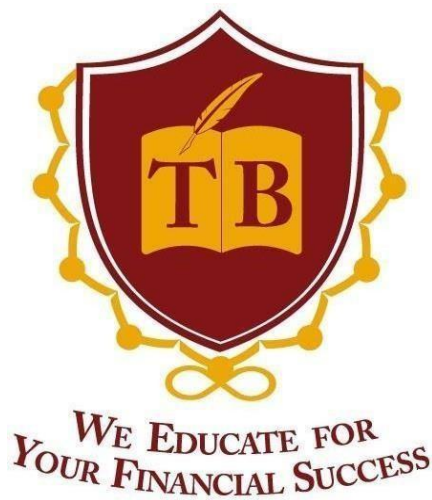


**PROSES PENAGIHAN PELANGGAN *INDIBIZ* DAN MONITORING
BUKTI POTONG PPH 23 PADA DIVISI *PAYMENT COLLECTION*
PT TELKOM WITEL BEKASI KARAWANG**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh :

Jessica Ashley

232811049

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

PROSES PENAGIHAN PELANGGAN *INDIBIZ* DAN MONITORING BUKTI POTONG PPH 23 PADA DIVISI *PAYMENT COLLECTION* PT TELKOM WITEL BEKASI KARAWANG

Oleh
Jessica Ashley
232811049

LAPORAN MAGANG

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 21 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji



Stella Natasya E., SM., MM.

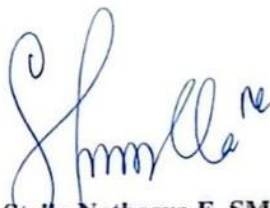
NUPTK : 9546774675230273



Dr. Darwin Hasiholan. SE., MSi.

NIDN: 0328037401

Ketua Program Studi Manajemen



Stella Nathasya E., SM., MM

NUPTK: 9546774675230273

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN MAGANG**

Nama : JESSICA ASHLEY
NIM : 232811049
Jurusan : S1 MANAJEMEN
Judul LPKL/Magang : PROSES PENAGIHAN PELANGGAN *INDIBIZ*
DAN MONITORING BUKTI POTONG PPH 23
PADA DIVISI *PAYMENT COLLECTION* PT
TELKOM WITEL BEKASI KARAWANG

Laporan magang tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 22 Juli 2026
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



Stella Nathasya E, SM., MM

NUPTK: 9546774675230273

Dosen Pembimbing



Dr. Darwin Hasiholan. SE., M.Si

NIDN: 0328037401

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN MAGANG**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Laporan Magang ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti.
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, 04 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Jessica Ashley

232811049

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : **ARDHINI ORIENTA AGUISTI**
Jabatan : **FINANCE AND HUMAN CAPITAL**
Nama Perusahaan : **PT TELKOM WITEL BEKASI KARAWANG**

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 PENAGIHAN PELANGGAN *INDIBIZ* DAN MONITORING BUKTI POTONG PPH 23 PADA DIVISI *PAYMENT COLLECTION* PT TELKOM WITEL 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, 28 Juli 2026



Ardhini Orienta Agusti

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : **JESSICA ASHLEY**

NIM : **232811049**

Perguruan Tinggi : **SEKOLAH TINGGI ILMU 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 **“Proses Penagihan Pelanggan Indibiz dan Monitoring Bukti Potong PPh 23 Pada Divisi Payment Collection PT Telkom Witel 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, 26 Juni 2026
Yang membuat pernyataan



Jessica Ashley
NIM : 232811049

ABSTRAK

Laporan magang ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami proses pelaksanaan *payment collection* serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama kegiatan magang di PT Telkom Indonesia Witel Bekasi Karawang. Kegiatan magang dilaksanakan pada Divisi Payment Collection untuk memberikan pengalaman kerja secara langsung serta meningkatkan pemahaman mengenai proses administrasi penagihan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan ini meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka, dan praktik kerja langsung selama periode magang. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa proses *payment collection* dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu pengiriman *invoice*, pelaksanaan *reminder* kepada pelanggan, verifikasi pembayaran, serta monitoring status pembayaran pelanggan. Proses tersebut bertujuan untuk memastikan pembayaran dilakukan tepat waktu sehingga dapat mendukung kelancaran administrasi perusahaan. Meskipun secara umum proses kerja telah berjalan sesuai prosedur, masih ditemukan beberapa kendala, seperti kesulitan berkomunikasi dengan pelanggan, nomor kontak yang sudah tidak aktif, gangguan pada website internal seperti MyBrains, serta jaringan internet yang kurang stabil sehingga menghambat proses penagihan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan stabilitas sistem, kualitas jaringan, serta efektivitas komunikasi dengan pelanggan agar proses *payment collection* dapat berjalan lebih cepat, efisien, optimal, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan perusahaan.

Kata kunci : *payment collection*, penagihan pelanggan, verifikasi pembayaran, administrasi penagihan.

ABSTRACT

This internship report aims to understand the implementation process of payment collection and identify the challenges encountered during the internship at PT Telkom Indonesia Witel Bekasi Karawang. The internship was conducted in the Payment Collection Division to provide practical work experience and enhance understanding of customer billing administration processes. The methods used in preparing this report included observation, interviews, documentation, literature review, and direct work practice throughout the internship period. The results indicate that the payment collection process consists of several stages, including invoice distribution, payment reminders to customers, payment verification, and payment status monitoring. These activities are intended to ensure that customer payments are made on time and to support the company's administrative processes. Although the overall process has been carried out in accordance with the company's procedures, several challenges were identified, such as difficulties in communicating with customers, inactive customer contact numbers, disruptions to internal systems such as MyBrains, and unstable internet connectivity that hindered the collection process. Therefore, improvements in system stability, network quality, and communication effectiveness with customers are necessary to ensure that the payment collection process can be carried out more quickly, efficiently, optimally, and in support of improving the company's service quality.

Keywords : *payment collection, customer billing, payment verification, billing administration*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, serta penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan Magang selama tiga bulan di PT Telkom Witel Bekasi Karawang. Kegiatan magang tersebut dilaksanakan mulai tanggal 23 Februari 2026 hingga 22 Mei 2026. Laporan Magang ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi mata kuliah magang sekaligus sebagai bagian dari persyaratan kelulusan mahasiswa STIE Tri Bhakti. Selain itu, penyusunan laporan ini bertujuan untuk mendokumentasikan pengalaman, pengetahuan, serta keterampilan yang diperoleh selama menjalankan kegiatan magang di perusahaan.

Dalam proses pelaksanaan magang hingga penyusunan laporan ini, penulis memperoleh banyak pengalaman berharga serta dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa melimpahkan kasih, penyertaan, kesehatan, kekuatan, hikmat, serta berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Magang ini dengan baik..
2. Bapak Drs. Widyatmoko,. MM., M.I,Kom selaku Ketua STIE Tri Bhakti
3. Ibu Nathasa Stella, SE., MM. Selaku Ketua Prodi Manajemen STIE Tri Bhakti
4. Bapak Dr. Darwin Hasiholan, SE., MSi selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan pengarahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
5. Ibu Brina Reflina selaku *PSG Manager Shared Service & General Support* PT. Telkom Witel Bekasi Karawang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kegiatan magang.
6. Bapak Iqbal Kurnia dan kak Kania selaku pembimbing magang dari Divisi *Payment Collection* di PT Telkom Witel Bekasi Karawang.
7. Seluruh karyawan PT Telkom Witel Bekasi Karawang yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah menerima penulis dengan baik, serta

menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan penuh kekeluargaan.

8. Ayah dan Ibu penulis yang selalu mendoakan penulis, serta memberikan dukungan dan memberikan support kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat penulis Intan Tria, Annisa Novadhias, Bagus Bimantoro dan teman-teman seperjuangan semester 6 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam pelaksanaan kegiatan dan penyusunan laporan magang ini masih terdapat sejumlah kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan yang mungkin ada. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Sebagai penutup, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, terutama dalam menambah wawasan bagi penulis, serta bermanfaat bagi para pembaca.

Bekasi, 30 Juni 2026
Penulis,

Jessica Ashley
NIM : 232811049

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MAGANG.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	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	2
1.3 Tujuan Magang.....	3
1.4 Manfaat Magang	3
1.4.1 Bagi Mahasiswa	3
1.4.2 Bagi Perguruan Tinggi.....	3
1.4.3 Bagi Perusahaan.....	4
1.5 Teori Relevan	4
1.5.1 Administrasi Perkantoran.....	4
1.5.1.1 Pengertian Administrasi Perkantoran	4
1.5.2 Piutang	5
1.5.2.1 Pengertian Piutang.....	5
1.5.2.2 Jenis-jenis Piutang.....	6
1.5.3 Teori Customer Relationship Management (CRM).....	6
1.6 Metode Magang.....	7
1.6.1 Partisipasi Aktif.....	7
1.6.2 Wawancara.....	7

1.6.3	Observasi.....	8
1.6.4	Studi Kepustakaan.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		10
2.1	Sejarah Perusahaan.....	10
2.1.1	Visi dan Misi PT Telkom Witel Bekasi - Karawang.....	12
2.1.2	Tujuan Perusahaan	12
2.1.3	Logo Perusahaan	13
2.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	14
2.3	Kegiatan Organisasi / Departemen	16
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN		18
3.1	Penempatan dan Jadwal Magang.....	18
3.1.1	Penempatan Magang	18
3.1.2	Waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang.....	18
3.2	Uraian Deskripsi Tugas.....	19
3.3	Pembahasan dan Temuan Masalah	21
3.3.1	Pembahasan Proses Reminding billing Perdana Pelanggan Indibiz 21	
3.3.2	Pembahasan Proses Monitoring Bukti Potong PPh 23 Segmen RBS 24	
3.3.3	Temuan Masalah dalam Proses Reminding Billing Perdana dan Monitoring Bukti Potong PPh 23.....	27
3.3.4	Solusi.....	28
BAB IV PENUTUP		30
4.1	Kesimpulan.....	30
4.2	Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA		34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT Telkom Witel Bekasi Karawang	13
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Witel Bekasi Karawang.....	14
Gambar 3.3. 1 Flowchart Tagihan via Whatsapp.....	23
Gambar 3.3. 2 Flowchart Monitoring Bukti Potong PPh 23.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Magang.....	19
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Magang	36
Lampiran 2 Daftar Kegiatan Mingguan Magang	37
Lampiran 3 Laporan Penilaian Pelaksanaan Praktik Magang.....	38
Lampiran 4 Dokumentasi Magang.....	39
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup (CV)	40
Lampiran 6 Kartu Konsultasi Magang	41
Lampiran 7 Formulir Saran & Perbaikan Magang.....	43
Lampiran 8 Surat Balasan Magang	44
Lampiran 9 Sertifikat Magang	45