

Peran Unit *Billing And Payment Collection* Dalam Melakukan Penagihan Piutang Indihome (Studi Kasus Kantor Telkom Regional 1 Sumatera)

Diva Mumtazah Putri Zulferry

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ,Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E- mail: divamumtazahh@gmail.com

Nurlaila Nurlaila

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ,Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E- mail: nurlaila@uinsu.ac.id

Abstract . *Billing and Payment Collection plays an important role at PT. Telekomunikasi Indonesia. This unit is tasked with collecting and handling receivables collection and cash receipts from Indihome customers. The unit's role is to communicate with customers to remind them of their obligations in paying bills for the current month and arrears that are due. This research uses qualitative methods with primary data types. The research results show that the role of the unit greatly influences Telkom's cash income. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. However, there are problems faced by both customers and companies, such as network damage, errors in inputting customer data and so on. Therefore, Billing and Payment Collection should provide the right information to customers and must adjust the incoming information in accordance with applicable policies at Telkom so that there are no misunderstandings between marketing and billing, and reduce the level of customer complaints.*

Keywords: *Role, Billing and Payment Collection, Account Receivable*

Abstrak. Peran Billing and Payment Collection di PT. Telekomunikasi Indonesia sangat vital. Unit ini bertanggung jawab atas pengumpulan dan penanganan penagihan piutang serta penerimaan kas dari pelanggan Indihome. Tugas utama unit ini adalah berkomunikasi dengan pelanggan untuk mengingatkan mereka tentang kewajiban pembayaran tagihan bulannya dan tunggakan yang sudah jatuh tempo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan data primer. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa peran unit ini memiliki dampak signifikan terhadap pendapatan tunai PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Meski begitu, terdapat tantangan yang dihadapi baik oleh unit maupun pelanggan, seperti gangguan jaringan dan kesalahan dalam pencatatan data pelanggan. Oleh karena itu, Billing and Payment Collection perlu memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan dan harus sesuai dengan kebijakan yang berlaku di Telkom untuk menghindari kesalahpahaman antara pemasaran dan penagihan serta mengurangi tingkat keluhan pelanggan.

Kata kunci: Peran, Billing and Payment Collection, Piutang

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan digital seperti saat ini, kebutuhan masyarakat akan suatu produk semakin bermacam-macam, tidak hanya berupa barang, namun layanan jasa juga menjadi kebutuhan masyarakat.(Syahwi & Pantawis, 2021) Perkembangan jasa begitu pesat hingga memegang peranan penting dalam perekonomian salah satunya perkembangan teknologi. Misalnya, pada bidang telekomunikasi seperti internet, saat ini internet memegang peranan yang begitu penting bagi kehidupan masyarakat . Di era ini juga, teknologi yang semakin maju dan berkembang membuat masyarakat sadar jika mendapatkan informasi menjadi sangat penting dan penggunaan internet juga menjadi salah satu akses dalam melakukan komunikasi.(Luthfiah Nur Aisyah & Nurhayati, 2023) Masyarakat membutuhkan akses informasi yang cepat dan dapat dicapai dengan mudah. Penyedia jasa layanan

telekomunikasi menghadapi tantangan tersendiri dalam memenuhi kebutuhan informasi dan komunikasi masyarakat. (Ismail & Yusuf, 2021) Namun hal ini jelas memberikan peluang yang menjanjikan bagi penyedia jasa layanan telekomunikasi untuk menyediakan kebutuhan masyarakat akan informasi, internet dan televisi. Kemudian kemudahan yang disediakan oleh jasa layanan telekomunikasi adalah hal ini dapat diakses dan dilakukan melalui media laptop dan telepon genggam. Oleh karena itu, ruang dan waktu tidak akan menjadi hambatan dalam melakukan komunikasi dengan berbagai orang dimanapun dan kapanpun. (Harahap & Luthfie, 2020)

Jasa layanan telekomunikasi ini salah satunya adalah PT.Telkom Indonesia yang merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi di Indonesia, yang bergerak di bidang penyedia layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan dengan produknya yaitu Indihome. Saat ini, jaringan Indihome tersebar diseluruh wilayah di Indonesia. Indihome menarik pelanggannya dengan menawarkan berbagai keunggulan dan manfaat produk yang dimiliki, seperti pada layanan Indihome, jaringan internet yang digunakan adalah teknologi fiber optik yang lebih stabil dan lebih cepat ketika pelanggan mengakses internet. (Ahmad et al., 2021) Keunggulan lain yang dimiliki Indihome ialah dapat mengirimkan data hingga 300Mbps, dan tahan lama dalam kondisi atau cuaca apapun. Selain itu, Indihome juga memberikan beragam pilihan kecepatan dan pilihan paket yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggannya

Metode pembayaran tagihan dilakukan dengan dua macam cara yaitu prabayar dan pascabayar. (Putri et al., 2021) Pelanggan IndiHome menggunakan metode pascabayar dalam membayar tagihannya. Metode pascabayar yang dimaksud adalah menggunakan jaringan dan fasilitas terlebih dahulu baru kemudian melakukan pembayaran pada tanggal yang telah ditentukan setiap bulannya. (Marlina, 2021) Penggunaan metode ini tentu akan menimbulkan piutang usaha. Piutang ini akan berdampak terhadap piutang tak tertagih jika pelanggan tidak melakukan pembayaran tagihan dan bisa saja menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Resiko ini menjadi hal yang harus dihadapi perusahaan karena meskipun telah ada kontrak berlangganan antara pelanggan dan perusahaan yang menyebutkan bahwa pembayaran tagihan paling lama dilakukan setiap tanggal 20 perbulannya, namun ada saja pelanggan terlambat melakukan pembayaran. Sebagian besar pendapatan PT. Telkom berasal dari pembayaran tagihan IndiHome. Jika piutang yang timbul dari pelanggan ini tidak segera diatasi maka akan berpotensi menimbulkan kerugian besar bagi perusahaan dan berdampak terhadap pendapatan yang juga akan berpengaruh terhadap perputaran kas perusahaan. (Nurhidayah & Hasibuan, 2022)

TINJAUAN PUSTAKA

1. Peran

Menurut Soerjono Soekanto Dikutip dari bukunya Sosiologi Suatu Pengantar, peran merupakan proses dinamis kedudukan (status). Jika seorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak bisa dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. (Bahri et al., 2022)

Sedangkan menurut Abu Ahmadi Peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosial.

Menurut Riyadi peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya. Peran juga diartikan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, tabu, tanggung jawab dan lainnya). Dimana didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran merupakan seperangkat perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang kesemuanya menjalankan berbagai peran.

Adapun pembagian peran menurut Soekanto peran dibagi menjadi 3 yaitu Peran aktif yang merupakan peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya didalam kelompok sebagai aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan lainnya sebagainya. Selanjutnya Peran partisipatif yang merupakan peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri. Kemudian, Peran Pasif Peran pasif yang merupakan sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompok menahan diri agar memberikan kesempatan kepada fungsi-fungsi lain dalam kelompok sehingga berjalan dengan baik.

2. Billing and Payment Collection

Billing and 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 pembayaran atas tagihan bulan berjalan. Petugas Billing and Payment Collection melakukan pengecekan daftar pelanggan yang belum membayar. Setelah mengetahui pelanggan mana yang belum membayar, petugas Billing and Payment Collection

mengingatkan pelanggan melalui telepon terkait jumlah tagihan yang harus dibayar. (Cahyani & Hasibuan, 2022)

3. Piutang

Piutang adalah klaim perusahaan atas uang, barang atau jasa kepada pihak lain akibat transaksi di masa lalu. (Zebua et al., 2022) Perusahaan telekomunikasi memperoleh penghasilan dari penjualan jasa layanan telekomunikasi baik secara prabayar maupun pascabayar. Prabayar adalah metode ketika pelanggan ingin menggunakan produk atau layanan maka pelanggan harus melakukan transaksi pembayaran terlebih dahulu. Sebaliknya, metode pascabayar adalah pelanggan menggunakan produk atau layanan terlebih dahulu baru kemudian melakukan transaksi pembayaran. Transaksi pembayaran semacam ini disebut dengan piutang dagang.

Jenis-jenis Piutang.

Berdasarkan jenis dan asalnya piutang dalam perusahaan dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok, yaitu:

- a. Piutang usaha, yaitu piutang yang timbul dari penjualan barang dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Dalam kegiatan normal, piutang usaha biasanya akan dilunasi dalam jangka waktu 30 hari agar diklasifikasikan sebagai aset lancar.
- b. Piutang bukan usaha, yaitu piutang yang timbul bukan sebagai akibat dari penjualan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Subjek penelitian adalah PT. Telkomunikasi Indonesia Tbk, Kantor Regional 1 Sumatera dengan objek unit Billing and Payment Collection. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, pengamatan menyeluruh serta wawancara secara langsung dengan pihak yang terkait dengan unit ini. Tahapan analisis data dimulai dari mereduksi data kemudian menganalisis keterangan dan informasi serta kesesuaian antara landasan SOP yang diterapkan di perusahaan dan informasi yang didapatkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan unit bagian Billing and Payment Collection, yaitu sebagai berikut:

“Kegiatan remaining call pada divisi Billing and Payment Collection Telkom Regional 1 Sumatera dilaksanakan setiap hari untuk mengingatkan para pelanggan yang menunggak membayar tagihan IndiHome. Pelaksanaan remaining call ini dibagi menjadi dua bagian:

1. Remaining call pelanggan untuk pembayaran rutin setiap bulan.
2. Remaining call pelanggan yang menunggak dan sudah mendapat tagihan jatuh tempo.

Para pelanggan dapat membayar tagihan bulanan melalui dua metode, yaitu:

1. Metode Tunai (Datang langsung ke Plasa Telkom)
2. Metode Non-Tunai (Melalui E-Wallet)”

Berdasarkan hasil wawancara berikut dengan unit Billing and Payment Collection Kantor Regional 1 Sumatera terdapat beberapa peranan yang sudah sesuai SOP.

1. Peranan Unit Billing and Payment Collection dalam Penagihan Piutang

Unit Billing and Payment Collection menjalankan proses penagihan piutang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Tahap awal dari proses ini adalah pengelompokan pelanggan menjadi dua kategori: pelanggan yang telah melunasi pembayaran tagihan dan pelanggan yang masih memiliki tunggakan. Pengelompokan ini dilakukan secara otomatis oleh sistem yang telah diimplementasikan. Data pelanggan yang memiliki tunggakan kemudian disimpan dalam file khusus dan disampaikan kepada customer service. Sebelum melakukan panggilan, customer service melakukan pengecekan ulang terhadap data yang diberikan untuk menghindari panggilan yang tidak perlu kepada pelanggan yang telah melunasi tagihan namun belum tercatat oleh sistem. Setelah pengecekan data dilakukan, customer service melakukan aktivitas reminding call kepada pelanggan. Melalui panggilan ini, pelanggan diingatkan akan kewajibannya untuk membayar tagihan IndiHome mereka. Panggilan ini tidak hanya dilakukan sekali, tetapi berkali-kali dalam sebulan hingga ada respons atau keterangan dari pelanggan. Tahapan kegiatan yang dilakukan oleh customer service dalam proses penagihan piutang adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengecekan ulang terhadap data pelanggan.
2. Melakukan panggilan reminding kepada pelanggan untuk mengingatkan kewajiban pembayaran.
3. Melakukan panggilan berkali-kali dalam sebulan hingga ada respons atau keterangan dari pelanggan.
4. Mengambil keputusan dan tindakan lanjutan berdasarkan respons atau keterangan yang diterima dari pelanggan.

Dengan demikian, proses penagihan piutang dilakukan dengan sistematis dan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan piutang pelanggan.

2. Peranan Unit Billing and Payment Collection dalam Menangani Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan mengenai jaringan IndiHome bermacam-macam, mulai dari sinyal

dari jaringan WIFI IndiHome yang tidak stabil, besaraan denda yang harus dibayar ketika pembayaran tagihan melewati tanggal jatuh tempo, pelanggan yang merasa terganggu dengan panggilan pengingat dari customer service, sistem yang lambat merespon ketika pelanggan melakukan transaksi pembayaran tagihan dan lain sebagainya. Menangani keluhan pelanggan semacam ini bukanlah hal yang mudah bagi customer service dan unit Billing and Payment Collection. Diperlukan teknik tersendiri dan tahapan yang benar agar dapat mengambil tindakan yang tepat. Pelanggan sering marah-marah ketika haknya merasa tidak terpenuhi, namun tidak paham mengenai kontrak berlangganan yang telah disepakati oleh pihak pelanggan dan pihak perusahaan. Tidak jarang, customer service mendapat makian dari pelanggan yang komplain. Hal seperti ini sudah biasa dihadapi oleh customer service, namun diperlukan juga mental dan keberanian untuk menjawab semua pertanyaan pelanggan yang terkadang menempatkan kesalahan sepenuhnya kepada pihak Telkom. Langkah-langkah yang dilakukan customer service dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu:

- a. Mendengarkan keluhan dengan baik dan memberikan perhatian dan fokus secara penuh agar dapat memahami keluhan yang disampaikan pelanggan.
- b. Jangan menyela ketika pelanggan berbicara, biarkan mereka menyampaikan masalah yang sedang mereka hadapi.
- c. Meminta maaf dengan sopan, bukan karena kesalahan yang telah kita lakukan, tetapi karena pelanggan telah mengalami hal yang tidak menyenangkan ketika menggunakan jasa yang kita tawarkan.
- d. Sampaikan solusi yang bisa ditawarkan untuk memperbaiki masalah yang telah pelanggan alami dan mengambil tindakan pencegahan segera agar masalah semacam ini tidak terulang kembali.
- e. Menyampaikan terimakasih kepada pelanggan karena telah memberitahukan kelemahan jasa yang kita tawarkan agar dapat segera diperbaiki.

3. Peranan Unit Billing and Payment Collection dalam Meminimalisir Tunggalan Pelanggan

Jumlah pelanggan yang terlambat melakukan pembayaran tagihan mencapai 67% dari keseluruhan pelanggan yang menggunakan layanan WIFI IndiHome. Hal ini menjadi tantangan bagi unit Billing and Payment Collection untuk menangani bahkan melakukan berbagai macam upaya agar perusahaan tidak sampai mengalami kerugian. Upaya umum yang dapat dilakukan adalah memberikan surat peringatan, denda telat bayar, isolir dan pemutusan layanan. Selain upaya tersebut, unit Billing and Payment Collection juga memberikan ketegasan bahwa pelanggan tidak mematuhi kontrak berlangganan akan yang disepakati akan mendapat tindakan lanjutan dari jalur hukum.

Tunggakan yang diciptakan oleh pelanggan memang tidak dapat dihindari karena metode pembayaran pascabayar yang telah ditetapkan. Sebagai alternatif pencegahan tunggakan melewati 3 bulan, unit Billing and Payment Collection hendaknya merancang sebuah sistem yang dapat menautkan rekening pelanggan dan jumlah tagihan yang harus dibayarkan perbulannya. Karena secara tidak langsung hal ini dapat menjadi pengingat bagi pelanggan agar segera membayarkan tagihannya ketika baru gajian atau semacamnya. Ketika melewati tanggal jatuh tempo maka jumlah tagihan akan otomatis terbayarkan. Sarana ini masih menjadi rancangan dan belum sepenuhnya diterapkan, karena perlu persetujuan dari pihak pelanggan. Mengingat rekening merupakan privasi dari pelanggan yang bisa saja menimbulkan hal-hal yang bersifat negatif.

KESIMPULAN

Langkah-langkah dalam menagih piutang yang dijalankan di unit Billing and Payment Collection sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Sesuai dengan SOP yang berlaku, kegiatan penagihan piutang dilakukan melalui tiga metode, yakni memberitahukan tagihan melalui email atau telepon (reminding call) oleh customer service, mengirimkan tagihan melalui surat, atau mengantar tagihan langsung ke alamat pelanggan. Peran unit Billing and Payment Collection tidak hanya sebatas mengingatkan pelanggan mengenai tunggakan IndiHome mereka, tetapi juga melibatkan kesabaran dalam menangani keluhan pelanggan serta kesiapan untuk membantu pelanggan yang mengalami masalah dengan jaringan IndiHome. Unit ini juga diharapkan bijaksana dalam memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan terkait jaringan IndiHome, termasuk keluhan mengenai ketidakpuasan pelanggan terhadap jaringan tersebut. Tunggakan dari pelanggan dianggap sebagai risiko yang harus dihadapi oleh perusahaan karena sistem pembayaran tagihan menggunakan metode pascabayar. Untuk mengurangi risiko tunggakan dari pelanggan, unit Billing and Payment Collection melakukan berbagai upaya agar pelanggan segera melakukan pembayaran tagihan dan dapat menikmati layanan jasa WiFi IndiHome tanpa mengalami gangguan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, U. A., Saputra, R. E., & Pangestu, Y. (2021). Perancangan Infrastruktur Jaringan Komputer Menggunakan Fiber Optic Dengan Metode Network Development Life Cycle (Ndlc) Design of Computer Network Infrastructure Using Optical Fiber With Network Development Life Cycle (Ndlc) Method. *Perancangan Infrastruktur Jaringan Komputer Menggunakan Fiber Optic Dengan Metode Network Development Life Cycle (Ndlc)*

Design of Computer Network Infrastructure Using Optical Fiber With Network Development Life Cycle (Ndlc) Method, 8(6), 12066–12079.

- Bahri, N. A., Anisa Nurhidayati, & Widia Khairunnisa. (2022). Peran Akuntansi Dalam Perkembangan Ekonomi Indonesia Di Era New Normal. *Jurnal Aktiva : Riset Akuntansi dan Keuangan*, 4(2), 141–149. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v4i2.163>
- Cahyani, H. N., & Hasibuan, N. F. A. (2022). Efektivitas Dan Efisiensi Aplikasi Pembayaran Tagihan Terhadap Pendapatan Bulanan Indihome Pada Pt.Telekomunikasi,Tbk Witel Medan. *Worksheet : Jurnal Akuntansi*, 2(1), 54–60. <https://doi.org/10.46576/wjs.v2i1.2617>
- Fitriany, K. L. O. A. (2022). *NMaR NMaR*. 3(2017), 39–51.
- Harahap, R. A., & Luthfie, H. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Indihome (Studi Kasus Telkom Cijawura Tahun 2020). *e-Proceeding of Applied Science*, 6(2), 1341–1346.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423.
- Luthfiah Nur Aisyah, L., & Nurhayati, N. (2023). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kapabilitas Personal terhadap Kinerja Sistem Informasi pada PT Telkom Indonesia Witel Bandung Barat. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1), 80–87. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.5787>
- Marlina. (2021). *Indihome Pada Pt Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat*.
- Nurhidayah, N., & Hasibuan, N. F. A. (2022). PERANAN UNIT PAYMENT COLLECTION DALAM MELAKUKAN PENAGIHAN PIUTANG INDIHOME PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk WITEL MEDAN. *Worksheet : Jurnal Akuntansi*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.46576/wjs.v2i1.2609>
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus pada PT. Telkom Kota Semarang). *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3(2), 150–163. <https://doi.org/10.35829/econbank.v3i2.202>
- Wartariyus, W., Widodo, E. L., Prabowo, R. L., & Arrahman, M. D. (2023). Sistem Informasi Manajemen Outbound Call (OBC) Subunit Payment Collection Pada Witel Lampung Berbasis Web. *Jurnal Pepadun*, 4(1), 20–28. <https://doi.org/10.23960/pepadun.v4i1.142>
- Zebua, D., Bate, M., & Nikita Zebua Maria Magdalena Bate, D. (2022). Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt Multi Pilar Indah Jaya (Distributor Pt Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli Receivable Management Analysis in Minimizing the Risk of Bad Debts At Pt Multi Pilar Indah. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1259–1268.