

## BAB 1

# PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman dalam era ekonomi digital dan kebijakan tanpa uang tunai, pemerintah telah menerapkan kebijakan transaksi untuk pembayaran dana sebagai upaya untuk mengadopsi pembayaran digital. Pembayaran digital adalah metode pembayaran yang dilakukan secara elektronik, di mana dana ditransfer dari rekening pengeluaran ke rekening penyedia barang/jasa menggunakan kartu kredit, dan proses ini dilakukan melalui sistem *marketplace*.

Salah satu upaya pemerintah dalam mengembangkan sistem pembayaran berbasis tanpa uang tunai adalah sebagai respons terhadap pandemi Covid-19. Untuk itu, pemerintah mengadakan uji coba penggunaan dana persediaan melalui *marketplace* pembayaran digital pada unit kerja. Tujuannya adalah untuk mengembangkan sistem pembayaran yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi agar semua proses pembayaran atas pendapatan dan belanja bisa dilakukan dengan cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Kegiatan ini bertujuan untuk menerapkan sistem digital dalam transaksi pembayaran, sehingga pembayaran dapat dilakukan secara digital. Melalui pembayaran digital, semua transaksi dan pembayaran menjadi lebih mudah dicatat dan direncanakan melalui rekam jejak digital.[1].

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang aktivitasnya bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi yang tujuan utamanya pasti tidak terlepas untuk memperoleh laba seoptimal

mungkin dari hasil penjualan barang dan jasa yang akan menimbulkan piutang.

#### Umur total piutang usaha

	31 Maret 2021			31 Desember 2020		
	Sebelum penyisihan	Penyisihan	Tingkat	Sebelum penyisihan	Penyisihan	Tingkat
		kerugian kredit ekspektasian	kerugian kredit ekspektasian		kerugian kredit ekspektasian	kerugian kredit ekspektasian
Belum jatuh tempo	8.422	699	8,3%	7.818	696	8,9%
Jatuh tempo sampai dengan 3 bulan	3.182	342	10,7%	2.300	488	21,2%
Jatuh tempo lebih dari 3 bulan sampai dengan 6 bulan	1.045	409	39,1%	1.274	495	38,9%
Jatuh tempo lebih dari 6 bulan	8.237	7.056	85,7%	8.307	6.681	80,4%
<b>Jumlah</b>	<b>20.886</b>	<b>8.506</b>		<b>19.699</b>	<b>8.360</b>	

Gambar 1- 1 Umur total piutang usaha di PT Telkom Indonesia[2]

Bisa kita lihat dari PT Telekomunikasi Indonesia Tbk menunjukkan penerapan PSAK 65 dalam laporan keuangan konsolidasi mereka, yang dibuktikan dengan imbalan kontinjensi diklasifikasikan sebagai ekuitas atau liabilitas keuangan. Tabel di atas menunjukkan penyisihan kerugian kredit berdasarkan tingkat penurunan nilai historis kolektif dan historis kredit setiap pelanggan. Pada 31 Maret 2021 dan 31 Desember 2020, nilai tercatat piutang usaha yang telah jatuh tempo tetapi tidak mengalami penurunan nilai masing-masing sebesar RP4.657 miliar dan RP4.217 miliar. Penyesuaian periode pengukuran berasal dari informasi tambahan yang diperoleh selama periode tambahan pengukuran, yang tidak boleh melebihi satu tahun dari tanggal akuisisi tentang fakta dan kondisi yang ada pada saat tanggal akuisisi[2].

Oleh karena itu, tidak dapat dipungkiri bahwa pengendalian piutang adalah salah satu alat yang harus dilaksanakan sebaik mungkin, karena piutang yang tidak ditagih merupakan faktor yang dapat merugikan perusahaan. Di sinilah pentingnya peran *Admin Support*. *Admin Support di Billing Payment Collection* bertugas menagih piutang kepada pihak Telkom Indonesia dan akan meminta pembayarannya jika sudah mencapai batas waktu yang ditentukan. Biasanya, piutang ini tidak diberikan jaminan khusus sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, perusahaan harus berhati-hati dalam melaksanakan transaksi penjualan kredit[3].

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk menyediakan layanan telepon kabel tetap (*Fixed Wireline*), telepon nirkabel (*Fixed Wireless*), komunikasi seluler (*Mobile Service*), serta layanan jaringan dan interkoneksi seperti layanan komunikasi data atau

internet. Produk layanan telekomunikasi ini termasuk Indihome Fiber, telepon rumah, telepon tetap, Telkomsel instan, Telkomsel Astinet, *Flexi*, *E-Business*, *E-Health*, TelkomNet Wholesale (*Vpn Dial*), *Telkom ISDN*, *TelkomLink Vpn IP*, *TelkomLink Dinaccess*, dan lain-lain. Penjualan dilakukan secara tunai maupun kredit, namun penjualan kredit memiliki risiko yang sangat besar, sehingga diperlukan cadangan untuk kemungkinan piutang yang tidak tertagih. Disinilah muncul **“PENERAPAN MY COIN DALAM PELUNASAN PIUTANG INTERNET PADA PROSES FLAGGING LAYANAN NON POTS UNIT BILLING PAYMENT COLLECTION PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana cara mengidentifikasi permasalahan yang ada di Unit *Billing Payment Collection* dalam proses piutang tidak tertagih?
- b. Bagaimana cara penerapan sistem aplikasi keuangan dalam pelunasan piutang di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk?
- c. Bagaimana prosedur proses penagihan pelunasan piutang yang ada di unit *Billing Payment Collection*?

## 1.3 Tujuan

Adapun tujuan dalam melaksanakan proyek tersebut:

1. Untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada di *Billing Payment Collection* PT Telekomunikasi Indonesia dalam proses piutang.
2. Untuk pengambilan data keuangan Perusahaan di *Billing Payment Collection* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk menggunakan *My Coin*.
3. Untuk mengetahui prosedur pembayaran keuangan yang ada di *Billing Payment Collection* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang teridentifikasi pada saat rumusan masalah, maka masalah yang dikaji dalam penelitian ini dibatasi pada:

1. Penggunaan *My Coin* untuk pengelolaan berbasis digital.
2. Penggunaan aplikasi *Microsoft Excel, Google Spreadsheet* sebagai media berbagai sumber data keuangan.
3. Proses pengerjaan pengambilan data piutang hanya sampai *download* dokumen dan rekapan.

#### **1.5 Metode Pengerjaan**

Untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di unit *Billing Payment Collection* solusinya adalah menggunakan Metode Observasi adalah pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan mengamati langsung tempat yang akan diteliti.

Untuk mendukung metode observasi langsung, penelitian jurnal dengan judul "Penggunaan Metode Observasi Partisipan untuk Mengidentifikasi Permasalahan Operasional Suroboyo Bus Rute Merr-ITS" berdasarkan hasil analisis data pada judul jurnal diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan metode observasi secara signifikan mempengaruhi peningkatan keterampilan proses pemahaman masalah dari indikator menganalisa, mengobservasi, mengklasifikasi, mengidentifikasi aktifitas pemahaman mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut, penggunaan Metode Observasi langsung adalah hal yang tepat untuk permasalahan yang ada di unit *Billing Payment Collection* PT Telkom Indonesia Tbk[4].

## 1.6 Jadwal Pengerjaan

Berikut adalah jadwal penelitian sebagai Admin Support Unit Billing Payment Collection.

Tabel 1- 1 Jadwal Pengerjaan

No	Jenis Kegiatan	Januari 2024	Februari 2024	Maret 2024	April 2024	Mei 2024	Juni 2024
1	pengenalan company profile dan Unit kerja						
2	Memastikan proses dokumentasi administrasi Unit Paycol TRG 4 selesai 100%						
3	Memastikan RC dapat terupload dan terflagging oleh SSO 100%						
4	Tutup keuangan 2024						
5	Mengedit cc email di midi						
6	Memeriksa jumlah uang sesuai akun <i>invoice</i> di my brains						
7	Upload CR & CYC						
8	Pengupload bukpot						