

PROSEDUR *PAYMENT COLLECTION* DALAM PENAGIHAN PIUTANG LAYANAN *INDIHOME* PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL SUKABUMI

Rudi Afriyadi¹, Hamdun Gojali²

Program studi Administrasi Bisnis, Politeknik Sukabumi
Jalan Babakan Sirna 25 Kota Sukabumi, Jawa Barat,
Indonesia

ruditea@polteksmi.ac.id¹, hamdunghazali1282000@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana cara *payment collection* memberikan informasi mengenai tagihan *billing* layanan *indihome* pada pelanggan. *Payment Collection* memiliki kewenangan untuk menangani penagihan piutang dan pendapatan tunai dari pelanggan *Indihome*. Unit ini bertugas untuk berkomunikasi dengan pelanggan untuk mengingatkan kewajiban mereka dalam melakukan pembayaran tagihan bulan berjalan dan tunggakan yang telah jatuh tempo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi dilapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *payment collection* sangat berpengaruh terhadap pendapatan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sukabumi. Namun ada kendala yang dihadapi baik dari pelanggan maupun dari perusahaan, seperti kerusakan jaringan, kesalahan input data pelanggan dan lain sebagainya. *Payment collection* adalah bagian terpenting dari PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sukabumi yang bertugas untuk menagih piutang layanan *indihome* pada pelanggan yang bertujuan untuk keberlangsungan jalannya perusahaan. Namun dalam setiap penagihan tidak berjalan dengan mulus terdapat beberapa case atau kendala sehingga menghambat pada proses penagihan.

Kata kunci: *Payment Collection*. Layanan *Indihome*. Tagihan

Abstract

This study aims to analyze how payment collection provides information about indihome service billing to customers. The Payment Collection has the authority to handle collection of receivables and cash income from Indihome customers. This unit is tasked with communicating with customers to remind them of their obligations in making payments for the current month's bills and overdue arrears. This study uses a qualitative descriptive method that is analyzing, describing, and summarizing various conditions, situations from various data collected in the form of interviews or observations regarding the problems studied that occur in the field. The results show that the role of payment collection is very influential on the income of PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sukabumi. However, there are obstacles faced by both customers and companies, such as network damage, customer data input errors and so on. Payment collection is the most important part of PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sukabumi whose job is to collect indihome service receivables from customers with the aim of continuing the company's operations. However, every billing does not run smoothly, there are several cases or obstacles that hinder the billing process.

Keywords: *Payment Collection*. *Indihome Service*. *Billing*.

I. PENDAHULUAN

Piutang merupakan salah satu elemen yang paling penting dalam modal kerja suatu perusahaan. Sebagian piutang dapat dimasukkan dalam modal kerja yaitu bagian piutang yang terdiri dari dana yang diinvestasikan dalam produk yang terjual dan sebagian lain yang termasuk modal kerja potensial yaitu bagian yang merupakan keuntungan. Piutang

merupakan elemen modal kerja yang selalu dalam keadaan berputar secara terus menerus dalam rantai perputaran modal kerja yaitu kas – persediaan – piutang – kas. Adanya piutang akan menimbulkan penagihan piutang, sehingga kegiatan operasional Pada proses penagihan ini berkaitan dengan *Payment Collection*. Pada unit *Payment Collection* proses penagihan atas pemakaian jasa telekomunikasi perpelanggan perhari sampai

melakukan pengumpulan tagihan setiap bulannya yang dilakukan secara komputerisasi. *Unit Payment Collection* di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Sukabumi mempunyai wewenang untuk melakukan penagihan piutang kepada pelanggan dengan berkomunikasi untuk mengingatkan kewajibannya dalam melakukan pembayaran terhadap tagihan bulan berjalan maupun tagihan yang sudah melewati jatuh tempo dan pemberitahuan denda, pemutusan layanan dan isolir apabila pelanggan tidak juga melunasi tagihannya hingga waktu yang sudah ditentukan. Dalam proses penagihan terdapat prosedur-prosedur yang harus dilakukan dan ketentuan-ketentuan yang sudah ditentukan sebelumnya, namun pada saat penagihan pada pelanggan *c3mr* dan *pranpc* terdapat beberapa kendala dan hambatan. Seperti nomer hp pelanggan tidak terhubung ke wa, nomer tidak dapat di hubungi, penginputan alamat pada sistem tidak lengkap, sehingga proses penagihan tidak dapat berjalan dengan lancar dan tagihan tidak tersampaikan pada pelanggan sehingga menghambat pada pendapatan *c3mr* dan *pranpc* pada PT. Telekomunikasi Witel Sukabumi.

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi dilapangan. pengumpulan data pada penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Observasi
Observasi adalah proses pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung, melihat dan mengambil data yang digunakan dalam prosedur penagihan piutang yang dilakukan pada bagian *Payment Collection* sebagai referensi Penulisan Tugas Akhir.
2. Studi Wawancara
Melakukan wawancara kepada narasumber secara langsung kepada manager *shared service* dan tim *payment collection OBC* dan *CTB* PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sukabumi mengenai prosedur penagihan piutang pelanggan *IndiHome*.
3. Studi Perpustakaan
Mecari data dan informasi dari berbagai pihak, perpustakaan politeknik sukabumi dan penulis juga mencari infomasi melalui buku digital di internet.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT.Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Adapun Objek penelitian penulis adalah prosedur penagihan yang dilakukan oleh tim *obc* dan *ctb* dalam melakukan penagihan piutang adalah sebagai berikut:

1. Prosedur menagih piutang pelanggan menggunakan *WA Blasster*
2. Prosedur menagih piutang pelanggan *pranpc* dengan cara *visiting*

Tabel 1
Data Tagihan Pelanggan Consumer C3mr Melalui *Whatsapp Blasster* Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pelanggan	Total %
			Tertagih	
1	Januari	43.225	27.325	63,22%
2	Februari	51.336	35.919	69,97%
3	Maret	48.166	34.999	72,66%
4	April	50,931	35.439	69,58%
5	Mei	53.845	37.073	68,85%
6	Juni	54.994	39.284	71,43%
7	Juli	43.629	32.573	74,66%
8	Agustus	42.580	29.161	68,49%
9	September	52.050	38.842	74,62%
10	Oktober	29.822	22.743	76,26%

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)
Politeknik Sukabumi, 21 Oktober 2023

No	Bulan	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pelanggan	Total %
			Tertagih	
11	November	43.502	32.342	74,35%
12	Desember	32.958	25.780	78,22%
	Jumlah	496.158	391.480	78,90%

Sumber ; pt telekomunikasi witel sukabumi

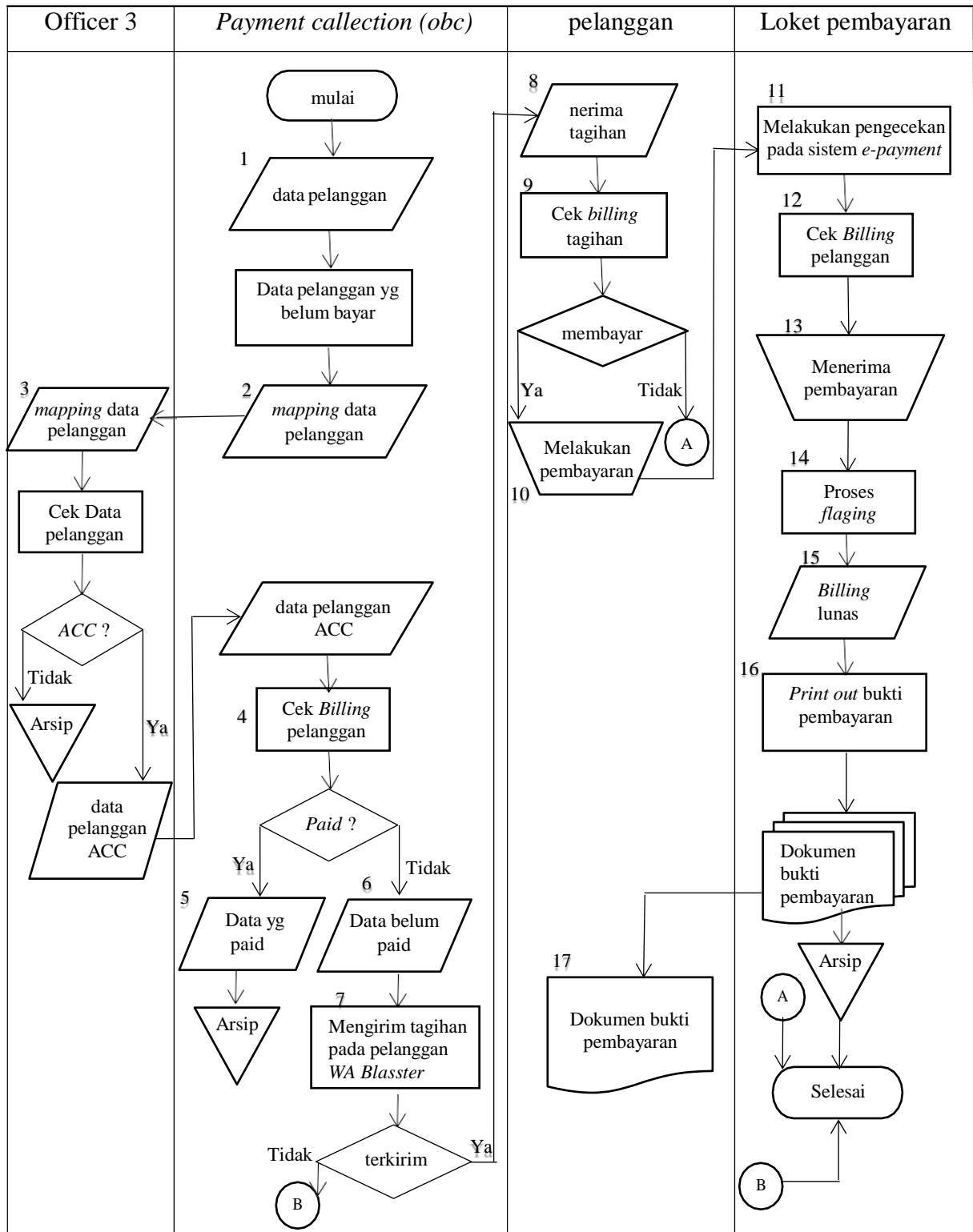
Tabel 1.3

Data *Visit* Pelanggan Tagihan *Consumer Pranpc* Bulan Juli 2022- Juni 2023

No	Bulan	Jumlah	Pelanggan	Total %
			Ketemu(Tertagih)	
1	Juli	1.189	791	67%
2	Agustus	1.192	583	49%
3	September	1.320	640	48%
4	Oktober	1.440	735	51%
5	Nopember	1.370	763	56%
6	desember	1.409	781	55%
7	Januari	1.047	641	61%
8	Februari	1.425	933	65%
9	Maret	1.572	1.087	69%
10	April	1.224	917	75%
11	Mei	1.287	972	76%
12	Juni	1.001	658	66%
	Jumlah	15.476	9.501	61%

Sumber ; pt telekomunikasi witel sukabumi

Adapun Prosedur Penagihan piutang layanan indihome c3mr menggunakan WA Blasster pada PT Telekomunikasi Indonesia witel Sukabumi Dalam Bentuk Bagan Alir (Flowmap) Sebagai Berikut ;



Sumber : payment collection

Berikut ini adalah langkah-langkah prosedur penagihan piutang menggunakan *Wa Blasster* pada PT Telekomunikasi Indonesia witel Sukabumi;

1. Payment collection men download semua data c3mr pada sistem atau aplikasi mybraind setiap

tanggal 4-5 setelah tagihan billing sudah muncul.

2. Mapping data pelanggan c3mr pada Gdoc atau excel dan lengkapi data pelanggan pada sistem pcf.

3. Jika data sudah di mapping dan lengkap makan

Prosiding **SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)**

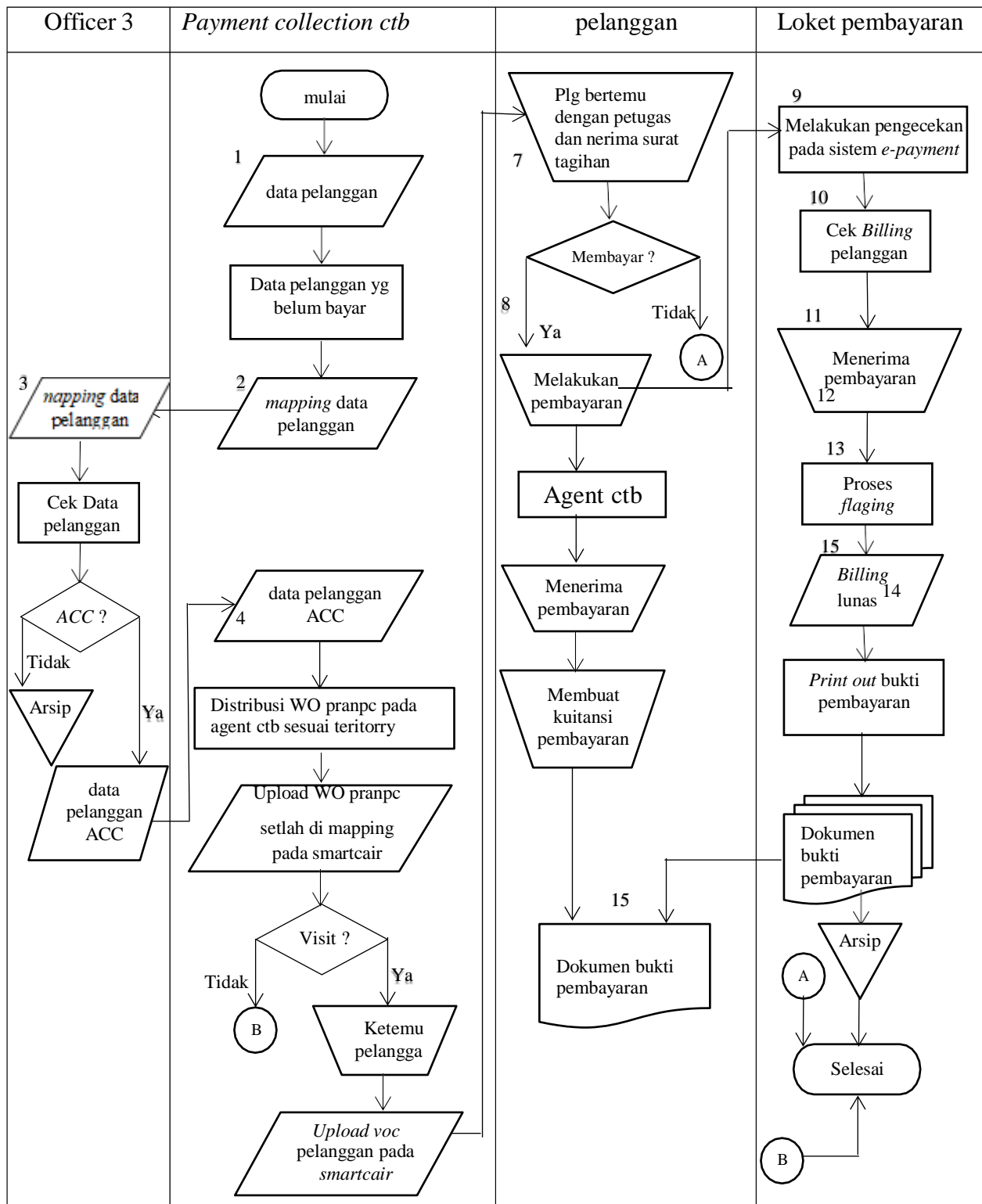
Politeknik Sukabumi, 21 Oktober 2023

WO c3mr akan di laporkan dan di Acc
oleh

officer 3, untuk selanjutnya di jadikan bahan tagihan pada wa blasster.

4. Setelah di acc data akan di masukan pada sistem pcf untuk cek billing pelanggan mana saja yang sudah bayar untuk di pisahkan agar tidak tertagih dan menggu pelanggan dengan tagihan tersebut.
5. Data di mapping kembali pada exel sesuai dengan hasil dari pcf yang paid akan di arsipkan dan pisahkan dengan yang belum paid.
6. Selanjutnya data yang belum paid akan di input dan di proses melalui WhatsApp blasster sesuai dengan format edukasi tagihan yang telah di siapkan secara berkala sampai dengan tahapan pertama jatuh tempo tagihan tanggal 20.
7. Pesan akan dikirim pada pelanggan yang sesuai dengan format tagihan dari nama pelanggan, no id tagihan, dan jumlah tagihan yang harus di bayarkan oleh pelanggan. Apabila pelanggan tidak terhubung ke wa dan tidak nerima tagihan melalui wa. Maka payment collection akan melakukan penagihan dengan reminding call.
8. Pelanggan menerima pesan tagihan seperti pesan bisa pada WhatsApp mereka dengan nama dan jumlah billing yang harus dibayarkan paling lambat tanggal 20 setiap bulannya.
9. Apabila pelanggan melakukan pembayaran maka pelanggan di wajibkan cek billing tagihan terlenih dahulu agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan payment. Apabila pelanggan tidak membayar tagihan pada jatuh tempo atau lewat jatuh tempo maka payment collection akan mengingatkan kembali tagihan melalui wa blaster edukasi ke 2 atau di reminding call untuk mendapatkan keterangan pelanggan terkait keterlambatan membayar.
10. Pelanggan melakukan pembayaran pada loket pembayaran.
11. Loket pembayaran akan melakukan pengecekan pada sistem ipc dan e-payment untuk mesinkronkan data pelanggan dan sistem.
12. Kemudian billing akan di cek berapa jumlah tagihan yang harus di bayar pelanggan
13. Loket nerima pembayaran. dan
14. Selanjutnya proses flaging billing pada ipc.
15. Billing tagihan lunas pada sistem e-paymet dan akan di simpan permanen pada sistem.
16. Membuat rangkap bukti transaksi pembayan untuk di jadikan bukti pembayaran pada pelanggan.
17. Pelanggan menerima bukti pembayaran.

Adapun Prosedur menagih piutang *visiting* pelanggan PRANPC PT.Telekomunikasi Indonesia Witel Sukabumi Dalam Bentuk Bagan Alir (Flowmap) Sebagai Berikut ;



Sumber : payment collection

Berikut ini adalah langkah-langkah prosedur penagihan piutang pranpc pada PT Telekomunikasi Indonesia witel Sukabumi;

1. Payment collection ctb men download semua data pranpc pada sistem atau aplikasi smartcair setiap tanggal 6 setelah WO muncul.

2. Mapping WO pranpc excel untuk konfirmasi jumlah wo pranpc pada officer 3.

3. Jika data sudah di mapping dan lengkap maka WO c3mr akan di laporkan dan di Acc oleh

officer 3, untuk selanjutnya di jadikan bahan wo visiting

4. Untuk selanjutnya wo prapc akan di distribusikan pada agent ctb per masing masing area sto atau Datel Telkom Witel Sukabumi.
5. Setelah pendistribusian wo akan diupload kembali pada smartcair sesuai dengan jumlah wo dan kode dari agent ctb dan Setelah mendapat wo dan sudah melakukan upload distribusi total wo pada smartcair agent ctb melakukan visit dengan mengupload kembali wo yang di pilih untuk di visit.
6. ctb akan langsung visit kerumah pelanggan sesuai dengan alamat pada data pelanggan dengan membawa surat tagihan dan jumlah total billing yang harus di bayar pelanggan.
7. Pelanggan bertemu dengan petugas ctb dan menerima surat tagihan yang harus di bayarkan secepatnya, pelanggan bisa bayar langsung pada agent ctb atau ke loket pembayaran.
8. Apabila pelanggan bayar di tempat pada agent ctb, maka ctb akan membuat struk pembayaran secara manual sebagai bukti pembayaran pada pelanggan.
9. Apabila pelanggan melakukan pembayaran pada loket pembayaran maka pelanggan diwajibkan cek billing tagihan terlenih dahulu agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan payment. Karena total tagihan sudah masuk 2 bulan. Apabila pelanggan tidak membayar tagihan pada jatuh tempo atau lewat jatuh tempo maka selama 3 bulan berturut-turut maka indihome akan tercabut otomatis dan tidak bisa digunakan dan pelanggan akan meneruma pinalti blaclist secara perdata.
10. Kemudian billing akan di cek berapa jumlah tagihan yang harus di bayar pelanggan
11. Loket nerima pembayaran. dan
12. Selanjutnya proses flaging billing pada ipc.
13. Billing tagihan lunas pada sistem e-paymet dan akan di simpan permanen pada sistem.
14. Membuat rangkap bukti transaksi pembayan untuk di jadikan bukti pembayaran pada pelanggan.
15. Pelanggan menerima bukti pembayaran.

Kendala Dalam Penagihan Piutang Layanan Indihome Pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sukabumi.

Pengelolaan piutang usaha yang lancar dapat dilakukan oleh petugas Payment and Collection dengan aktivitas penagihan dan pengawasan total piutang setiap harinya, sehingga dapat mengetahui pelanggan mana yang belum membayar. Dengan

begitu, risiko dari piutang tak tertagih dapat dikendalikan. Kendala Dalam Penagihan C3MR Kendala pada penagihan melalui Whatsapp Blasster adalah sebagai berikut :

1. Not Using Whatsapp.
Yaitu pesan tagihan billing tidak terkirim pada pelanggan karena no yang tertera pada sistem atau data pe pelanggan tidak terhubung ke Whatsapp, sehingga tagihan billing tidak tersampaikan pada pelanggan dan mengakibatkan revenue pendapatan kemungkinan menurun.
2. Gagal Sistem
Kegagalan dalam mengirim pesan sering terjadi karena sistem yang di gunakan terkadang gangguan internal atau eksternal seperti jaringan error, pembaruan sistem atau aplikasi saat pengiriman tagihan sedang berjalan, komputer mati secara tiba-tiba saat tagihan sedang berjalan,
3. *Invalid Number* dan Salah Sambung
No telephone yang akan di hubungi tidak terdaftar atau tidak dapat dihubungi sehingga tagihan tidak tersampaikan.

Kendala Dalam Penagihan PRANPC

1. Alamat Tidak Ditemukan
Alamat pelanggan dalam sistem tidak sesuai dengan alamat asli pelanggan pasang dan tidak sesuai dengan ODP sehingga alamat pelanggan tidak di temukan.
2. Rumah Tidak Berpenghuni
Saat visit tidak sedikit rumah pelanggan dalam keadaan kosong pelanggan sedang pergi keluar atau sudah pindah alamat yang baru.
3. Pindah Alamat
Pelanggan sudah sudah tidak tinggal dialamat tersebut karena sudah pindah, sehingga sulit untuk konfirmasi tagihan dan layanan indihome mau di lanjut atau tidak.
4. Tidak Terdistribusi
Kurangnya karyawan pada tim ctb banyak pelanggan yang tidak tertgih karena banyaknya WO prapc sehinggann banyak wo yang tidak terdistribusi pada tim ctb karena target maximum pada smartcair sudah maksimal sehingga wo tidak terccarring atau tersampaiakn ke pelanggan.

Solusi Mengatasi Kendala Dan Hambatan Penagihan Piutang Layanan Indihome Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Sukabumi.

Solusi Mengatasi Kendala C3MR

1. Reminding call data Not Using Whatsapp
Data pelanggan yang tidak terkirim pesan tagihan billing melalui WhatsApp akan di mapping kembali dan akan di distribusikan ke tim paycall untuk berkomunikasi langsung dengan pelanggan

secara langsung untuk menginformasikan tagihan dan tagihan di bayar sebelum jatuh tempo.

2. Perbaiki Data dan Kirim Ulang Tagihan
Apabila data yang dikirim melalui whatsapp teridentifikasi salah data karena gagal sistem pada saat ngirim maka whatsapp yang sedang berjalan akan di berhentikan terlebih dahulu, kemudian di mapping ulang dan di perbaiki lalu dikirim kembali apabila data sudah akurat,
3. Dailly Report Rekapitulasi Data
Paycall akan merakitulasi data pelanggan yang invalid number untuk daily report kemudian akan di laporkan pada officer 3 dan akan di kirim pada treg3 dan Agensi untuk di perbarui dengan data awal dari treg dan agensi supaya akurat dan di perbaiki,

Solusi Mengatasi Kendala PRANPC

1. Cek ODP dan Melakukan Koordinasi dengan Telkom Akses
Alamat yang tidak di temukan atau tidak sesuai dengan alamat pada sistem maka tim ctb harus cek embassy pelanggan pada gladius untuk melihat ODP dan alamat tempat pemasangan indihome. Selanjutnya alamat dan ODP tdk di temukan maka tim payment collection akan koordinasi dengan tim TA untuk meminta bantuan letak alamat dan ODP yang di pasang.
2. Mencari Tahu Ke Tetangga dan Visit Ulang
Tim ctb akan konfirmasi lewat call atau Whatsapp jika masih tidak bisa dihubungi biasanya tim ctb wajib meng visit ulang pelanggan tersebut.
3. *Reminding By Call* dan *visit* ke alamat baru
Pelanggan pindah alamat case pelanggan pindah alamat ini kurang lebih sama hal nya dengan rumah kosong, sangat sulit bagi tim ctb untuk menyampaikan tagihan pada pelanggan, tim ctb harus mencari alamat baru pelanggan dan menghubungi pelanggan by call atau whatsapp terkait dengan tagihannya.
4. SAS Visit Employed Collection
PT Telkom Witel Sukabumi membuat strategi untuk solusi wo yang belum terdistribusi dan di visit wo sto yang jauh dengan meminta bantuan tim SAS (security) yang ada di sto area masing masing, surat dan tagihan akan di kirimkan langsung ke sto, lalu di sampaikan (visit) dan menagih pada pelanggan sesuai dengan tagihan yang tertera pada surat tagihan yang di bawa SAS.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis tulis diatas, maka penulis dapat mengambil

kesimpulan dari proses penagihan payment collection pada pelanggan indihome pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sukabumi adalah sebagai berikut :

1. Proses penagihan payment collection pada pelanggan indihome terdapat beberapa teknik penagihan yang dilakukan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sukabumi yaitu mengingatkan dan menegur pelanggan terkait tagihan melalui reminding call, whatsapp blast, dan melakukan kunjungan personal atau visiting ke alamat pelanggan dengan membawa surat penagihan, dan memberikan teguran tindak lanjut seperti blacklist sehingga setidaknya bisa kembali pasang baru layanan indihome. BI Checking apabila tagihan lebih 3 bulan berturut-turut tidak di bayarkan.
2. Hambatan dan kendala yang dihadapi oleh Unit Payment Collection PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sukabumi dalam melakukan penagihan kepada pelanggan yaitu kontak tidak terhubung dengan whatsapp dan nomer pelanggan yang tidak terdaftar untuk c3mr dan pelanggan yang tidak berada di tempat, alamat tidak ditemukan pada saat tim CTB (Caring Territory Base) melakukan visiting ke alamat pelanggan.
3. Solusi untuk mengatasi kendala atau hambatan dalam penagihan payment collection yaitu nomor pelanggan yang tidak terhubung ke whatsapp maka akan di lakukan penagihan secara reminding call dan untuk kasus pelanggan yang tidak terdaftar maka akan di kumpulir dan diserahkan pada regional 3 atau Agensi untuk memperbaiki data awal pelanggan supaya akurat pada sistem. Sedangkan untuk prnpc terkait dengan kasus tertentu seperti alamat tidak ketemu dan tidak lengkap biasanya bekerja sama dengan Telkom Akses untuk mengetahui alamat lengkap.

SARAN

Tunggakan dari pelanggan merupakan resiko yang harus dihadapi perusahaan karena pembayaran tagihan menggunakan metode pascabayar. Untuk meminimalisir tunggakan dari pelanggan, Unit Payment Collection melakukan berbagai upaya agar pelanggan segera melakukan transaksi pembayaran tagihan, oleh karena itu. Saran yang dapat penulis berikan terhadap penagihan piutang Pelanggan Indihome Pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Sukabumi yaitu :

1. Unit Payment Collection bukan hanya untuk mengingatkan pelanggan terhadap tunggakan indihome pelanggan, tetapi Unit Payment Collection juga harus senantiasa sabar dalam menghadapi keluhan pelanggan dan harus sigap dalam membantu pelanggan apabila pelanggan menghubungi melalui whatsapp blasster atau hasil call yang memiliki masalah pada jaringan indihome dan koordinasi dengan unit terkait dan bijaksana dalam memberikan solusi kepada pelanggan yang memiliki permasalahan pada jaringan indihome seperti komplain dari pelanggan yang merasa tidak puas dengan jaringan indihome agar pelanggan bisa bayar tagihan tepat waktu.
2. Memperbaiki data pelanggan yang tidak palid sebelum tim obc melakukan penagihan c3mr untuk memudahkan penyampaian pesan tagihan baik melalui sambungan telepon atau whatsapp blasst, agar tidak terjadi kesalahan dalam mengirim pesan tagihan layanan indihome.
3. Penambahan tenaga kerja untuk bagian C3MR (Cash Collection Current Month Ratio) dan CTB (carring territory base) yang bertugas melakukan reminding call dan visiting pelanggan untuk menyampaikan informasi tagihan kepada seluruh pelanggan setiap bulannya. Sehingga seluruh pelanggan yang memiliki tagihan mendapatkan informasi dari PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk untuk segera melunasi tagihannya secara tepat waktu.
4. Sebelum tim CTB (Caring Territory Base) pergi ke alamat pelanggan untuk melakukan visiting dengan membawa surat tagihan, tim CTB harus melengkapi alamat pelanggan dengan koordinasi dengan tim TA untuk mendapat alamat yang benar atau berkunjung sesuai dengan odp tempat pelanggan pasang indihome jadi tidak berpacu pada alamat saja dan tim ctb bisa berkomunikasi terlebih dahulu dengan pelanggan apabila nomer pelanggan bisa di hubungi untuk memberitahu pelanggan terkait kebenaran alamat dan keberadaan pelanggan di alamat tersebut. Dalam hal ini tim ctb perlu melakukan pendekatan dengan berkomunikasi yang baik dan sopan terhadap pelanggan.

REFERENSI

- [1] Alvioletta, V., Setyawan, M. Y. H., & Saputra, M. H. K. (2020). Penerapan Metode Analitical Hierarchy Process (AHP) Pada Penilaian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Pelayanan Divisi (Studi Kasus: CV Tirta Kencana). CV. Kreatif Industri Nusantara. (pp. 51-52)
- [2] Cicik, T. dkk (2022). SOP Administrasi Pemerintah : Strategi peningkatan Pegawai. Malang ; CV Literasi Nusantara Abadi (pp 37,40 &41)
- [3] Kbbi, (2023) "pengertian penagihan" (<https://kbbi.web.id/tagih>) di akses pada tanggal 5 juni 2023
- [4] Kbbi (2023) "pengertian piutang " (<https://kbbi.web.id/piutang>) di akses pada tanggal 5 juni 2023
- [5] Levany, Y., dkk (2023). Manajemen Keuangan Perusahaan. Serang Banten, PT Sada Kurnia Pustaka pp(106-123)
- [6] Marlina, E. (2021). Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan Indihome pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat. Jakarta : Jurnal (pp 1-2)
- [7] Nurhidayah, N., & Hasibuan, N. F. A. (2022). Peranan Unit Payment Collection Dalam Melakukan Penagihan Piutang Indihome Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Medan. Medan Worksheet: Jurnal Akuntansi, (1-8)
- [8] Ruyatnasih, Y., & Megawati, L. (2018). Pengantar Manajemen Teori, Fungsi dan Kasus. Yogyakarta: Absolute Media. (pp 1-18)
- [9] Sari, Y. P., Sudirjo, F., dkk (2023). Manajemen Perkantoran. Padang Sumatra barat : Global Eksekutif Teknologi. (pp 4 -18)
- [10] Supraja, G & Damanik, A. F. (2022) Monograf Percepatan Pengembangan Produktivitas Regional dan Desa melalui Analisis Efektivitas Sistem dan Prosedur Penerbitan Surat Perintah Membayar Uang Persediaan (SPM-UP) pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara. Kab. Ponorogo: uwais inspirasi indonesia. (pp. 11-12)
- [11] Surtimi, T. (2019). Prosedur Penagihan Piutang Dagang Pt. Graha Anugrah Elektrindo (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta). (7-8)
- [12] Telkom Indonesia (2023) "indihome aktif tanpa batas" (<https://indihome.co.id/internet>) di akses pada 02 juni 2023
- [13] Telkom Indonesia (2023) "profil dan riwayat singkat" (<https://www.telkom.co.id>) di akses pada 02 juni 2023