

**PROSES PELAKSANAAN PAYMENT COLLECTION PADA PT TELKOM
INDONESIA BEKASI KARAWANG**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh :

Edward Winston.Sialagan

222711059

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN
PROSES PELAKSANAAN PAYMENT COLLECTION PADA PT TELKOM
INDONESIA BEKASI KARAWANG

Oleh

Edward Winston. S

222711059

LAPORAN MAGANG

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata
Kuliah magang

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 6 Agustus 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji



Ir Prilia Haliawan, MM.

NIDN: 0430047303



Dr. Darwin Hasiholan, SE., Msi.

NIDN: 03280374

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Sofia Maulida, SE., MM.

NIDN: 0309027801

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Edward Winston. S

NIM : 222711059

Perguruan Tinggi : STIE TRIBHAKTI

Program Studi : SI MANAJEMEN

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah ini yang berjudul "Proses pelaksanaan payment collection pada PT Telkom Indonesia Bekasi Karawang", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas **Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, **tanpa melibatkan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 6 Agustus 2025

Yang membuat
pernyataan



Edward w.s

222711059

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Delima**

Jabatan : **OFFICER 1 COLLECTION & DEBT MGT**

Nama Perusahaan : **PT Telkom Indonesia**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah ini yang berjudul "Proses pelaksanaan payment collection pada PT Telkom Indonesia Bekasi Karawang", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, *6 Aug.* 2025

Yang membuat
pernyataan



Indonesia
Delima

Officer 1 Collection &

Debt Mgt

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MAGANG
PROGRAM S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan Praktik kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelara akademik Ahli Madya/Sarjana Akuntansi/Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 6 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Edward w.s

222711059



TANDA PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

Nama : Edward Winston. Sialagan

NIM : 222711059

Bidang Studi : S1 Manajemen

Judul LPKL : Proses pelaksanaan payment collection pada PT Telkom
Indonesia Bekasi Karawang

Laporan Magang tersebut diatas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mata kuliah pada Program studi Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, Februari 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

Dr. Sofia Maulida, SE., MM.

NIDN : 0309027801

Dr. Darwin Hasiholan, SE., Msi.

NIDN : 03280374

ABSTRAK

Laporan magang ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis proses pelaksanaan *payment collection* di PT Telkom Indonesia Witel Bekasi Karawang. Kegiatan *payment collection* merupakan bagian penting dalam pengelolaan piutang perusahaan, yang berdampak langsung pada arus kas dan kesehatan keuangan perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui observasi langsung, wawancara dengan staf terkait, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *payment collection* di PT Telkom Indonesia sudah memiliki sistem dan prosedur yang cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan pembayaran dari pelanggan dan kurangnya komunikasi yang efektif antara tim kolektor dan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi dalam sistem penagihan serta memperkuat strategi komunikasi dan hubungan pelanggan untuk mengurangi piutang tak tertagih.

Kata Kunci: Payment Collection, Penagihan, Arus Kas

ABSTRACT

This internship report aims to determine and analyze the payment collection process at PT Telkom Indonesia Witel Bekasi Karawang. Payment collection activities are an important part of the company's receivables management, which has a direct impact on the company's cash flow and financial health. The method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach, through direct observation, interviews with related staff, and documentation studies. The results of the study indicate that the payment collection process at PT Telkom Indonesia already has a fairly good system and procedure, but there are still several obstacles such as late payments from customers and lack of effective communication between the collector team and customers. Therefore, the company is advised to increase the use of technology in the billing system and strengthen communication strategies and customer relations to reduce bad debts.

Keywords: *Payment Collection, Billing, Cash Flow*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang dengan judul **“Proses Pelaksanaan Payment Collection Pada PT Telkom Indonesia Bekasi Karawang”**. Laporan Magang ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah Magang dan syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti Business School. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat banyak ketidaksempurnaan. Namun berkat doa, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat sehat, kemudahan, kekuatan serta kelancaran dalam setiap proses sehingga saya bias menyelesaikan Laporan Magang ini.
2. Orang Tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral dan materi, serta kasih sayang yang tiada henti dan menjadi sumber semangat selama proses belajar dan menyusun Laporan Magang ini.
3. Bapak Horas Sebastian E. Tobing, B.A selaku Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa.
4. Mas Iqbal Kurnia selaku mentor/pembimbing magang didivisi payment collection di PT Telkom Indonesia Bekasi Karawang
5. Bapak Drs. Widyatmoko, M.M., M.Ikom selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
6. Ibu Dr. Sofia Maulida, SE., MM selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Tri Bhakti.
7. Bapak Dr. Darwin Hasiholan, SE., MSi selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, ilmu, pikiran, saran dan motivasi kepada penulis agar dapat menyelesaikan Laporan Magang dengan tepat waktu. Terima kasih bapak, semoga sehat selalu.

8. Ibu Delima selaku Officer 1 Collection & Debt Mgt 8. Bagian dari Manager shared service & general support

9. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Magang ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan yang sangat berguna. Semoga Laporan Magang ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 17 Juli 2025

Hormat Saya,



Edward Winston. S

NIM 232711059

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MAGANG PROGRAM MANAJEMEN	iv
TANDA PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Manfaat Magang	2
1.4.1 Bagi Mahasiswa	2
1.4.2 Bagi PT Telkom Indonesia	2
1.5 Teori relevan.....	3
1.5.1 Teori Sistem Informasi Akuntansi (SIA).....	3
1.5.2 Teori Nudge.....	3
1.5.3 Teori Manajemen payment collection	4
1.5.4 Teori Perilaku perilaku konsumen.....	5
1.6 Metode PKL/Magang.....	6
1.6.1 Wawancara	6
1.6.2 Observasi.....	6
1.6.3 Dokumentasi	6

1.6.4 Studi Kepustakaan.....	6
BAB II.....	7
2.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.2 Struktur organisasi	8
2.3 Kegiatan Organisasi/Departemen.....	10
BAB III.....	12
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang	12
3.1.1 Penempatan	12
3.1.2 Jadwal harian magang	12
3.2 Uraian Deskripsi Tugas	13
3.3 Pembahasan dan Temuan Masalah.....	17
3.3.1 Pembahasan Proses Payment Collection.....	17
3.3.2 Temuan Masalah dalam Proses <i>Payment Collection</i>	20
3.3.3 Solusi.....	21
BAB IV.....	22
4.1 Simpulan	22
4.2 Saran.....	23
DAFTAR PUSTAKA	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gedung wilayah Telkom bekasi karawang.....	37
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Telkom indonesia bekasi karawang.....	8
Gambar 3.1 Jadwal harian magang	37
Gambar 3.2 Website MyCx Telkom.....	38
Gambar 3.2 <i>Excel</i> data tagihan pelanggan	38
Gambar 3.2 Website sepulsa	39
Gambar 3.2 Website <i>mytrace</i> telkom	39
Gambar 3.2 <i>Software global protect</i>	40
Gambar 3.3. <i>Flowchart Proses Payment Collection</i>	18

DAFTAR LAMPIRAN

1.	SURAT PERMOHONAN MAGANG	26
2.	SURAT KETERANGAN MAGANG	27
3.	DAFTAR KEGIATAN MINGGUAN MAGANG	28
4.	LAPORAN PENILAIAN PELAKSANA PRAKTIK MAGANG.....	30
5.	SERTIFIKAT MAGANG.....	31
6.	DOKUMENTASI MAGANG.....	32
7.	RIWAYAT HIDUP	33
8.	KARTU KONSULTASI MAGANG.....	34
9.	FORMULIR SARAN DAN PERBAIKAN LPKL	36