalam hal ini piutang diklasifikasikan berdasarkan umur, sebagaimana tampak pada tabel berikut:

Tabel 3.1: Aging Schedule

Umur Piutang	Jumlah	Persentase terhadap Total Piutang
0 - 10 hari	Rp. 50.000.000	50%
11 - 60 hari	Rp 25.000.000	25%
61 – 80 hari	Rp 20.000.000	20%
Lebih dari 80 hari	Rp 5.000.000	5%
Total	Rp 100.000.000	100%

Sumber: Buku Manajemen Keuangan Perusahaan Teori & Praktek

Apabila perusahaan menetapkan jangka waktu piutang 60 hari, berarti sebanyak 25% dari piutang telah terlambat pembayarannya. Sejumlah teknik pengumpulan piutang yang biasanya dilakukan oleh perusahaan bilamana langgan atau pembeli belum membayar sampai dengan waktu yang telah ditentukan adalah sebagai berikut:

1. Melalui Surat

Bilamana waktu pembayaran utang dari langgan sudah lewat beberapa hari tetapi belum juga dilakukan pembayaran maka perusahaan dapat mengirimkan surat dengan nada “mengingatkan” langgan yang belum membayar tersebut bahwa utangnya sudah jatuh tempo. Apabila hutang

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
 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.

tersebut belum juga dibayar setelah beberapa hari surat dikirimkan, maka dapat dikirimkan surat kedua yang nadanya lebih keras.

2. Melalui Telepon

Apabila setelah dikirim surat teguran ternyata utang-utang tersebut belum juga terbayar, maka bagian kredit dapat menelepon langganan secara pribadi memintanya untuk segera melakukan pembayaran. Kalau dari hasil pembicaraan tersebut ternyata misalnya langganan mempunyai alasan yang dapat diterima maka mungkin perusahaan dapat memberikan perpanjangan sampai jangka waktu tertentu.

3. Payment Collection

Menugaskan kepada tenaga penagih untuk melakukan penagihan piutang, memberi penjelasan atas utang utang yang ada di data perusahaan

4. Kunjungan Personal

Teknik pengumpulan piutang dengan jalan melakukan kunjungan secara personal atau pribadi ke tempat langganan seringkali digunakan karena dirasakan sangat efektif dalam usaha-usaha pengumpulan piutang.

5. Tindakan Yuridis

Bilamana ternyata langganan tidak mau membayar utang-utangnya maka dapat menggunakan tindakan-tindakan hukum dengan mengajukan gugatan perdata melalui pengadilan.

3.1.1.7 Pandangan Islam Tentang Piutang

Dalam pandangan islam semua yang terjadi dimuka bumi ini sudah ada ciptanya. Dari manusia tercipta sampai dunia ini diakhir oleh sang ilahi. Begitu juga dalam kegiatan kita sehari-hari mengenai kegiatan piutang yang



dilakukan oleh manusia dimuka bumi tertara dalam surat Al-Baqoroh ayat 282 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رَجَالِكُمْ ۚ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْأَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمٌ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ ۚ أَلَّا تَرْتَابُوا ۗ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۗ وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ وَيَعْلَمُكُمُ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila pelanggan bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah pelanggan menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara pelanggan menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya.

Jika yang berhutang itu orang yang lemah akal nya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang pelanggan ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya.

Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil dan janganlah pelanggan jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih

- 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.



adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang pelanggan jalankan di antara pelanggan, maka tidak ada dosa bagi pelanggan, (jika) pelanggan tidak menuliskannya. Dan persaksikanlah apabila pelanggan berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika pelanggan lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.”

Keterangan: bermuamalah seperti jual beli, hutang piutang, atau sewa menyewa dan sebagainya

Hutang piutang adalah memberikan sesuatu kepada seseorang dengan perjanjian dia akan membayar atau mengembalikan barang tersebut dengan jumlah yang sama. Misalnya, seseorang berhutang sebesar Rp. 50.000,- maka akan dikembalikan sejumlah Rp. 50.000,- atau jika berwujud barang maka harus dikembalikan sejumlah barang yang dihutangkan itu. Jika ada penambahan yang harus dibayar oleh orang berhutang tersebut dengan perjanjian yang telah ditetapkan maka itu termasuk riba dan haram hukumnya.

3.1.2. Perusahaan Jaasa

3.1.2.1 Pengertian Perusahaan Jasa

Di Negara maju, ternyata lebih banyak perusahaan jasa dibandingkan dengan perusahaan dagang, perusahaan jasa (*Services Business*) menghasilkan dan menawarkan jasa bukan barang. Perusahaan jasa ini dapat berbentuk

- 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 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.

perusahaan perseorangan. Persekutuan atau korporasi mulai dari ukuran kecil sampai dengan besar. Jasa dapat diperbarui setiap saat sedang barang relative sulit, namun tidak standar . jadi sangat tergantung kepada ketrampilan untuk mengelola sumber daya pelayanan

Menurut **Syaiful Bahri(2016:4)** Perusahaan Jasa adalah perusahaan yang bergerak dalam menjual jasa. Perusahaan menyediakan berupa pelayanan berupa memberikan keindahan dan kesenangan pada konsumen.

Menurut **Rudianto(2012:85)** perusahaan jasa adalah perusahaan yang produknya berupa suatu yang bersifat nonfisik, seperti perusahaan transportasi, birowisata, bioskop, konsultan, kantor akuntan, dan sebagainya.

3.1.2.2. Jenis Jasa dan Sumber Penghasilan

Perusahaan jasa sangat bervariasi, seperti hiburan, transportasi, hotel dan penginapan, keuangan dan telekomunikasi. Jasa hiburan sangatlah banyak mulai dari taman rekreasi, kolam renang, *entertainment*, Sumber penghasilan perusahaan hiburan umumnya penjualan, tiket, uang pendaftaran, sewa perlengkapan hingga sampai dengan parkir kendaraan. Jasa transportasi melalui darat, udara, laut/air, sumber penghasilan perusahaan transportasi umumnya penjualan tiket, sewa alat transport.

3.1.2.3. Siklus Akuntansi Perusahaan Jasa

Menurut **Pirmatua Sirait (2014:174)** siklus akuntansi pada umumnya meliputi beberapa bidang pekerjaan secara berkesinambungan

1. Persiapan dokumen/bukti transaksi.



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.

Setiap pencatatan harus didukung dengan bukti tertulis dan sah. Keabsahan bukti sekurang-kurang ditanda tangani 2 pihak yaitu, pihak yang menyerahkan dan pihak yang menerima.

2. Perakaman data

Data yang akan diolah, sedang diolah dan selesai diolah disimpan sehingga secara partial dapat dipertanggung jawabkan perekaman data ini terdiri dari mencatat transaksi ke jurnal, buku besar

3. Pemuktahiran data

Nilai akun yang dilaporkan dimuktahirkan supaya pos-pos yang dilaporkan akuntabel, setelah disusun neraca saldo dilakukan inventarisasi dan verifikasi data.

4. Penutupan buku

Sehubungan dengan berakhirnya periode akuntansi, pembukaan ditutup melalui pembuatan jurnal penutup, menutup akun, neraca saldo setelah penutupan dan jurnal pembalik

5. Pelaporan informasi

Penyusunan dan pendistribusian/publikasi informasi keuangan dilakukan berdasarkan kertas kerja, bila ada kertas kerja, tetapi jika tidak dapat disusun dari neraca saldo setelah disesuaikan dengan sedikit proses pemisahaan/pengelompokan akun, yang mana kerugi laba dan yang mana ke neraca.



3.1.3. Pelanggan

3.1.3.1 Pengertian Pelanggan

Dalam pengertian sehari-hari pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara terus menerus, pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis.

Dilihat dari segi perbaikan kualitas, definisi pelanggan adalah setiap orang yang menuntun pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi (*performance*) pemberi jasa (perusahaan) tersebut. Oleh karenanya pelanggan, pembeli atau pengguna suatu produk maka harus diberi kepuasan.

Menurut **Tjiptono dan Diana (2011:437)** terdapat dua perspektif dalam mendefinisikan pelanggan, yaitu persepektif tradisional dan perspektif TQM, perspektif tradisional, mendefinisikan pelanggan sebagai orang yang membeli dan menggunakan produknya, pelanggan tersebut merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses menghasilkan produk, sedangkan pihak-pihak yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum tahap proses menghasilkan produk dipandang sebagai pemasok. Pelanggan dan pemasok dalam perspektif tradisional merupakan entitas eksternal.

Berdasarkan pandangan **Tjiptono dan Diana (2011:437)** Sebagaimana dikemukakan terdahulu dapat disimpulkan terdapat tiga jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal eksternal dan pelanggan perantara.

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

1) Pelanggan internal adalah orang yang berada dalam organisasi dan memiliki pengaruh terhadap kinerja perusahaan. Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran, penjualan dan pengadministrasinya, terkait dengan pelanggan eksternal

2) Pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata.

3) Pelanggan perantara (intermediate customer) adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan sebagai pemakai, komponen distributor, seperti agen-agen Koran yang memasar Koran, atau toko_toko buku merupakan contoh pelanggan perantara.

Dalam konsep bauran pemasaran, terdapat suatu konsep tentang sebuah system yang dapat diciptakan sebuah perusahaan dalam rangka mempertahankan hubungan dengan pelanggan atau calon pelanggan itulah yang menarik pelanggan produk Indihome. Dalam pemasaran sistem ini disebut *Customer Bonding*, yang dipaparkan berikut ini.

Customer Bonding didefinisikan sebagai suatu sistem yang berinisiatif untuk mempertahankan hubungan pelanggan. Sistem ini menawarkan suatu struktur kerja yang berfokus pada pelanggan, *Customer Bonding* merupakan sebuah strategi dalam menciptakan loyalitas pelanggan pada perusahaan. Agar strategi ini dapat dilaksanakan oleh perusahaan hendaknya perusahaan membangun suatu data base untuk mendapatkan informasi tentang pelanggan serta calon pelanggan.



- 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.

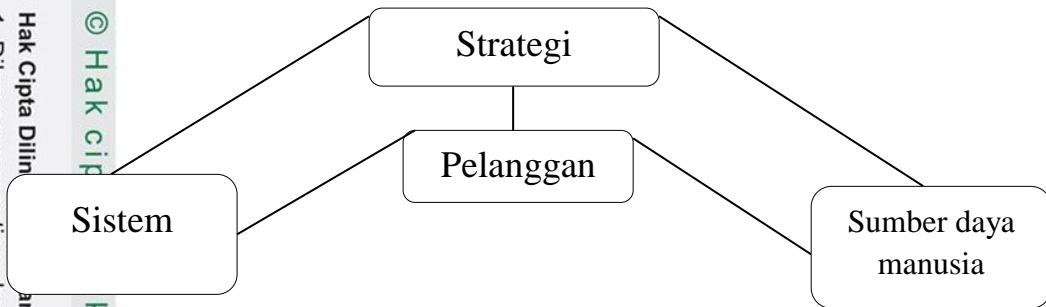
Menurut **Sopiah (2016:171)** Pelanggan adalah orang yang membeli atau menggunakan barang atau jasa secara tetap dan berkesimbangan. Setiap perusahaan tentu mempunyai pelanggan atau pembeli baik yang bersifat internal maupun eksternal.

- 1) Pelanggan internal secara umum dibagi menjadi dua jenis sebagai berikut:
 - a. Pelanggan internal perusahaan adalah pelanggan yang terkena dampak produk dan merupakan anggota organisasi yang menghasilkan produk tersebut
 - b. Pelanggan internal pemerintah adalah pelanggan yang terkena dampak produksi dan bukan anggota organisasi penghasil produk, tetapi masih dalam lingkungan organisasi atau instansi pemerintah
- 2) Pelanggan eksternal adalah pelanggan yang terkena dampak produksi, tetapi bukan anggota organisasi, pelanggan yang dimaksud disini adalah masyarakat luas.

3.1.3.2 Pelayanan Pelanggan

Menurut **Etta Mamang Sangadi (2016:171)** Pelayanan adalah suatu usaha memberikan bantuan dengan sepenuh hati untuk memuaskan harapan konsumen atau masyarakat. Kajian mengenai pentingnya pelayanan yang baik terhadap pelanggan diperusahaan dikembangkan oleh *Total Quality Service (TQS)*, yaitu sistem manajemen strategi dan integratif yang melibatkan semua manajer, dan pegawai, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki proses organisasi secara berkesinambungan, agar memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Strategi TQS ini dapat dilihat pada gambar.

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.



Gambar 3.1. Strategi *Total Quality Service* (TQS)

Sumber: (Stamatis, 1996)

Keterangan:

Strategi: Cara atau pendekatan yang efektif diterapkan guna mencapai sasaran organisasi melalui pelayanan yang baik kepada pelanggan

Sistem : Program dan prosedur yang baik, dirancang guna mendorong Penyampaian pelayanan, yang nyaman berkualitas terhadap pelanggan.

SDM : Pegawai di semua posisi yang memiliki kapasitas yang bersifat Responsive terhadap keinginan pelanggan

Tujuan TQS adalah mewujudkan dan memenuhi harapan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan.

3.1.3.3 Harapan Pelanggan

Menurut **Sopia (2016:174)** Setiap pelanggan berharap untuk memperoleh pelayanan yang terbaik dari pedagang, penjual atau produsen. Pelayanan yang mewujudkan dari pola pikir, pola sikap dan pola perilaku penjual/perusahaan yang terbaik. Dalam membrikan pelayanan prima yang diharapkan oleh para pelanggan, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:



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) Hak cipta milik UIN Suska Riau

2) State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1) Pelayanan Prima

Pelayanan bukan berarti harus mematuhi orang yang akan dilayani. Harga diri yang tinggi merupakan unsur penting untuk suksesnya suatu organisasi jasa pelayanan. Apabila seorang pegawai merasa puas atas apa yang dikerjakannya, hal ini akan berpengaruh positif terhadap pelanggan. Sikap positif dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan penjual suatu perusahaan akan dapat dilihat dari:

- a. Telah diterapkan konsep pelayanan prima secara baik
- b. Adanya penghargaan atas rasa simpati dari pelanggan terhadap perusahaan
- c. Adanya hubungan yang harmonis antara karyawan perusahaan dengan para pelanggan
- d. Adanya kepercayaan pelanggan terhadap mutu barang atau jasa dari perusahaan tersebut.

2) Pendekatan Positif

Membina karyawan agar memiliki sikap dan keterampilan dalam menerapkan pelayanan prima bukan pekerjaan yang mudah. Meskipun begitu, pimpinan harus berusaha terus dengan memberikan keteladanan penerapan pelayanan prima kepada bawahan. Para pegawai atau karyawan perlu ditanamkan sikap yang positif dalam menghadapi para pelanggan. Sikap positif karyawan terhadap pelanggan dapat diwujudkan melalui langkah-langkah berikut.

- a. Membesihkan melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya
- b. Memperlakukan pelanggan-pelanggan dengan tidak pilih kasih



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. Bersikap sopan santun dan selalu ramah
- d. Berpakaian yang rapi dan sopan
- e. Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar
- f. Sikap simpati dan bersahabat
- g. Membantu pelanggan sampai kebutuhannya terpenuhi

3) Perhatian

Hal-hal yang diharapkan pelanggan adalah pelayanan yang baik dan fokus memberikan perhatian sepenuh hati. Pelanggan adalah raja, jadi tidak perlu ada argumentasi keras dari penjual untuk mematahkan argumentasi pelanggan tentang apapun. Tetap santun, meskipun pelanggan mengeluh dengan cara yang kurang bersimpatik. Bantu pelanggan untuk menemukan solusi dari masalah yang dihadapi. Tidak ada gunanya memenangkan argumentasi dengan pelanggan. Oleh karena itu, bila penyedia pelayanan menginginkan banyak pelanggan maka memerlukan pelanggan dengan sebaik-baiknya. Keinginan pelanggan adalah pelayanan yang terbaik.

Pelanggan tidak peduli dengan masalah yang ada di dalam perusahaan, misalnya masalah pengetatan anggaran belanja perusahaan atau masalah pengurangan pegawai. Pelanggan hanya peduli pada barang atau jasa yang diperlukan, serta pelayanan dari penjual. Perusahaan yang bercorak *customer friendly* sangat memberikan perhatian mengenai kualitas di segala aspek perusahaan. Berikut ini beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian dalam melaksanakan pelayanan prima

- a) Perusahaan harus mengetahui apa yang menjadi dasar kepatuhan pelanggan



- 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.

- b) Kinerja produk yang bermutu
- c) SDM yang bertanggung jawab dan berdedikasi tinggi
- d) Budaya pelayanan prima yang dianut perusahaan
- e) Kekuatan dari manajemen yang diterapkan.

Oleh karena itu, sangat penting mengetahui standar pengukuran yang baik. Hal ini erat hubungannya dengan jumlah dana yang akan dikeluarkan untuk pelayanan. Pelanggan, umumnya mengharapkan kualitas pelayanan yang meliputi hal-hal berikut.

- a) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen
- b) *Assurance*, yaitu penjual/perusahaan harus memberikan jaminan tentang kinerja produk maupun pelayanan
- c) *Empati*, yaitu perhatian individu yang diberikan kepada pelanggan. Ingat, pelanggan adalah raja
- d) *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat
- e) *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan perlengkapan, serta penampilan diri penjual, pegawai, atau karyawan.

3.1.4. e-Info Payment

3.1.4.1. Pengertian e-Info Payment

e-Info Payment Telkom, adalah sistem komunikasi data yang dikelola oleh DIV MEDIA dan berfungsi untuk menyampaikan data billing pelanggan dari Host Biller ke Host CA untuk keperluan penerimaan pembayaran jasa telekomunikasi.

3.1.4.2. Proses Bisnis Sistem *e-Info Payment* Telkom

Proses *e-Info Payment* Telkom ini melibatkan 3 (tiga) pihak yang saling berhubungan, yaitu : *Biller*, *Data Communicator* dan *Collecting Agent (CA)*.

1. *Biller* merupakan institusi yang memiliki tagihan dan memerlukan pembayaran secara online oleh pelanggan. Umumnya sistem di *Biller* menggunakan database yang berisi data pelanggan dan *Account Receivable (A/R)*. Misalnya TELKOM, TELKOMSEL, PLN, PAM.

2. *Collecting Agent (CA)* yaitu institusi yang memiliki kemampuan untuk bertindak sebagai perantara dalam penerimaan tagihan dari pelanggan. Proses transaksi H2H menggunakan standar protokol ISO-8583. CA umumnya menggunakan sarana pengumpulan (*Collecting Point*) pembayaran berupa : *ATM*, *Cash Teller*, *Phone Banking*, *Internet Banking* dan lain sebagainya.

3. *Data Communicator* merupakan institusi yang memiliki *switch* yang berfungsi untuk menjembatani sistem perbankan dengan sistem di *Biller*. *Data Communicator* menyediakan modul-modul *interface* di sisi *Biller* untuk dapat berinteraksi langsung ke CA dengan protokol ISO-8583.

Proses bisnis untuk operasional layanan *e-Info Payment* Telkom dituangkan dalam dokumen SOP & SMP yang disepakati bersama antara *Biller*, CA dan *Data Communicator*, FAQ layanan *e-Info Payment* Telkom.

3.1.4.3. Tujuan Penyediaan Layanan *e-Info Payment* Telkom

1) Agar pelanggan (dari *Biller* terkait) dapat melakukan pembayaran atas tagihan layanan secara online melalui seluruh sistem terminal atau *distribution point*



- 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.

- (2) Agar *Biller* dapat meningkatkan layanan melalui penyediaan sistem pembayaran tagihan secara online.
- (3) Agar Komunitas perbankan dapat memperluas layanannya melalui penyediaa fasilitas pembayaran tagihan rekening layanan publik.

3.1.4.4. Manfaat menjadi *Biller* dari layanan *e-Info Payment* Telkom

- (1) Kemudahan membayar tagihan, tanpa memandang area pelayanan. Pelanggan telepon di pekanbaru dapat membayar tagihannya melalui salah satu CA yang telah terhubung secara Host to Host di mana saja.
- (2) Perluasan outlet pembayaran : Secara nasional, sesuai jangkauan CA. Secara internasional, jika CA telah menggunakan sistem Phone Banking maupun Internet Banking.
- (3) Efisiensi jaringan, dibanding dengan sistem SOPP Point to Host (P2H) yang memerlukan 1 (satu) line telepon untuk setiap terminal Menambah peluang pendapatan atas satu saluran telepon yang tadinya untuk terminal SOPP P2H.
- (4) Menambah traffik data di internal CA, sehingga menambah peluang pendapatan TELKOM dalam bisnis link data.
- (5) Menghindari kasus pembayaran ganda, seperti pada kasus off-line.

3.2. Tinjauan Praktek

3.2.1. Peran *Payment Collection* Indihome PT. Telkom Witel Riau Daratan

3.2.1.1. Melakukan Pengumpulan Data Pelanggan Indihome

Payment Collection bertugas untuk menagih tagihan pelanggan atau Mengingatkan pelanggan atas kewajibannya menggunakan produk Indihome,



- 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.

setiap bulan *Payment Collection* mendapatkan rekap data pelanggan kedalam excel yang dibagikan dari Pusat (PT. Telkom Indonesia) berikut Rekap Data Pelanggan Indihome PT. Telkom Witel Riau Daratan. Rekap data pelanggan Indihome bertujuan untuk melihat keseluruhan data pelanggan yang menggunakan indihome dari berbagai wilayah Kota Pekanbaru, dan bisa dilihat data yang sudah *usage* dan data yang belum *usage*. Data yang didapat oleh *Payment Collection* bisa melalui CTB atau bagian Visit Lapangan dari data itu *Payment Collection* bisa melihat pelanggan yang sudah terisolir, berhenti berlangganan dan complain pelanggan yang menggunakan Indihome.

	A	B	D	E
1	SND	SND_GROUP	ALAMAT	STO_DESC
2	111511200416	07618524060	BINTARA -, KEL KOTA TINGGI PEKANBARU RIAU 3	80014000911 - TDLS PBARU MALL PBR
3	07618524060	111511200416	BINTARA -, KEL KOTA TINGGI PEKANBARU RIAU 3	80014000701 - STO SOFTSWITCH PBR
4	07693283730	111506201216	BLOK-B 00, DS PANGKALAN KASAI / BELILAS RENC	80014000022 - STO EWSD 11 RGTA
5	076941082	111522200353	SUDIRMAN , DS AIR MOLEK AIR MOLEK RIAU 341	80014000701 - STO SOFTSWITCH PBR
5	076142651	111501112251	RAWA MEKAR 3, KEL TANGKERANG SELATAN PEK	80014000002 - 5ESS PBR2
7	111501217499		LILI 2 25, KEL KEDUNG SARI PEKANBARU RIAU 28	80014000935 - TDLS PBARU CENTRUM
8	111526102459	07655620215	KOM KRAKATAU 00, KEL PEMATANG PUDU DURI	80014000918 - TDLS DURI
9	111509105651	07655630495	KRAKATAU 182, KOM CALTEX DURI RIAU 28884	80014000918 - TDLS DURI
0	07655620215	111526102459	KOM KRAKATAU 00, KEL PEMATANG PUDU DURI	80014000701 - STO SOFTSWITCH PBR
1	07655630495	111509105651	KRAKATAU 182, KOM CALTEX DURI RIAU 28884	80014000701 - STO SOFTSWITCH PBR
2	111501113154	0761861175	BANDENG 18, KEL TANGKERANG TENGAH PEKANE	80014000935 - TDLS PBARU CENTRUM
3	111502108807	07618417591	CEMARA KIPAS , KEL SIDOMULYO PEKANBARU RI	80014000926 - TDLS ARENGKA
4	111502211311		PAUS 00, KEL TANGKERANG TENGAH PEKANBARU	80014000926 - TDLS ARENGKA
5	111504201977		TEGAL SARI 00, KEL UMBAN SARI PEKANBARU RI	80014000934 - TDLS RUMBAL
6	111501121840		AHMAD DAHLAN 00, KEL SUMA HILANG PEKANBA	80014000935 - TDLS PBARU CENTRUM

Gambar 3.2. Rekapitulasi Data Pelanggan Indihome

Sumber: PT. Telkom Witel Riau Daratan

3.2.1.2 Mengecek Status Pembayaran Tagihan Pelanggan Indihome

Setelah bagian *Payment Collection* mendapatkan rekap data pelanggan indihome, *Payment Collection* melakukan *update* status pembayaran tagihan pelanggan indihome PT. Telkom Witel Riau Daratan, *Update* status untuk



- 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.

setiap bulannya memantau pembayaran pelanggan sampai tanggal jatuh tempo. antara lain sebagai berikut:

- 1) Staff *Payment Collection* mengupdate status pembayaran tagihan customer dengan menggunakan sistem *e-Info Payment* sampai tanggal jatuh tempo (*due date*). Tanggal jatuh tempo pembayaran TELKOM *Solution* yang ditagihkan secara bulanan ditetapkan pada tanggal 20 atau akhir bulan-N atau sesuai kesepakatan yang dituangkan dalam Kontrak/*Amandemen/Side Letter* dan/atau *Payment Agreement* dengan customer.
- 2) Staf *Payment Collection* membuka sistem *e-Info Payment*, lalu menginput nomor akun pelanggan. Selanjutnya akan terlihat *list* tagihan pelanggan setiap bulannya. Jika pelanggan sudah melakukan pembayaran maka status pembayarannya tertulis “LUNAS” dan Jika pelanggan belum melakukan pembayaran akan tertulis “BELUM LUNAS”

Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
+ Mar 2017	IDR	1,500,000	1,506,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Feb 2017	IDR	1,500,000	1,506,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Jan 2017	IDR	1,500,000	1,506,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Des 2016	IDR	1,500,000	0	Lunas		Bukan cicilan	16-Jan-2017	11:09:19
+ Nop 2016	IDR	3,000,000	1,500,000	Lunas sebagian		Bukan cicilan	16-Des-2016	10:44:11

Gambar 3.3. Update Status Pembayaran Tagihan Pelanggan Belum Lunas
 Sumber: *e-Info Payment : Informasi Tagihan Jasa Telekomunikasi*



- 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.

Berdasarkan **Gambar 3.3.** menunjukkan bahwa PT Anugerah Manajemen melakukan pembayaran tagihan melewati tanggal 20 setiap bulannya, seperti pada bulan Desember 2016 PT Anugerah Manajemen membayar tagihannya pada tanggal 16 Januari 2017. Jika dilihat dari SOP perusahaan, tanggal jatuh tempo pembayaran tagihan ditetapkan pada tanggal 20 untuk setiap bulannya. Maka dari itu, seharusnya PT Anugerah Manajemen membayar tagihannya untuk bulan Desember 2016 dilakukan paling lambat tanggal 20 Desember 2016. Keterlambatan pembayaran tagihan pelanggan yang tidak sesuai dengan SOP perusahaan.

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 1.79 seconds

Nama: AMRULLAH

Produk: Telkom Link ADSL

Phone: 07618405506

Internet: 111511210020

GroupID: 9014004111974 (INDIHOME)

Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
+ Mei 2019	IDR	638,435	0	Lunas	LOKET PLASA 1.2	Bukan cicilan	10-Mei-2019	10:11:11
+ Apr 2019	IDR	712,500	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL ASIA	Bukan cicilan	11-Apr-2019	14:01:00
+ Mar	IDR	712,500	0	Lunas	FINNET BANK - BANK CENTRAL	Bukan	10-Mar-	16:36:44

Gambar 3.4. Update Status Pembayaran Tagihan Pelanggan Lunas

Sumber: e-Info Payment : Informasi Tagihan Jasa Telekomunikasi

- 3) Jika pelanggan belum juga membayar tagihan pemakaian indihome lebih dari 1 bulan maka staff *Payment Collection* akan mengirimkan dokumen untuk pelanggan yang telat membayar tagihan indihome, seperti berikut:



- 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 Saifuddin Kasim Riau

a) Memberikan *Invoice*

Invoice merupakan dokumen yang berisi tagihan untuk pelanggan. Baik untuk *corporate customer* swasta maupun instansi pemerintah. Setiap bulannya *Invoice* dikirimkan untuk *corporate customer* swasta dan instansi pemerintah yang kemudian untuk ditindak lanjuti dilakukan pembayaran melalui transfer ke rekening PT Telekomunikasi Indonesia. *Invoice* Tagihan Layanan Telkom dan diberikan kepada pihak *Visit Lapangan*(Karyawan Lapangan) atau yang biasa disebut CTB, *Invoice* bisa dikirim melalui system, pengiriman tagihan secara online melalui system setelah adanya permintaan dari konsumen. Setelah dilakukannya pengiriman *Invoice* secara system, maka tagihan akan muncul pada alamat email yang dituju.

b) Kuitansi

Berdasarkan pencocokan rekening koran dengan master data, kemudian *Payment Collection* mencetak kuitansi untuk *corporate customer* swasta dan instansi pemerintah sebagai tanda bukti pembayaran rekening.

3.2.1.3. Melakukan Penagihan Pelanggan Indihome

Setiap bulan Staff *Payment Collection* tugasnya mengingatkan dan menagih tunggakan pelanggan Indihome, ada beberapa proses yang dilakukan staff *Payment Collection* dalam mengingatkan atau melakukan tagihan ke para pelanggan indihome untuk melunasi tunggakan mereka, Berikut Proses penagihan keterlambatan Indihome:



- 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

(1) Isolir

Isolir telah ditetapkan dalam keputusan direksi perusahaan perseroan PT Telkom Indonesia, Tbk Nomor KD 42/HK220/KNS25/2005 tentang denda dan isolir. Dalam aturan ini, jika sampai tanggal 20 bulan pelanggan telepon dan flexi belum membayar tagihan, maka tanggal 21 langsung dilakukan isolir outgoing atau tidak dapat melakukan panggilan keluar. Jika kemudian pembayaran dilakukan pada tanggal 21 sampai akhir bulan, maka pelanggan dikenakan denda 5% dari tagihan atau perpustakaan.uns.ac.id digilib.uns.ac.id commit to user 31 sekurang-kurangnya Rp 5.000,00 dan isolir outgoing bisa dibuka kembali

(2) Call Caring

Merupakan salah satu penanganan keterlambatan piutang yang dilakukan dengan cara menghubungi via telepon. Kegiatan ini pada PT.Telkom Witel Riau Daratan dilakukan oleh *Payment Collection*. Memberikan informasi tagihan yang harus dibayar oleh pelanggan pada bulan berjalan setelah dilakukan isolir *outgoing*.

(3) Remaining Letter

Remaining Letter Adalah penanganan yang dilakukan via surat. Pihak PT.Telkom Witel Riau Daratan mengirimkan surat tagihan pembayaran beserta rincian tagihan yang harus dibayar disertai dengan L11 bulan lalu (bagi yang belum diambil) kepada pelanggan sehingga pelanggan mengetahui jumlah dan rincian tagihan yang menjadi



- 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

kewajibannya pada bulan berjalan. Dengan harapan pelanggan segera melunasi kewajibannya.

(4) *Visit to Customer*

Cara ini dilakukan guna menindak lanjuti *Remainding Call* dan *Remainding Letter*, petugas secara langsung mengunjungi pelanggan. Petugas membawa surat tagihan yang berisi informasi mengenai jumlah tagihan yang harus dibayar. Berharap pelanggan bersedia segera melunsi kewajibannya. Dokumen yang dibawa saat *Visit to Customer* yaitu *Remainding Letter* dan L 11 bulan lalu.

(5) Pengenaan Denda

PT. Telkom Witel Riau Daratan telah menetapkan aturan baru tentang perubahan denda dan isolir. Aturan ini dituangkan dalam keputusan direksi perusahaan perseroan PT Telkom Indonesia, Tbk Nomor KD 42/HK.220/KNS-25/2005 tentang denda dan isolir. PT Telkom memberi jangka waktu bagi pelanggan antara tanggal 3 sampai tanggal 20 bulan berjalan. Sebelumnya, pelanggan yang membayar setelah tanggal 20 dikenai denda 5 % dri total tagihan aturan biaya minimal Rp 5.000,00 Dalam aturan ini jika sampai tanggal 20 pelanggan telepon dan flexi belum membaar tagihan, maka tanggal 21 langsung diisolir atau tidak bisa melakukan panggilan keluar.

Jika pembayaran dilakukan pada tanggal 21 sampai akhir bulan, maka pelanggan dikenakan denda 5% dari tagihan atau sekurang-kurangnya Rp. 5.000,00 dan isolir outgoing bisa dibuka kembali. Jika pembayaran tagihan dilakukan pada bulan selanjutnya atau N+1, maka



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

akan dikenakan denda dua kali lipat yakni sebesar 10% atau minimal Rp. 10.000,00. jika pembayaran dilakukan pada tanggal 1 sampai tanggal 20 N+2, pelanggan dikenakan biaya pasang baru sert denda sebesar 15% atau minimal Rp. 15.000,00 khusus pembayaran dendanya akan disatukan dengan tagihan bulan berikutnya. Sama dengan denda-denda sebelumnya.

PT Telkom Witel Riau Daratan akan memasarkan nomor pelanggan yang sampai tanggal 20N+2 belum juga membayar tagihan serta dendanya. Jika pelanggan bersedia melunasi tagihan dan dendanya pada tanggal 21, maka yang bersangkutan dilayani sebagaimana pelanggan yang mengajukan pasang baru, baik biaya maupun prosedurnya.

3.2.2. Cara Menangani Keluhan Pelanggan

Menjalani tugas sebagai *Payment Collection* tidaklah mudah karna akan ada pelanggan yang komplek tentang kualitas kecepatan jaringan Indihome atau pelayanan tidak sesuai dengan harapan. Ada beberapa cara menangani keluhan pelanggan

1) Mengidentifikasi Keluhan Pelanggan

Menurut **Sopiah (2016:332)** Keluhan Pelanggan adalah ungkapan emosional pelanggan karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun pelayanan. Setiap keluhan yang muncul dari calon pelanggan harus diidentifikasi berdasarkan jenis dan tingkat penyelesaiannya, yang bertujuan untuk mencari jalan keluar yang paling tepat sehingga kedua belah pihak merasa diuntungkan.



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 mengukir 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.

Diantara keluhan pelanggan yang sering ditemukan disebabkan karena hal-hal berikut:

- (a) Pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen/pelanggan
- (b) Tidak menanggapi atau tidak diperhatikan
- (c) Kesalah pahaman dalam komunikasi
- (d) Sudah beberapa kali mengeluh tapi tidak ditanggapi
- (e) Mendapatkan kesalahan yang berulang-ulang
- (f) Merasa tidak dilayani dengan professional

2) Mendengarkan Secara Aktif

Bagian yang penting adalah menanggapi keluhan dengan cepat dan profesional. Berikan kesempatan pada pelanggan untuk menyampaikan keluhan mereka secepat mungkin. Jadilah proaktif dalam mencari penyelesaian masalah. Ketika pelanggan melakukan komplain, maka hal pertama yang mereka inginkan adalah agar keluhan dan pendapat mereka didengarkan, Dengan menjadi pendengar yang baik, maka anda telah berusaha untuk menenangkan emosi pelanggan. Di tahap ini, Anda jangan menyangkal, membantah, ngeles atau memotong pembicaraan mereka terlebih dahulu. Biarkan mereka berbicara sampai tuntas.

3) Memahami Situasi

Begitu mendengarkan keluhan yang disampaikan pelanggan, kita harus bisa memahami dengan baik masalah apa yang sebetulnya

dihadapi. Ketika pelanggan mulai mereda emosinya, selanjutnya tawarkan lah beberapa solusi untuk permasalahan yang mereka hadapi. Jangan menyalahkan pelanggan secara terang- terangan, tugas Anda adalah berada di pihak mereka. Anda harus tetap tenang dan memberikan mereka solusi yang cerdas dan terbaik, sehingga kedua belah pihak merasa nyaman menyampaikan keluhan mereka ke pihak *Payment Collection*.

4) **Permintaan Maaf Atau Empati**

tetaplah tunjukkan empati sewajarnya. Ajak mereka berkomunikasi dengan lemah lembut dan minta maaf lah jika memang ada yang keliru terhadap layanan Anda. Bahkan sekalipun kekeliruan sebetulnya tidak ada pada layanan dan produk bisnis Anda, meminta maaf dan senyum adalah senjata ampuh untuk menunjukkan kepada pelanggan bahwa kita berada di pihak mereka.

5) **Berikan Solusi Terbaik**

Menangani keluhan pelanggan belumlah selesai sampai Anda benar-benar menerapkan solusi yang telah Anda tawarkan. Penerapan solusi harus menjadi pengalaman yang efisien bagi pelanggan.

Jadi kesimpulannya, Komplain dari pelanggan merupakan hal yang wajar terjadi pada setiap bisnis. Yang terpenting adalah kesungguhan Anda dalam menangani komplain tersebut dan memastikan bahwa komplain serupa tak terjadi lagi.



- 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.



- 3.2.3. **Kendala yang Dihadapi Oleh *Payment Collection* di PT. Telkom Witel Riau Daratan**
- 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.

Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *Payment Collection* PT. Telkom Witel Riau Daratan dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan, kendala ataupun kesalahan. Adapun kendala yang terjadi antara lain sebagai berikut:

1. Belum terlaksananya prosedur pencabutan layanan pelanggan yang telah jatuh tempo secara tepat waktu, dikarenakan Staf *Payment Collection* tidak rutin dan tidak teliti dalam melakukan *update* status pembayaran tagihan pelanggan. Jika dilihat dari SOP perusahaan, Staf *Payment Collection* seharusnya melakukan *update* status untuk setiap bulannya, memantau pembayaran pelanggan sampai tanggal jatuh tempo. Berikut adalah contoh pelanggan yang seharusnya sudah dilakukan pencabutan layanan dari tahun sebelumnya, namun baru dilaksanakan proses penagihan piutang pada tahun 2017, antara lain sebagai berikut:

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.

Nama: THE BCC HOTEL DAN RE
 Produk: NON POTS
 Phone: 4847064
 Internet:

Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
+ Apr 2017	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Mar 2017	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Feb 2017	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Jan 2017	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Des 2016	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Nop 2016	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Okt 2016	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Sep 2016	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Agu 2016	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Jul 2016	IDR	11,000,000	220,000	Lunas sebagian		Bukan cicilan	31-Okt-2016	17:09:49
+ Jun 2016	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Mei 2016	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Apr 2016	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Mar 2016	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Feb 2016	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Jan 2016	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Des 2015	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Nop 2015	IDR	11,000,000	11,006,000	Belum Lunas		Bukan cicilan		

© 2008 PT Telkom

Gambar 3.5. Contoh Pelanggan Jatuh Tempo
Sumber: PT Telekomunikasi Indonesia Tbk

Berdasarkan gambar 3.5., menunjukkan bahwa The BCC Hotel belum melakukan pembayaran tagihan pada tahun 2015 (November-Desember). Pada tahun 2016 The BCC Hotel hanya melakukan satu kali pembayaran tagihan yaitu pada bulan Juli 2016, dan pada tahun 2017 belum melakukan pembayaran tagihan. Jika dilihat dari SOP perusahaan, pelanggan harus membayar tagihan paling lambat tanggal 20 setiap bulannya, dan jika tidak melakukan pembayaran tagihan lebih dari 90 hari, maka akan dikenakan pencabutan layanan. Oleh karena itu, seharusnya The BCC Hotel sudah dilakukan pencabutan layanan sejak bulan Februari 2016, namun pihak PT. Telekom Witel Riau Daratan tidak melakukan pencabutan layanan tepat waktu dan baru melakukan proses penagihan piutang pada tahun 2017. Prosedur pencabutan layanan pada PT. Telekom Witel Riau Daratan belum sesuai dengan SOP perusahaan.

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. Tanggal jatuh tempo untuk pembayaran tagihan adalah tanggal 20 untuk setiap bulannya.

Pelanggan merasa kurang puas dengan layanan indihome dikarenakan jaringan Indihome hilang-hilang timbul maka dari itu pelanggan enggan untuk membayar tagihan indihome yang mereka gunakan.

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



UIN SUSKA RIAU