

PENCARIAN DATA DAN PROSEDUR *PAYMENT COLLECTION & DEBT MGT*

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh:

Paskah Prasbintang Sihombing

NIM : 222711049

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI**

BEKASI

2025

LEMBAR PENGESAHAN
PENCARIAN DATA DAN PROSEDUR PAYMENT COLLECTION DI PT
TELKOM WITEL BEKASI

Oleh
Paskah Prasbintang Sihombing

NIM: 222711049

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti
tertera di bawah ini Bekasi, 13 Agustus 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji


Ir. Prillia Haliawan., M.M., C.QAP
NIDN:0430047303


Irvan F.C Oentoeng, SE., MM
NIDN: 0411118204

Ketua Program Studi


Dr. Sofia Maulida, SE., MM
NIDN: 0309027801

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Paskah Prasbintang Sihombing**

NIM : **222711049**

Perguruan Tinggi : **SEKOLAH TINGGI EKONOMI TRI BHAKTI**

Program Studi : **S1 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 “Pencarian Data Dan Prosedur *Payment Collection* di PT Telkom Witel Bekasi”. 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 mempublikasikannya 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, 28 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Paskah Prasbintang Sihombing
NIM 222711023

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
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 Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Pencarian Data Dan Prosedur *Payment Collection* di PT Telkom Witel Bekasi”, 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, 28 Agustus 2025

Yang membuat Pernyataan



Delima

Officer 1 Collection & Debt Mgt

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM STUDI SI 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, 28 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan



Paskah Prاسبintang Sihombing

NIM: 22271104

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG**

Nama : Paskah Prasbintang Sihombing
NIM : 222711049
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : SI Manajemen
Judul LPKL : Pencarian Data Dan prosedur *Payment Collection* Di Pt Telkom Witel Bekasi

Laporan Praktik Kerja Lapangan diatas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada Fakultas Ekonomi – Jurusan SI Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 30 Juni 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



Dr. Sofia Maulida, SE., MM
NIDN: 0309027801



Irvan F.C Oentoeng, SE., MM
NIDN: 0411118204

ABSTRAK

Laporan magang ini disusun berdasarkan kegiatan praktik kerja lapangan yang dilakukan di PT Telkom Witel Bekasi, khususnya pada unit *Payment Collection*. Kegiatan magang dilaksanakan pada periode 24 April hingga 26 Juni 2025 dengan tujuan untuk memahami secara langsung proses penagihan piutang pelanggan dan mengidentifikasi berbagai hambatan serta solusi yang diterapkan. Penulis terlibat secara aktif dalam proses *caring* pelanggan, yaitu penelponan untuk mengingatkan kewajiban pembayaran, serta kegiatan pendukung lainnya seperti pembaruan data pelanggan dan pengecekan tagihan menggunakan sistem internal perusahaan seperti *Global Protect*, *My CX*, dan *Sepulsa*. Selama pelaksanaan magang, ditemukan beberapa hambatan, antara lain keterbatasan fasilitas komputer, keluhan pelanggan terkait gangguan jaringan, serta ketidaksesuaian atau ketidakvalidan data kontak pelanggan. Kendala-kendala tersebut berdampak terhadap efektivitas proses penagihan. Melalui metode observasi, wawancara, dan partisipasi aktif, penulis memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya akurasi data, kerja sama antar divisi, serta pelayanan pelanggan dalam menunjang kelancaran arus kas perusahaan. Pengalaman ini memberikan pengetahuan praktis mengenai pengelolaan piutang dalam dunia kerja, khususnya di industri telekomunikasi.

Kata kunci: *Payment Collection*, Piutang Pelanggan, *Caring* Pelanggan, PT Telkom Witel Bekasi.

ABSTRACT

This internship report is based on the fieldwork conducted at PT Telkom Witel Bekasi, specifically in the Payment Collection unit. The internship took place from April 24 to June 26, 2025, and aimed to provide hands-on understanding of the receivables collection process as well as identify the challenges and solutions implemented. The author actively participated in customer caring activities, which involved calling customers to remind them of their payment obligations, as well as supporting tasks such as updating customer information and checking billing status through internal systems like Global Protect, My CX, and Sepulsa. Several obstacles were encountered during the internship, including limited access to computer facilities, customer complaints regarding network issues, and inaccurate or outdated contact data. These issues impacted the effectiveness of the collection process. Through observation, interviews, and active participation, the author gained insights into the importance of accurate data, interdepartmental collaboration, and customer service in supporting the company's cash flow. This experience provided valuable practical knowledge about receivables management in the telecommunications industry.

Keywords: *Payment Collection, Customer Receivables, Customer Caring, PT Telkom Witel Bekasi.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala hikmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang ini sesuai dengan waktu yang di tentukan. Laporan magang ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan salah satu mata kuliah di Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penulis mengangkat judul “Prosedur Pencarian Data Pelanggan dalam *Payment Collection* di PT Telkom Witel Bekasi”.

Penyusunan laporan magang ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari semua pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan laporan magang. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

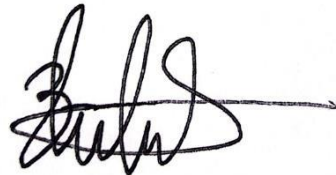
1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan dan kelancaran sehingga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
3. Ibu Dr Sofia Maulida.SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
4. Bapak Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM. selaku Dosen pembimbing yang telah tulus dan sabar memberikan ilmu, saran, tenaga, pikiran serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
5. Ibu Rosana Intan Permatasari selaku Manager Shared Service & General Support dan jajarannya.
6. Bapak Iqbal Kurnia selaku pembimbing selama penulis menjalankan praktik kerja lapangan.
7. Tim Divisi *Payment Collection* yang senantiasa membantu saya menjalankan praktik kerja lapangan.
8. Orang tua dan saudara/i saya yang sangat saya kasihi dan sayangi yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan serta semangat.

9. Orang-orang terkasih yang selalu memberi motivasi dan doa serta perhatiannya.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan dan bantuannya sehingga terselesaikannya menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangannya dari segi penulisan maupun bahasa yang digunakan dalam membuat Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan yang sangat berguna. Namun demikian, harapan penulis semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 30 Juni 2025

Hormat saya,



Paskah Prasbintang Sihombing

NIM: 222711049

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMABAR PERSETUJUAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan	4
1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan	4
1.5 Teori Relevan.....	5
1.6 Metode Praktik Kerja Lapangan	6
1.6.1 Observasi	6
1.6.2 Partisipasi Aktif	6
1.6.3 Wawancara	7

1.6.4 Studi Pustaka	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	8
2.1 Sejarah Perusahaan.....	8
2.1.1 Visi	9
2.1.2 Misi.....	9
2.1.3 Tujuan	10
2.1.4 Logo Perusahaan	10
2.2 Struktur Organisasi.....	11
1.2.1 Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab.....	10
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN.....	13
1.1 Penempatan dan Jadwal Magang.....	13
1.2 Uraian Tugas	13
1.2.1 Kegiatan Rutin.....	13
1.2.2 Kegiatan Tidak Rutin.....	15
1.3 Pembahasan dan Temuan Masalah.....	16
1.3.1 Pembahasan	16
1.3.2 Temuan Masalah	20
BAB IV PENUTUP.....	22
3.1 Simpulan	22
3.2 Saran	22
DAFTAR PUSTAKA.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perusahaan.....	9
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	10

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Kegiatan.....	13
-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Magang	24
Lampiran 2. Surat Pernyataan Diterima Magang.....	25
Lampiran 3. Daftar Kegiatan Mingguan.....	26
Lampiran 4. Laporan Penilaian Magang	30
Lampiran 5. Dokumentasi Pembayaran Pelanggan	36
Lampiran 6. Dokumentasi Uraian Tugas	37
Lampiran 7. Flowchart Monitoring Pelanggan.....	39