



Mekanisme Penagihan Piutang Tertunggak Pelanggan PT XYZ

Salsabila Husna^{1*}, Nela Safelia²

Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Jl. Raya Jambi Muara Bulian KM 15, Desa Mendalo Darat, Kec. Jambi Luar Kota, Kab. Muaro Jambi

*Penulis Korespondensi: husna131005@gmail.com¹, nelasafelia@unja.ac.id²

Abstract. *This final project report is entitled "The Delinquent Accounts Collection Mechanism for PT XYZ Customers" The purpose of this final project report is to analyze the delinquent accounts collection mechanism for PT XYZ customers at PT XYZ, identify obstacles encountered in the collection process, and understand the company's efforts to address these issues. The research method used is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation of parties involved in the receivables collection process. The data obtained are then analyzed descriptively to provide an overview of the implementation of the delinquent accounts collection mechanism at the company.*

Keywords: *Delinquent Accounts Collection Mechanism, Delinquent Accounts, PT XYZ, Receivables Management, Telecommunications.*

Abstrak. Laporan Tugas Akhir ini berjudul "Mekanisme Penagihan Piutang Tertunggak Pelanggan PT XYZ Pada. Tujuan Laporan Tugas Akhir ini Adalah untuk menganalisis mekanisme penagihan piutang tertunggak pelanggan PT XYZ pada PT XYZ, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan penagihan, serta mengetahui upaya yang dilakukan perusahaan dalam mengatasi permasalahan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam proses penagihan piutang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan mekanisme penagihan piutang tertunggak di perusahaan.

Kata Kunci: Mekanisme Penagihan, Piutang Tertunggak, PT XYZ, Manajemen Piutang, Telekomunikasi.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat di Indonesia telah mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan internet dan telekomunikasi. Dalam konteks ini, PT XYZ melalui produk unggulannya, hadir sebagai penyedia layanan internet, telepon rumah, dan televisi berbasis kabel serat optik yang menjangkau berbagai daerah di seluruh Indonesia, termasuk wilayah Jambi.

PT XYZ merupakan salah satu produk layanan yang dikelola sebagai bagian dari jaringan distribusi dan pelayanan. Sebagai perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang telekomunikasi, Telkom memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan berkualitas sekaligus menjaga kesehatan keuangan perusahaan. Salah satu indikator kesehatan keuangan perusahaan adalah kemampuan dalam mengelola dan menagih piutang dari pelanggannya.

Piutang merupakan salah satu komponen aset lancar yang sangat berpengaruh terhadap likuiditas dan stabilitas keuangan perusahaan. Dalam operasional layanan PT

XYZ, tidak sedikit pelanggan yang mengalami keterlambatan atau bahkan menunggak dalam membayar tagihan bulanan. Kondisi ini apabila tidak ditangani dengan mekanisme penagihan yang efektif dan sistematis dapat berdampak negatif terhadap arus kas perusahaan dan berujung pada kerugian finansial yang signifikan.

Berdasarkan data yang ada, pengelolaan piutang pelanggan PT XYZ menghadapi berbagai tantangan, mulai dari rendahnya kesadaran pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran, permasalahan teknis yang menyebabkan pelanggan merasa enggan membayar tagihan, hingga kendala dalam proses identifikasi dan penagihan piutang yang sudah masuk kategori tertunggak. Kondisi ini menuntut adanya mekanisme penagihan yang terstandar, efektif, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

PT XYZ sebagai perpanjangan tangan PT XYZ di Provinsi Jambi memiliki unit khusus yang menangani penagihan piutang tertunggak. Unit ini bertanggung jawab melaksanakan prosedur penagihan mulai dari tahap peringatan dini (*reminding call*), pengiriman surat tagihan, kunjungan langsung, hingga penghentian layanan bagi pelanggan yang tidak memenuhi kewajibannya. Setiap tahapan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan serta berlandaskan regulasi yang berlaku di Indonesia.

Menurut (Febriyanti, 2024) perusahaan perlu menerapkan mekanisme penagihan piutang yang efektif, sistematis, dan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP). Mekanisme penagihan umumnya mencakup pengingat tagihan, pemberitahuan keterlambatan, pembatasan layanan sementara, hingga penagihan langsung oleh unit collection. Efektivitas mekanisme ini sangat berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan dalam menjaga stabilitas pendapatan.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Mekanisme

2.1.1 Pengertian Mekanisme

Menurut KBBI, mekanisme dapat diartikan sebagai cara kerja suatu sistem. Dalam hal ini, mekanisme merujuk pada proses kerja yang berlangsung melalui bagian-bagian yang saling berinteraksi sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan. Mekanisme juga mencakup pemahaman terhadap fungsi setiap komponen dalam suatu sistem secara menyeluruh.

Menurut (Sipahutar & Tanjung, 2023) Mekanisme merupakan rincian atau tata cara kerja suatu alat, perangkat, atau sejenisnya. Secara umum, mekanisme adalah

pemahaman mengenai bagaimana suatu alat digunakan dan beroperasi, sehingga dapat diketahui sejauh mana kemampuan alat tersebut dalam menjalankan fungsinya.

Menurut (Pando et al., 2023) Mekanisme merupakan serangkaian cara kerja suatu alat yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan proses operasional. Tujuannya adalah untuk memperoleh hasil yang optimal serta meminimalkan terjadinya kegagalan dalam pelaksanaannya.

2.1.2 Fungsi Mekanisme

Menurut (Paramitha & Munawar Zaman, 2024) terdapat fungsi-fungsi mekanisme, yaitu diantaranya :

- a. Untuk mempertahankan konsistensi tingkat kinerja atau kondisi tertentu dalam pelaksanaan suatu tugas maupun pekerjaan.
- b. Sebagai pedoman atau rujukan bagi pekerja dalam menjalankan kegiatan tertentu.
- c. Untuk mencegah terjadinya kegagalan, kesalahan, maupun keraguan selama proses pelaksanaan kegiatan berlangsung.
- d. Sebagai dokumen yang berfungsi menjelaskan serta mengevaluasi pelaksanaan proses kerja apabila terjadi kesalahan, dugaan malpraktik, atau kesalahan administratif lainnya.

2.2 Piutang

2.2.1 Pengertian Piutang

Menurut (Zebua et al., 2022) Piutang merupakan hak perusahaan untuk menagih sejumlah nilai pada masa yang akan datang yang timbul sebagai akibat dari pemberian pinjaman dana serta penjualan barang atau jasa secara kredit.

Menurut (Raditya & Nursidin, 2023) piutang merupakan klaim atau tagihan kepada pihak lain dalam bentuk uang, barang, atau jasa yang menjadi aset perusahaan dan muncul sebagai akibat dari transaksi penjualan barang maupun jasa secara kredit.

Menurut (Rachmanto & Kusumawardana, 2022) Piutang merupakan hak yang dimiliki penjual untuk menagih sejumlah uang kepada pembeli sebagai akibat dari suatu transaksi. Piutang tersebut muncul karena adanya kegiatan penjualan secara kredit kepada pihak atau perusahaan lain.

2.2.2 Klasifikasi dan Jenis-jenis Piutang

Menurut (Zebua et al., 2022) Adapun klasifikasi piutang dibagi menjadi 3, yaitu :

- a. Piutang dagang merupakan piutang yang berasal dari pelanggan akibat transaksi penjualan barang atau jasa. Umumnya, piutang ini memiliki jangka waktu pelunasan sekitar 30–60 hari, tergantung pada ketentuan kredit seperti $n/30$ atau $n/60$.
- b. Piutang wesel atau wesel tagih adalah surat pernyataan hutang atau janji pembayaran yang dibuat secara tertulis. Instrumen ini merupakan bentuk formal dari transaksi kredit yang menjadi bukti adanya kewajiban debitur kepada perusahaan. Biasanya, wesel tagih memiliki jangka waktu 60–90 hari atau lebih lama dan seringkali disertai kewajiban pembayaran bunga.
- c. Piutang lainnya mencakup piutang yang tidak berasal dari aktivitas perdagangan, seperti piutang bunga, piutang karyawan, dan piutang dividen.

Menurut (Rachmanto & Kusumawardana, 2022) adapun jenis-jenis piutang yaitu, diantaranya :

a. Piutang dagang / piutang usaha

Piutang dagang timbul akibat transaksi penjualan secara kredit kepada perusahaan atau pihak lain. Piutang ini merupakan tagihan kepada pelanggan yang bersifat terbuka, yaitu tidak disertai dengan dokumen atau instrumen kredit formal. Umumnya, piutang dagang berasal dari kegiatan utama perusahaan berupa penjualan barang atau jasa secara kredit dalam kegiatan operasional sehari-hari.

b. Piutang wesel

Piutang wesel adalah piutang yang didukung oleh surat perjanjian atau instrumen kredit resmi. Instrumen ini berisi kesepakatan bahwa debitur wajib melakukan pembayaran pada waktu tertentu di masa depan, misalnya 60 hari setelah tanggal penandatanganan. Dengan kata lain, piutang wesel merupakan janji tertulis dari pihak yang berutang kepada pihak pemberi pinjaman untuk membayar sejumlah uang sesuai kesepakatan pada tanggal yang telah ditetapkan di kemudian hari. Umumnya, jangka waktu piutang wesel minimal 60 hari.

c. Piutang lain-lain

Piutang lain-lain mencakup piutang yang tidak berasal dari kegiatan usaha utama, seperti pinjaman kepada karyawan, pejabat perusahaan, atau pihak lain di luar aktivitas bisnis utama. Jenis piutang ini berisi berbagai tagihan yang tidak termasuk dalam kategori piutang dagang maupun piutang wesel.

2.2.3 Faktor-faktor Penyebab Piutang Tertunggak

Piutang tertunggak (*overdue receivables*) merupakan kondisi di mana pelanggan tidak melunasi kewajibannya dalam batas waktu yang telah disepakati. Dalam konteks layanan PT XYZ, piutang tertunggak dapat disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain:

- a. Faktor Ekonomi Pelanggan: Kondisi keuangan pelanggan yang tidak stabil, penurunan penghasilan, atau terjadinya pemutusan hubungan kerja dapat menyebabkan pelanggan tidak mampu melunasi tagihan tepat waktu.
- b. Faktor Ketidakpuasan Layanan: Pelanggan yang merasa tidak puas dengan kualitas layanan PT XYZ, seperti gangguan jaringan yang berkepanjangan atau keluhan yang tidak tertangani dengan baik, cenderung enggan melunasi tagihan.
- c. Faktor Kesadaran dan Komitmen: Rendahnya kesadaran pelanggan akan kewajiban kontraktual yang telah disepakati, serta lemahnya komitmen dalam memenuhi kewajiban pembayaran bulanan.
- d. Faktor Administratif: Kesalahan dalam penginputan data pelanggan, ketidakakuratan jumlah tagihan, atau keterlambatan pengiriman tagihan oleh pihak perusahaan dapat memicu tertundanya pembayaran.
- e. Faktor Perselisihan Kontrak: Adanya perbedaan pemahaman antara pelanggan dan perusahaan mengenai isi perjanjian berlangganan, termasuk ketentuan biaya, periode kontrak, dan syarat-syarat berlangganan lainnya.

2.3 Prosedur dan Tahapan Penagihan Piutang

Dalam praktik pengelolaan piutang perusahaan, terdapat beberapa tahapan prosedur penagihan yang umumnya diterapkan secara berjenjang sesuai dengan tingkat keterlambatan pembayaran pelanggan. Prosedur ini dirancang untuk

memberikan kesempatan kepada pelanggan dalam memenuhi kewajibannya sebelum diambil tindakan yang lebih tegas.

- a. Tahap *Reminding* (Pengingatan) Tahap pertama penagihan dilakukan melalui reminding call, yaitu pemberian pemberitahuan kepada pelanggan melalui telepon atau surat elektronik (email) bahwa tagihan bulanan telah jatuh tempo atau akan segera jatuh tempo. Sesuai dengan SOP yang berlaku di PT XYZ, tahap ini merupakan upaya preventif yang bertujuan untuk mengingatkan pelanggan sebelum piutang benar-benar memasuki kategori tertunggak. Customer service melakukan panggilan reminding secara berkala dalam sebulan hingga terdapat respons atau keterangan dari pelanggan.
- b. Tahap Pengiriman Surat Tagihan Apabila pelanggan tidak memberikan respons terhadap reminding call, langkah selanjutnya adalah pengiriman surat tagihan resmi. Surat tagihan ini memuat informasi mengenai jumlah tunggakan, periode tagihan, dan batas waktu pelunasan. Surat tagihan berfungsi sebagai bukti tertulis yang memiliki kekuatan hukum atas kewajiban pelanggan, dan dapat menjadi dasar apabila kemudian hari diperlukan penyelesaian secara hukum.
- c. Tahap Kunjungan Langsung (*Field Collection*) Jika pelanggan masih belum memberikan tanggapan setelah pengiriman surat tagihan, petugas penagihan (*collector*) akan melakukan kunjungan langsung ke alamat pelanggan. Kunjungan ini dilakukan untuk memastikan keberadaan pelanggan, memverifikasi kondisi pelanggan, sekaligus memberikan solusi terbaik bagi kedua belah pihak. Selama kunjungan, petugas harus bersikap profesional, sopan, dan tidak menggunakan cara-cara intimidasi yang melanggar hukum.
- d. Tahap Penangguhan dan Pemutusan Layanan Apabila seluruh upaya penagihan yang dilakukan tidak menghasilkan pelunasan dari pelanggan, perusahaan dapat mengambil tindakan penangguhan (isolir) atau pemutusan layanan PT XYZ sebagai langkah akhir.

2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penagihan

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang memuat serangkaian instruksi dan langkah-langkah baku yang harus diikuti oleh seluruh pihak yang terlibat dalam suatu proses kerja tertentu, dengan tujuan untuk memastikan konsistensi, akurasi, dan kualitas hasil kerja yang dihasilkan.

Menurut (Elvira & Lawita, 2024) SOP merupakan suatu sistem yang berisi rangkaian prosedur kerja yang mengatur suatu pekerjaan dari awal hingga selesai. Tujuan dan fungsi SOP adalah untuk mempermudah, memperjelas, serta menata pelaksanaan pekerjaan. SOP tersebut digunakan sebagai pedoman bagi perusahaan dalam menetapkan standar operasional kerja.

Menurut (Ulya & Nalurita, 2026) SOP merupakan pedoman utama yang memuat langkah-langkah dalam aktivitas kerja, baik yang dilakukan secara rutin maupun tidak, di dalam sebuah perusahaan. Tujuannya adalah untuk memastikan seluruh kegiatan organisasi berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip serta peraturan yang berlaku.

2.5 Manajemen Piutang

2.5.1 Pengertian Manajemen Piutang

Menurut (Ramadhoni, 2025) Manajemen piutang merupakan proses perencanaan dan pengendalian terhadap tagihan kepada pihak lain, baik individu, badan usaha, maupun pihak yang memiliki kewajiban pembayaran. Piutang tersebut muncul dari aktivitas perusahaan berupa penjualan secara kredit yang menghasilkan klaim atas aset atau kekayaan perusahaan.

Menurut (Salsabila & Syafina, 2024) Manajemen piutang adalah rangkaian strategi, kebijakan, dan prosedur yang diterapkan perusahaan untuk mengelola piutang secara efektif. Tujuan utamanya adalah mengoptimalkan penerimaan pembayaran, meminimalkan risiko piutang tidak tertagih, menjaga kestabilan arus kas, serta meningkatkan kondisi keuangan perusahaan.

Menurut (Basalamah, 2022) Manajemen piutang merupakan proses pencatatan, pengelolaan, dan penagihan piutang dari pelanggan. Penerapan sistem manajemen

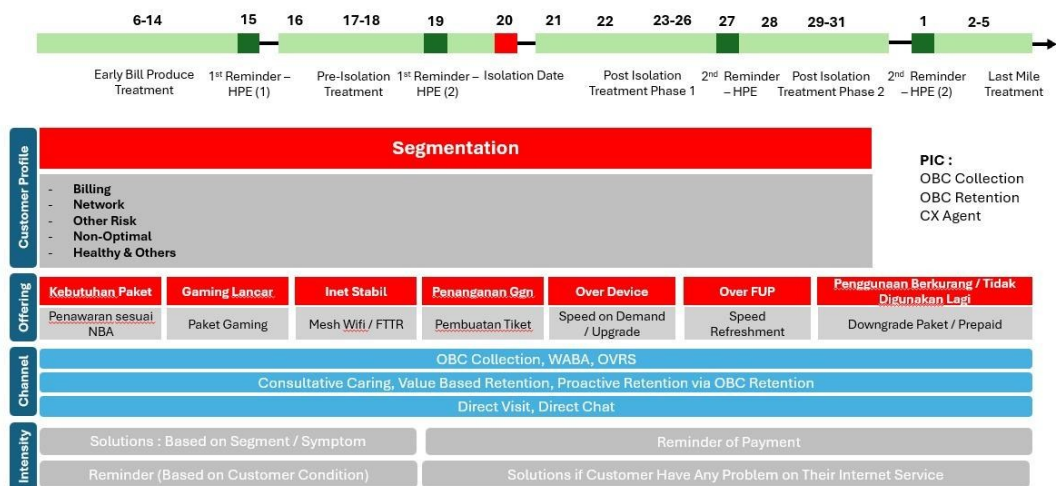
piutang yang baik dapat membantu perusahaan terhindar dari kekurangan dana akibat tertahannya pembayaran di pihak konsumen.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara bersama SPV serta Tim divisi BCR (*Billing Collection Retention*) PT XYZ . Data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi internal perusahaan serta studi literatur. Pelaksanaan kegiatan lapangan dilakukan pada periode 11 Februari 2026 sampai dengan 11 April 2026 di PT XYZ

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.1 Mekanisme Penagihan Piutang Tertunggak Pelanggan IndiHome Pada PT XYZ



Gambar 1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penagihan
Sumber : SPV Billing Collection & Retention PT XYZ

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Unit Payment Collection dan observasi langsung terhadap proses operasional penagihan di PT XYZ, mekanisme penagihan piutang tertunggak dilaksanakan secara berjenjang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Proses penagihan secara keseluruhan memanfaatkan dukungan sistem informasi berbasis aplikasi, yaitu untuk pemantauan data pelanggan dan histori pembayaran, e-payment untuk

pengecekan tagihan secara cepat, dan untuk pengelolaan dan pelaporan penagihan secara terintegrasi.

4.1.2 Tahap Identifikasi dan Pengelompokan Pelanggan Tertunggak

Tahap pertama dalam mekanisme penagihan adalah identifikasi dan pengelompokan pelanggan yang memiliki tunggakan. Proses ini dilakukan secara otomatis oleh sistem informasi yang telah diimplementasikan di PT XYZ. Setiap awal bulan, sistem secara otomatis akan memisahkan pelanggan ke dalam dua kategori, yaitu pelanggan yang telah melunasi tagihan bulan berjalan dan pelanggan yang masih memiliki tunggakan.

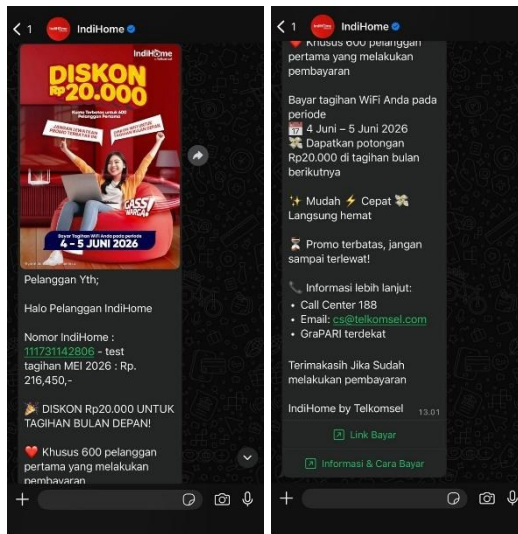
Data pelanggan yang memiliki tunggakan kemudian disimpan dalam file khusus di dalam aplikasi dan disampaikan kepada petugas customer service dan tim payment collection. Pengelompokan lebih lanjut dilakukan berdasarkan aging schedule piutang, yaitu pengelompokan berdasarkan usia tunggakan (1–30 hari, 31–60 hari, 61–90 hari, dan lebih dari 90 hari), guna menentukan prioritas dan intensitas tindakan penagihan yang akan dilakukan.

Sebelum memulai proses penagihan, petugas customer service melakukan verifikasi ulang terhadap data pelanggan yang diberikan oleh sistem. Langkah verifikasi ini penting untuk menghindari kesalahan penagihan akibat data yang tidak diperbarui secara berkala, yang merupakan salah satu kendala teknis yang kerap ditemui di lapangan.

4.1.3 Tahap Reminding Call (Penagihan Melalui Telepon dan Pesan Elektronik)

Setelah data pelanggan tertunggak diverifikasi, tahap berikutnya adalah pelaksanaan reminding call. Sesuai SOP yang berlaku, terdapat dua jenis reminding call yang dilaksanakan oleh unit *Payment Collection* PT XYZ, yaitu:

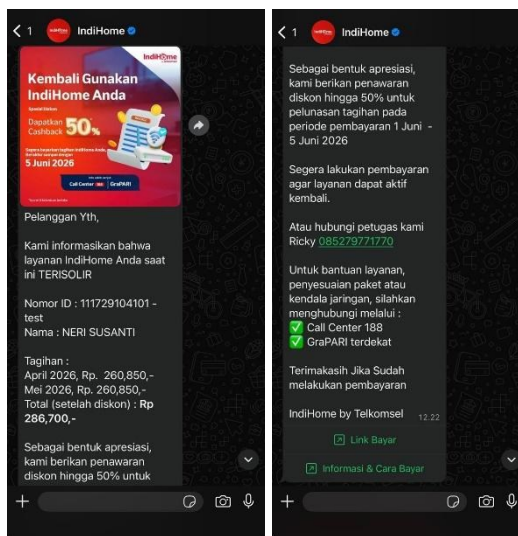
- a. Reminding call rutin: Dilakukan kepada seluruh pelanggan aktif sebagai pengingat kewajiban pembayaran tagihan bulan berjalan. Biasanya dilakukan pada pertengahan bulan atau mendekati tanggal jatuh tempo tagihan.



Sumber : SPV Billing Collection & Retention PT XYZ

Gambar 3.5 Wa Blast C3MR

- b. Reminding call tunggakan: Dilakukan secara khusus kepada pelanggan yang telah melewati tanggal jatuh tempo dan belum melakukan pembayaran. Panggilan dilakukan berulang kali dalam sebulan hingga mendapatkan respons atau keterangan dari pelanggan.



Sumber : SPV Billing Collection & Retention PT XYZ

Gambar 2. Wa Blast PraNPC

Dalam pelaksanaan reminding call, petugas customer service terlebih dahulu melakukan pengecekan ulang terhadap data pelanggan di sistem Perusahaan untuk memastikan kebenaran nomor kontak dan informasi tagihan. Komunikasi

dilakukan secara profesional dan persuasif, dengan menjelaskan kepada pelanggan mengenai besaran tunggakan, konsekuensi keterlambatan pembayaran, serta alternatif saluran pembayaran yang tersedia.

Selain panggilan telepon, notifikasi tagihan juga dikirimkan melalui pesan singkat (SMS) dan layanan perpesanan digital (WhatsApp) ke nomor yang terdaftar. Notifikasi digital ini dirancang tanpa unsur ancaman atau tekanan, melainkan berupa pemberitahuan yang bersifat informatif sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

4.1.4 Tahap Pengiriman Surat Resmi



Sumber : SPV Billing Collection & Retention PT XYZ

Gambar 3. Surat Tagihan Resmi

Bagi pelanggan yang telah memasuki usia tunggakan 31–60 hari dan tidak memberikan respons terhadap reminding call, unit Payment Collection menindaklanjuti dengan pengiriman surat tagihan resmi. Surat tagihan diterbitkan oleh bagian administrasi dan dikirimkan langsung ke alamat pelanggan yang terdata dalam sistem.

Surat tagihan resmi memuat informasi yang komprehensif, meliputi: identitas pelanggan dan nomor ID pelanggan, periode tagihan dan rincian layanan yang

digunakan, total nilai tunggakan, batas waktu pelunasan, dan nomor kontak yang dapat dihubungi oleh pelanggan untuk klarifikasi atau negosiasi pembayaran.

Pengiriman surat tagihan secara tertulis ini memiliki signifikansi hukum karena berfungsi sebagai bukti tertulis atas kewajiban pelanggan yang dapat digunakan sebagai dasar apabila di kemudian hari timbul perselisihan.

4.1.5 Tahap Kunjungan Lapangan (*Visiting/Field Collection*)



Sumber : Dokumentasi Magang

Gambar 4. Kunjungan Lapangan (*Visiting/Field Collection*)

Apabila pelanggan tetap tidak melunasi tunggakannya setelah menerima reminding call dan surat tagihan resmi (usia tunggakan 61–90 hari), PT XYZ menugaskan petugas lapangan untuk melakukan kunjungan langsung ke alamat pelanggan. Kegiatan ini dikenal dengan istilah *visiting* atau *field collection*.

Kunjungan lapangan memiliki beberapa tujuan sekaligus: memastikan keberadaan dan kondisi pelanggan, memverifikasi kebenaran alamat dan data kontak, menagih langsung pembayaran tunggakan, serta menggali informasi mengenai alasan

keterlambatan pembayaran untuk kemudian dicarikan solusi yang tepat. Dalam banyak kasus, kunjungan lapangan berhasil menyelesaikan tunggakan karena memberikan tekanan sosial yang wajar sekaligus membuka ruang dialog secara langsung.

Selama kunjungan, petugas diwajibkan untuk bersikap sopan, profesional, dan tidak menggunakan cara-cara yang bertentangan dengan hukum. Petugas tidak diperkenankan mengancam, mengintimidasi, atau mempermalukan pelanggan di depan umum. Petugas juga dibekali dengan Surat Tugas resmi dari perusahaan sebagai bukti legalitas kunjungan.

Dalam kunjungan lapangan, petugas dapat menawarkan opsi restrukturisasi pembayaran bagi pelanggan yang mengalami kesulitan keuangan, seperti cicilan tunggakan atau pemberian relaksasi jangka waktu pembayaran, sepanjang disetujui oleh manajemen dan tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

4.1.6 Tahap Isolir (Penangguhan Layanan)

Isolir merupakan tindakan penangguhan sementara terhadap layanan IndiHome pelanggan yang dilakukan apabila pelanggan tidak juga memenuhi kewajiban pembayarannya setelah melalui seluruh tahapan penagihan sebelumnya. Tindakan isolir umumnya diterapkan bagi pelanggan dengan usia tunggakan yang mendekati 90 hari.

Dalam kondisi isolir, pelanggan tidak dapat menggunakan layanan IndiHome (internet, telepon, dan TV) hingga melunasi seluruh tunggakan. Notifikasi isolir dikirimkan terlebih dahulu kepada pelanggan melalui SMS dan surat resmi sebelum tindakan teknis dilaksanakan, memberikan kesempatan terakhir kepada pelanggan untuk melunasi tagihan dan menghindari penangguhan layanan.

Setelah pelanggan melunasi tunggakan, layanan akan diaktifkan kembali dalam jangka waktu yang telah ditentukan sesuai SOP perusahaan. Tindakan isolir ini merupakan hak perusahaan berdasarkan klausul perjanjian berlangganan yang telah ditandatangani pelanggan pada saat aktivasi layanan.

4.1.7 Tahap Pemutusan Layanan dan Penghapusan Piutang

Pemutusan layanan merupakan tahap penagihan paling akhir yang dilakukan apabila pelanggan telah melampaui usia tunggakan lebih dari 90 hari dan tidak menunjukkan itikad baik untuk melunasi tunggakannya meskipun telah melalui seluruh tahapan penagihan. Dalam kondisi ini, perusahaan memutuskan sambungan layanan IndiHome secara permanen dan menarik kembali perangkat (modem/ONT) yang terpasang di rumah pelanggan.

Sebelum dilakukan pemutusan, pelanggan diberikan notifikasi tertulis sebagai pemberitahuan resmi terakhir. Setelah pemutusan, piutang yang tidak dapat tertagih akan dicatat sebagai piutang tak tertagih (bad debt) dan diproses untuk penghapusan dari buku besar perusahaan sesuai dengan kebijakan akuntansi yang berlaku.

Keputusan pemutusan layanan dan penghapusan piutang harus mendapat persetujuan dari pejabat berwenang di PT XYZ dan didokumentasikan secara lengkap sebagai bagian dari jejak audit (audit trail) keuangan perusahaan.

4.2 Hambatan dan Kendala dalam Pelaksanaan Penagihan Piutang Tertunggak

Dalam pelaksanaan mekanisme penagihan piutang tertunggak pelanggan IndiHome, PT XYZ menghadapi berbagai hambatan dan kendala yang dapat dikelompokkan ke dalam tiga faktor utama, yaitu faktor jaringan, faktor data, dan faktor sumber daya manusia (SDM).

4.2.1 Faktor Jaringan

Gangguan jaringan merupakan salah satu hambatan terbesar dalam proses penagihan piutang. Ketika pelanggan mengalami gangguan jaringan yang tidak segera tertangani, pelanggan cenderung merasa tidak berkewajiban untuk membayar tagihan layanan yang tidak dapat mereka nikmati. Situasi ini menimbulkan resistensi pelanggan terhadap upaya penagihan yang dilakukan oleh petugas.

Dalam praktiknya, tidak jarang pelanggan yang dikunjungi petugas lapangan justru mengajukan keluhan atas gangguan jaringan yang belum terselesaikan sebagai alasan penolakan pembayaran. Hal ini menciptakan dilema operasional karena penagihan piutang dan penanganan gangguan teknis merupakan dua fungsi yang berbeda dan ditangani oleh unit yang berbeda pula.

- a. Gangguan jaringan fiber optik akibat cuaca ekstrem atau kerusakan fisik kabel.
- b. Degradasi kualitas sinyal yang berulang tanpa solusi permanen dari tim teknis.
- c. Keterlambatan penanganan tiket gangguan yang membuat pelanggan frustrasi dan enggan membayar.

4.2.2 Faktor Data

Ketidakkuratan dan ketidaklengkapan data pelanggan merupakan kendala yang secara langsung menghambat efektivitas proses penagihan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, terdapat beberapa permasalahan data yang kerap ditemui, antara lain:

- a. Data nomor telepon pelanggan yang tidak diperbarui, sehingga upaya reminding call gagal menjangkau pelanggan yang bersangkutan.
- b. Kesalahan dalam penginputan data pelanggan pada saat aktivasi layanan, termasuk kesalahan nama, alamat, atau nomor kontak yang menyebabkan surat tagihan tidak sampai ke tangan pelanggan.
- c. Data alamat pelanggan yang tidak sesuai dengan lokasi aktual, terutama untuk pelanggan yang telah berpindah domisili namun tidak melaporkan perubahan data kepada perusahaan.
- d. Informasi yang tidak real-time di antara aplikasi yang digunakan (MyCX, e-payment, dan MyBrainz), sehingga terdapat potensi inkonsistensi data antara satu sistem dengan sistem lainnya.

Permasalahan data ini tidak hanya menghambat komunikasi penagihan, tetapi juga berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan pelanggan apabila mereka menerima tagihan dengan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya.

4.2.3 Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)

Faktor SDM mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan kapasitas, kompetensi, dan sikap dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses penagihan, baik dari sisi petugas penagihan maupun dari sisi pelanggan itu sendiri.

a. Dari Sisi Petugas Penagihan:

- 1) Keterbatasan jumlah personel *payment collection* dibandingkan dengan volume piutang tertunggak yang harus ditangani, terutama pada periode-periode tertentu yang memiliki tingkat tunggakan lebih tinggi.
- 2) Kebutuhan peningkatan kompetensi dalam hal teknik komunikasi persuasif dan negosiasi, mengingat petugas kerap menghadapi pelanggan yang tidak kooperatif atau bahkan bersikap agresif.
- 3) Perlu adanya pelatihan berkala mengenai ketentuan hukum penagihan agar petugas dapat melaksanakan tugasnya sesuai regulasi dan terhindar dari risiko pelanggaran hukum.

b. Dari Sisi Pelanggan:

- 1) Rendahnya literasi pelanggan terhadap isi perjanjian berlangganan, sehingga timbul kesalahpahaman mengenai kewajiban pembayaran, periode kontrak, dan konsekuensi penunggakan.
- 2) Perilaku pelanggan yang sulit dihubungi atau tidak merespons panggilan dari nomor yang tidak dikenal, sehingga menyulitkan proses reminding call.
- 3) Adanya pelanggan yang dengan sengaja menghindari petugas penagihan meskipun sebenarnya mampu membayar, yang memerlukan pendekatan yang lebih intensif dan terkadang memakan waktu lebih lama.
- 4) Keluhan pelanggan yang tidak tertangani dengan baik oleh unit lain (technical support atau customer care) yang berdampak pada sikap penolakan pelanggan terhadap kewajiban pembayaran.

4.3 Upaya Penyelesaian Hambatan dan Peningkatan Efektivitas Penagihan

Menyadari berbagai hambatan yang ada, PT XYZ telah dan perlu terus mengembangkan upaya-upaya strategis untuk meningkatkan efektivitas penagihan

piutang tertunggak. Berdasarkan analisis lapangan, beberapa upaya yang telah dilakukan dan yang direkomendasikan antara lain sebagai berikut.

4.3.1 Peningkatan Akurasi dan Pembaruan Data Pelanggan

Untuk mengatasi hambatan faktor data, PT XYZ perlu melakukan pembaruan data pelanggan secara berkala dan sistematis. Program verifikasi data dapat dilakukan bersamaan dengan jadwal kunjungan teknis atau saat pelanggan menghubungi layanan pelanggan. Integrasi yang lebih baik antara aplikasi MyCX, e-payment, dan MyBrainz juga diperlukan agar informasi yang tersedia selalu bersifat real-time dan konsisten di seluruh sistem.

4.3.2 Peningkatan Kompetensi dan Petugas Payment Collection

Pelatihan berkala bagi petugas payment collection perlu diselenggarakan secara rutin, mencakup aspek teknik komunikasi persuasif, pengetahuan hukum penagihan, penguasaan sistem informasi, serta manajemen keluhan pelanggan. Petugas yang kompeten dan berpengetahuan luas akan lebih efektif dalam menyelesaikan kasus tunggakan tanpa melanggar hak-hak pelanggan.

4.3.3 Koordinasi Lintas Unit yang Lebih Sinergis

Hambatan yang berkaitan dengan keluhan teknis yang berujung pada penolakan pembayaran memerlukan koordinasi yang lebih erat antara unit *Payment Collection*, unit *Technical Support*, dan unit *Customer Care*. Diperlukan mekanisme eskalasi yang jelas dan cepat sehingga keluhan teknis pelanggan dapat diselesaikan secara paralel dengan proses penagihan, tanpa harus mengorbankan salah satu fungsi demi fungsi lainnya.

4.3.4 Edukasi Pelanggan

Upaya preventif berupa edukasi kepada pelanggan mengenai kewajiban kontraktual, konsekuensi penunggakan, dan prosedur pengajuan keberatan tagihan perlu ditingkatkan. Edukasi dapat dilakukan melalui berbagai media, termasuk brosur yang dibagikan saat aktivasi layanan, notifikasi digital berkala, serta sosialisasi melalui media sosial resmi PT XYZ sel. Pelanggan yang memahami hak dan kewajibannya cenderung lebih kooperatif dalam proses penagihan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Mekanisme penagihan piutang tertunggak layanan IndiHome di PT XYZ telah berjalan secara terstruktur melalui enam tahapan sistematis yang dinilai sesuai dengan regulasi di Indonesia. Kendati prosesnya didukung oleh sistem aplikasi utama dan *e-payment*, efektivitas penagihan di lapangan masih menghadapi kendala signifikan, yaitu faktor jaringan (resistensi pelanggan akibat gangguan teknis), faktor data (ketidakakuratan informasi), serta faktor SDM (keterbatasan kompetensi petugas dan rendahnya literasi kontraktual pelanggan). Sebagai solusinya, perusahaan disarankan untuk melakukan verifikasi data berkala minimal enam bulan sekali dan meningkatkan integrasi sistem secara *real-time*. Sementara itu, mahasiswa magang selanjutnya diharapkan dapat bersikap lebih proaktif, mengasah kemampuan komunikasi di industri telekomunikasi, serta memaksimalkan bimbingan dari mentor demi kesiapan memasuki dunia kerja profesional.

DAFTAR REFERENSI

- Basalamah, A. (2022). ANALISIS MANAJEMEN PIUTANG (STUDI KASUS PADA PT BALTEC EXHAUST DAN INLET SYSTEM INDONESIA).
- Elvira, M., & Lawita, N. F. (2024). PERANCANGAN SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENAGIHAN PIUTANG HIGH SPEED INTERNET (HSI) PTPT XYZ INDONESIA Tbk. 3(2), 300–309.
- Febriyanti, nia cindy. (2024). PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG DI PERUSAHAAN KONSTRUKSI PAKU BUMI CV. NURAYA PILAR MANDIRI SEMARANG.
- Pando, K., Lengkong, f. daicy. j., & Ruru, joorie m. (2023). MEKANISME PENYUSUNAN ANGGARAN PENERIMAAN DAN BELANJA KELURAHAN (Studi di Kelurahan Pante Sagu Kecamatan Pulau Batang Dua Kota Ternate). IX(2), 179–189.
- Paramitha, D., & Munawaruzaman, A. (2024). ANALISIS MEKANISME PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH GRIYA iB HASANAH PADA BNI SYARIAH KANTOR CABANG JAKARTA BARAT. 5(1), 70–89.
- Rachmanto, A., & Kusumawardana, D. (2022). ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PIUTANG DAGANG PADA KOPERASI. V(2).
- Raditya, I., & Nursidin, M. (2023). Efektivitas Pengelolaan Piutang Pada PT. Kawasan Industri Medan (Persero). 4(1), 171–193.
- Ramadhoni, A. (2025). Manajemen piutang.
- Salsabila, M., & Syafina, L. (2024). Pengelolaan Piutang Sebagai Upaya Meningkatkan Profitabilitas Indonesia Regional I Sumatera. 2(1), 81–92.

- Sipahutar, H., & Tanjung, A. (2023). Pengaruh Mekanisme Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Terhadap Guru Dan Pegawai MAN Sibolga). 6(2), 2242–2252.
- Telkomsel. (2026). IndiHome. <https://www.telkomsel.com/indihome>
- Ulya, Z., & Nalurita, yuliantari astasuci. (2026). ANALISIS PENERAPAN SOP PENAGIHAN KREDIT DALAM MEMINIMALKAN KREDIT BERMASALAH PADA PT . BPR MEMINIMALKAN KREDIT BERMASALAH PADA PT . BPR BANK BAPAS 69 KANTOR CABANG GRABAG. 4(3).
- Zebua, D. N., Bate, M. M., & Telaumbanua, Y. N. (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 IND. 10(4), 1259–1268.