



No.FO.8.4.3.1-V2 Format Laporan Magang

23 Maret 2020

MAGANG INDUSTRI
di
PT. Sinar Bintang Indomedia

Analisis dan efektifitas penginputan data pembayaran secara manual di perusahaan Sinar
Bintang Indomedia

Disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Mata Kuliah Magang Industri

Oleh:

Henny Putriani Permatasari

3112111057



DIII AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BATAM
2023



No.FO.8.4.3.1-V2 Format Laporan Magang

23 Maret 2020



No.FO.8.4.3.1-V2 Format Laporan Magang

23 Maret 2020



LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

Henny Putriani Permatasari (3112111057)

telah melaksanakan Magang Industri
di **Sinar Bintang Indomedia**
mulai tanggal **7 Agustus 2023** sampai dengan **8 April 2024**

Batam, 21 Mei 2024

<p>Pembimbing Perusahaan,</p>  Rike Meidita S.Pd HRD PT. Sinar Bintang Indomedia	<p>Dosen Pembimbing,</p>  Muhammad Ikhlas, S.E., M.A 199011242019031009
--	---

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses magang industri di PT. Sinar Bintang Indomedia yang berlangsung selama 8 tahun terhitung sejak 7 Agustus 2023 sampai 8 April 2024

Laporan magang ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program magang di PT Sinar Bintang Indomedia. Melalui laporan ini, penulis berusaha untuk memaparkan secara komprehensif tentang pengalaman, pengetahuan, dan keterampilan yang diperoleh selama menjalani program magang.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih pihak PT. Sinar Bintang Indomedia yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan magang. Penulis menyadari dalam proses magang ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan beberapa pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan laporan magang ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu berada di titik ini.
2. Ibu penulis Ibu Asmi Sitohang serta keluarga penulis Rafika Duri, Josua Tumpak, Adinda Rotua Pandiangan yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk selalu semangat dan tidak putus asa dalam melakukan apapun.
3. Bapak Muhammad Ikhlah SE., M.Ak., Ak., CA. selaku pembimbing dan juga dosen wali penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan hingga saat ini serta koreksi terhadap penulisan dan penusunan laporan studi ini.

4. Bapak Uuf Brajawidagda, S.T, M.T., Ph.D selaku Direktur Utama Politeknik Negeri Batam.
5. Ibu Arniati, SE., M.Si., M.Ak., Ak. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam.
6. Para staf dosen pengajar Politeknik Negeri Batam khususnya Jurusan Manajemen Bisnis Prodi Akuntansi, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Bapak Ir. Anang Adhan, selaku pimpinan cabang Pt. Sinar Bintang Indomedia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan magang industri.
8. Ibu Rike Meidita S.Pd selaku HRD Pt. Sinar Bintang Indomedia sekaligus pembimbing magang yang telah memberikan banyak bimbingan serta arahan selama kegiatan magang dan penyusunan laporan studi ini.
9. Tantri dan Rike Meidita selaku teman seperjuangan penulis Pt. Sinar Bintang Indomedia yang selalu ada menjadi tempat berkeluh kesah penulis selama Magang Industri berlangsung. Terima kasih untuk kalian yang masih setia memberikah arahan, nasihat, dan juga bimbingan kepada penulis.
10. Seluruh karyawan Pt. Sinar Bintang Indomedia yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta dukungan kepada penulis selama kegiatan magang industri dan penyusunan laporan studi ini.
11. Kepada teman sekelas serta semua pihak lain yang terlibat dalam penyusunan laporan ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga laporan magang ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumbangsih bagi perkembangan pengetahuan di bidang yang terkait. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan inspirasi bagi para pembaca yang akan menjalani program magang di masa yang akan datang.

Batam, 15 Desember 2023

Henny Putriani Permatasari

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ii
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	vii
1. Gambaran Umum Perusahaan/Instansi	1
1.1 Sejarah Singkat Perusahaan/Instansi	1
1.2 Visi, Misi Perusahaan/Instansi Visi PT. Sinar Bintang Indomedia	1
1.3 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi	2
1.4 Ruang Lingkup Perusahaan	10
2. Deskripsi Kegiatan Magang Industri	12
2.1 Deskripsi Kerja	12
2.1.1 Lokasi Unit Kerja.....	12
2.1.2 Rincian Tugas	12
2.1.3 Tanggung Jawab	15
2.1.4 Target yang Diharapkan.....	15
2.1.5 Kendala yang Dihadapi Dalam Menyelesaikan Tugas	16
2.2 Deskripsi Alat dan Produk.....	16
2.2.1 Data dan Dokumen yang Diolah/Dihasilkan	21
2.3 Hal-Hal Lain	23
2.3.1 Latar Belakang Masalah	23
2.3.2 Landasan Teori.....	24
2.3.3 Solusi.....	29
3. Kesimpulan dan Saran	37
3.1 Kesimpulan	37
3.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	i
4. Lampiran.....	i
Lampiran A Log Book.....	ii
Minggu 1	Error! Bookmark not defined.



Minggu 2.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran B Deskripsi Produk yang Dihasilkan iii

Daftar Gambar

1.1 Struktur Pt. Sinar Bintang Indomedia	2
Tabel 1 Daftar Perangkat Lunak 1	16
Tabel 2 Daftar Perangkat Keras	21
2.1 Master Rekap Pelanggan.....	22
2.2 Daftar Transfer.....	22
2.3 Data TV Kabel	22
2.4 Data Suspen Pelanggan.....	23
2.5 Data Form DC sementara LO	23
2.6 Data BB (Belum Bayar).....	30

1. Gambaran Umum Perusahaan/Instansi

1.1 Sejarah Singkat Perusahaan/Instansi

Saat ini semua orang tidak bisa lepas dari internet, apalagi di era Covid-19 yang mengharuskan pengurangan aktivitas di luar rumah, diperlukannya layanan online yang dapat membantu dalam berangkat kerja dan menekan biaya kuota penggunaan internet. Wi-Fi membantu karyawan atau pelajar yang belajar atau bekerja secara online. Maka kami mendirikan agen internet bernama PT Sinar Bintang Indomedia yang merupakan bagian dari agen PROXINET PT Proxi Network Nusantara (PROXINET), sebuah agen IT yang merupakan penyedia internet terkemuka di Indonesia. Berkantor pusat di Batam, Proxinet hadir untuk memenuhi kebutuhan Internet di era digital saat ini dengan tim profesional dan berpengalaman yang berorientasi pada kualitas layanan.

1.2 Visi, Misi Perusahaan/Instansi

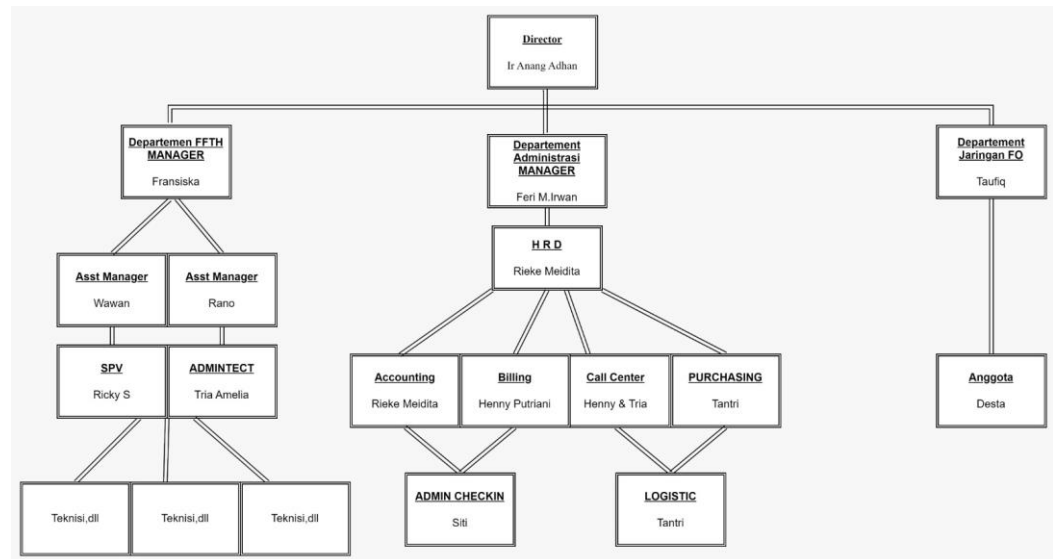
Visi PT. Sinar Bintang Indomedia

Membangun masyarakat Indonesia yang cerdas melalui koneksi internet untuk membangkitkan potensi perusahaan dan individu.

Misi PT. Sinar Bintang Indomedia

Menjadi perusahaan terdepan di Indonesia dengan pelayanan terbaik dan inovasi yang tinggi.

1.3 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi



1.1 Struktur Pt. Sinar Bintang Indomedia

Berikut ini merupakan keterangan mengenai tugas dan wewenang dari bagian bagian yang terkait dalam struktur yang telah disajikan dalam gambar diatas, yaitu :

a. Direktur

Bertanggung jawab menyetujui Rencana Pelatihan dan HRD Department bertanggung jawab meninjau penerapan dan keefektifan setiap pelatihan tersebut.

b. Departemen Administrasi Manager

- Mengajukan permintaan karyawan bertanggung jawab menetapkan kompetensi yang dibutuhkan dan mengisi formulir permintaan karyawan.
- Bertanggung jawab dalam menetapkan kompetensi karyawan sesuai dengan level dan struktur masing-masing department di PT. Sinar Bintang Indomedia.
- Bertanggung jawab dalam mengidentifikasi kebutuhan pelatihan baik teknis dan non-teknis di bagian masing-masing.

- c. Departemen HR (*Human Resource*), terdiri dari :
- Memastikan permintaan karyawan sesuai dengan kebutuhan, memenuhi persyaratan administrasi, memastikan kompetensi teknis calon karyawan sesuai dengan permintaan.
 - Bertanggung jawab melakukan seleksi dan interview terhadap calon karyawan.
 - Bertanggung jawab memelihara semua catatan-catatan dan bukti pelatihan misalnya copy sertifikat, absensi dan lain-lain.
 - Memastikan permintaan karyawan sesuai dengan kebutuhan, memenuhi persyaratan administrasi, memastikan kompetensi teknis calon karyawan sesuai dengan permintaan.
- d. Accounting, terdiri dari :
- Pencatatan Transaksi ;
 - o Finance mencatat setiap transaksi harian, mingguan dan bulanan.
 - o Membuat laporan voucher harian.
 - Permintaan Material ;
 - o Finance menyiapkan pembayaran atas PR tersebut
 - o Finance memastikan pembayaran tepat waktu.
 - Pembayaran gaji ;
 - o Finance melakukan pembayaran gaji tepat waktu dan sesuai dengan kesepakatan.
 - Pembayaran Supplier ;
 - o Finance melakukan pembayaran terhadap vendor tepat waktu dan sesuai dengan nominal yang sudah disepakati.
 - o Finance mencatat setiap transaksi harian, mingguan dan bulanan.

- Membuat laporan voucher harian.
 - Kasbon ;
 - Finance memberikan pinjaman atau kasbon setiap ada yg mengajukan sesuai dengan jadwal yang ada di SOP
 - Finance berhak melakukan pemotongan gaji bagi setiap karyawan yg memiliki kasbon sesuai dengan kesepakatan
 - Refund ;
 - Finance bertanggung jawab mengembalikan setiap adanya permintaan refund.
 - Membuat laporan refund pada setiap department terkait.
 - Pembayaran Refund ;
 - Finance bertanggungjawab membayar over time setiap karyawan.
- e. Billing, terdiri dari :
- Penagihan FTTH sebelum jatuh tempo ;
 - Memastikan semua pelanggan mendapatkan informasi tentang tagihan dan deadline pembayarannya.
 - Menawarkan solusi bagi pelanggan yang mengalami masalah terkait pembayaran.
 - Membuat laporan secara keseluruhan tentang aktivitas penagihan dengan data yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
 - Berkoordinasi dengan team dan divisi lain untuk memperlancar pelayanan dan pembayaran oleh pelanggan.

- Menyetor uang tagihan tepat waktu sesuai dengan nominal yang ada disistem dan yang diterima, paling lambat H+2 hari setelah uang diterima.
- Melakukan suspend : Sesi I (tanggal 10) dan Sesi II (tanggal 13) setiap bulannya.
- Perubahan FTTH ;
 - Admin Billing bertanggung jawab terhadap permintaan perubahan layanan agar tepat waktu.
 - Admin billing bertanggung jawab terhadap nominal perubahan layanan agar sesuai dengan tagihan
- Penagihan dedicated sebelum jatuh tempo ;
 - Memastikan semua pelanggan mendapatkan informasi tentang tagihan dan deadline pembayarannya.
 - Menawarkan solusi bagi pelanggan yang mengalami masalah terkait pembayaran.
 - Membuat laporan secara keseluruhan tentang aktivitas penagihan dengan data yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
 - Berkoordinasi dengan team dan divisi lain untuk memperlancar pelayanan dan pembayaran oleh pelanggan.
 - Menyetor uang tagihan tepat waktu dan sesuai dengan nominal yang ada disistem dan yang diterima paling lambat H+2 setelah uang diterima.
 - Melakukan rilis invoice setiap tanggal 1-2 setiap bulannya.
 - Melakukan suspend : tanggal 10 dan 13 setiap bulannya.

f. Call Centre, terdiri dari ;

- Memberikan informasi lengkap mengenai produk atau layanan yang dimiliki PT. Proxi Jaringan Nusantara (area tercover, promo paket, persyaratan pasang baru, pembayaran bulanan)
- Memastikan tahap-tahap pemasangan selesai dengan sempurna. Dimulai dari pemasangan awal, pelayanan Teknisi, kerapian kerja teknisi, pembayaran bulanan, perubahan layanan, sampai pengaduan layanan.
- Memberikan informasi mengenai maintenance dan gangguan jaringan kepada pelanggan yang terdampak
- Melayani dan menerima keluhan pelanggan secara seksama terkait kualitas layanan (konfirmasi dengan NOC dan memberikan feedback balik kepada pelanggan)
- Melayani dan menerima keluhan pelanggan secara seksama terkait pembayaran (konfirmasi dengan Admin Billing dan memberikan feedback balik kepada pelanggan)
- Mendengarkan penjelasan dari pelanggan secara seksama dan merespon setiap keluhan pelanggan dengan sopan
- Memberikan solusi yang tepat dan cepat untuk setiap pertanyaan yang diajukan
- Melayani dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

g. Logistik dan Purchasing terdiri dari ;

- Melakukan *request* barang kepada bagian *Purchasing* jika barang atau alat sudah mendekati batas MOQ (Minimum Order Quantity)
- Melakukan *QC Check* dan pendataan terhadap barang atau alat yang baru di terima dan barang yang keluar disertai form.
- Update data dan stok pada *System* serta menyimpan barang atau alat tersebut pada rak yang sudah ditentukan.

- Update data material yang rusak dan barang diserahkan kepada divisi RMA untuk direpair
 - Check Kembali material yang sudah di repair oleh RMA untuk bisa dipergunakan Kembali sebagai stok.
 - Menyerahkan barang atau alat yang di *request* oleh staff atau teknisi untuk keperluan aktivasi ataupun *support* dilapangan.
 - Melakukan pengiriman barang jika ada dari pihak cabang atau eksternal vendor yang melakukan *request* barang atau alat dari gudang.
- h. Admin Check-in, terdiri dari ;
- Melakukan penginputan pembayaran dan pemasangan baru pada Mater Rekap Pelanggan.
 - Membuat daftar Transfer pelanggan.
- i. Manager FFTH dan Assistant Manager FFTH terdiri dari ;
- Mengatur team FTTH
 - Memastikan pengerjaan FTTH sesuai standar oprasional
 - Berkomunikasi dengan team mengenai pekerjaan
 - Membuat perencana area FTTH yg baru
 - Memastikan semua peralatan pendukung kerja berpungsi dengan baik
 - Berkomunikasi dengan team dan devisi lain
 - Membuat anggaran operational FTTH
 - Membuat data CORE dan CO
 - Menyediakan peralatan yang di perlukan team
 - Menyiapkan jalur backbone yg di perlukan
 - Problem solving
 - Melakukan diskusi terkait pekejaan baik dalam jangka waktu pendek maupun jangka waktu Panjang
 - Memberi arahan dan training kepada teknisi

j. Supervisor, terdiri dari ;

- Membuat daftar pekerjaan dan mendeskripsikan kepada masing - masing team FTTH agar pekerjaan berjalan sesuai rencana
- Mampu memecahkan permasalahan yang terjadi di lapangan
- Menjadi perantara informasi pekerjaan antar divisi
- Menyusun dan melaksanakan rencana pekerjaan sesuai target
- Supporting
 - a. *Local Operator* (LO)
 - b. Team Solnet
 - c. Divisi ICT
 - d. Divisi FO
- Arsip Data Core
- Input CO (*Central Optic*) Pusat dan CO (*Central Optic*) Lokal Operator (LO)
- Membantu ketua area dan berkoordinasi dalam melakukan pekerjaan di lapangan
- Membuat laporan Action Plann
- Evaluasi hasil kerja teknisi

k Admin Tech, terdiri dari ;

- Input data Pemasangan Baru (PSB)
- Membuat Surat Perintah Kerja (SPK) kepada teknisi
- Membuat Laporan Summay installasi dan kirim laporan ke Call Center & Billing
- Membuat Daily report teknisi
- Membuat laporan Overtime Teknisi

- Input data Core dan CO
- Membuat jadwal teknisi dan berkoordinasi dengan teknisi
- Melakukan Reconnect dan Disconnect pada system erpro pelanggan
- Memberikan informasi terupdate dan kendala yang terjadi kepada atasan dan team teknisi
- Membantu dalam tugas-tugas lainnya

1. Teknisi, terdiri dari;

- Mengerjakan dan Mengawasi instalasi jaringan fiber optic sesuai prosedur
- Melakukan uji coba hasil pemasangan
- Memastikan Jadwal Routine Maintenance di eksekusi.
- Memastikan jaringan tetap normal dan berfungsi dengan baik.
- Melakukan Corrective Maintenance dari hasil Routine Maintenance
- Validasi data core jaringan fiber optic
- Identifikasi dan memperbaiki gangguan jaringan kabel / fiber optic
- Survey lapangan untuk rencana pembangunan jaringan fiber optic
- Mengkoordinir pekerjaan team dilapangan
- Membuat laporan secara berkala (Daily report)
- Rekap ulang data CO dan ODP
- Memberikan informasi terupdate terkait fakta dan kendala dilapangan kepada team dan atasan
- Memahami produk/layanan yang digunakan
- Melakukan pemeliharaan terhadap peralatan, server, CO dan material.
- Melakukan tugas-tugas teknisi lainnya
- Penagihan (Collection)

m. Manager & Anggota FO, terdiri dari ;

- Compability mode

- Melakukan Preventive maintenance terhadap jaringan Fiber Optik
- Membantu kegiatan Corrective Maintenance jaringan Fiber Optic
- Support Kegiatan Project Pembangunan FO
- Support jaringan
- Melaksanakan Tugas-tugas secara tepat waktu
- Berkoordinasi dengan rekan kerja
- Mendukung kinerja team
- Memonitor dan mengawasi kerja team.

- Maping

- Melakukan Preventive maintenance terhadap jaringan Fiber Optik
- Membantu kegiatan Corrective Maintenance jaringan Fiber Optic
- Support Kegiatan Project Pembangunan FO
- Support jaringan
- Melaksanakan Tugas-tugas secara tepat waktu
- Berkoordinasi dengan rekan kerja
- Mendukung kinerja team
- Memonitor dan mengawasi kerja team

1.4 Ruang Lingkup Perusahaan

PT. Sinar Bintang Indomedia bergerak di bidang jasa layanan internet dan TV kabel sebagai Lokal Operator Perusahaan Proxinet, Mitrainet dan juga BCN TV kabel.

Dengan segmentasi industri sebagai berikut :

- a. Wifi MitraNet dan wifi Proxinet

Menyediakan 2 jenis layanan internet yaitu ProxiNet dan MitraNet masing masing area berdasarkan kebutuhan dan preferensi pelanggan.

- b. TV Kabel BCN

Menyediakan layanan TV Kabel untuk area tertentu.

2. Deskripsi Kegiatan Magang Industri

2.1 Deskripsi Kerja

2.1.1 Lokasi Unit Kerja

Penulis melakukan magang di PT. Sinar Bintang Indomedia yang beralamat di Perumahan Anggrek sari blok B1 No 17 Kelurahan Taman Baloi, Kecamatan Batam kota-29431. Batam Centre di bagian finance sebagai admin billing.

2.1.2 Rincian Tugas

Penulis ditempatkan di bagian Finance sebagai admin billing.

Pekerjaan yang menjadi tanggung jawab sehari – hari penulis ialah :

- a. Menghubungi Pelanggan yang belum dan sudah melakukan Pemasangan Baru (PSB) Wifi maupun TV kabel.

PSB adalah singkatan dari "pemasangan baru" Pelanggan yang ingin berlangganan dengan perusahaan akan menerima formulir PSB dari perusahaan, yang berisi data diri mereka, tagihan bulanan, dan ketentuan yang berlaku selama berlangganan. Sebelum memulai pemasangan, penulis terlebih dahulu menghubungi pelanggan untuk mengkonfirmasi pemasangan dan mengatur pertemuan dengan teknisi yang telah dijadwalkan. Setelah pemasangan selesai, penulis menghubungi kembali pelanggan untuk menjelaskan ketentuan dan iuran bulanan. Setelah itu, penulis menyerahkan formulir dan uang kepada admin check in agar data pelanggan tersebut diinput ke Microsoft Excel atau yang biasa disebut Master Rekap Pelanggan.

- b. Menghubungi pelanggan yang belum membayar dan mengumpulkan bukti pembayaran iuran bulanan wifi, baik secara tunai maupun transfer.

Penulis menjelaskan metode pembayaran dan mengingatkan pelanggan tentang tanggal pembayaran. Jika pelanggan ingin membayar melalui transfer, penulis melampirkan nomor rekening bank perusahaan namun jika pelanggan ingin membayar dengan uang tunai serta melampirkan alamat lengkap loket pembayaran perusahaan yang terdekat dengan alamat pelanggan tersebut atau nomor collector yang bertanggung jawab untuk mengutip iuran wifi bulanan ke alamat pelanggan tersebut. Setelah pembayaran dilakukan, penulis juga menjelaskan kepada pelanggan untuk mengirimkan bukti pembayaran ke nomor call centre yang dipegang oleh penulis.

- c. Melakukan suspend sementara bagi pelanggan wifi yang belum melakukan pembayaran iuran.

Suspend sementara ialah menonaktifkan sementara wifi pelanggan yang belum melakukan pembayaran iuran bulanan lewat dari tanggal jatuh tempo. Hal tersebut sudah dijadwalkan oleh pihak pusat PT Proxinet maupun PT MitraInet. Bagi pelanggan yang masuk area MitraInet dijadwalkan setiap tanggal 10 perbulan. Sedangkan area Proxinet tanggal 13 setiap bulannya. Dan akan diaktifkan kembali apabila pelanggan sudah melakukan pembayaran iuran bulanan.

- d. Menghitung tagihan cash dari collector per wilayah dan menyetor kepada admin acconting dan admin check-in.

Penulis menerima dan menghitung jumlah tagihan tunai yang disetor oleh collector untuk masing-masing wilayah dan menyesuainya dengan

tagihan pelanggan yang ada di Master Rekap Pelanggan. Setelah menghitung jumlah tagihan tersebut, penulis mencatat total tagihan secara menyeluruh dalam buku tagihannya. Selanjutnya, uang tagihan disetor ke admin accounting, dan kwitansi disetor ke admin check in untuk dimasukkan ke dalam Master Rekap Pelanggan secara manual. Master Rekap Pelanggan adalah file excel yang berisi identitas serta tagihan bulanan wifi pelanggan PT Sinar Indomedia.

- e. Melakukan Double check pada daftar *transfer* dan Master Rekap Pelanggan yang telah diperbarui oleh admin check in.

Penulis melakukan double check pada mutasi rekening perusahaan dan menyesuaikan pada daftar *transfer* yang telah diberikan oleh admin check-in. Memastikan tidak adanya pembayaran yang belum terinput kedalam Master Rekap Pelanggan dan tagihan yang tidak masuk pada rekening perusahaan serta menyesuaikan total tagihan cash yang sudah disetor kepada admin accounting.

- f. Merecord data pelanggan yang masih Disconnect/suspend sementara.

Setelah menyesuaikan pembayaran setiap pelanggan pada data daftar tf maupun master data, penulis merecord pelanggan yang masih berstatus suspend atau yang belum melakukan pembayaran iuran bulanan dan menyerahkan kepada admin billing pusat agar tagihan invoice yang dibagikan kepada PT, Sinar Bintang Indomedia berkurang.

- g. Menghitung dan mengecek tagihan Invoice yang diberikan oleh admin billing pusat.

Penulis beserta rekan kerja diberikan tugas untuk mengecek kembali tagihan invoice yang diberikan oleh admin billing dan menyesuaikan tagihan nya sesuai dengan tanggal suspend pelanggan tersebut. Apabila terjadi kesalahan pada invoice, penulis menandai dan menyerahkan kembali kepada admin billing agar invoice tersebut direvisi kembali.

2.1.3 Tanggung Jawab

Penulis diwajibkan untuk mengingatkan pelanggan mengenai periode/jatuh tempo pembayaran kepada pelanggan dan harus memastikan bahwa setiap pembayaran pelanggan benar adanya sesuai dengan nama rekening atau nama collector, waktu transaksi serta nominal yang sesuai pada Master Rekap Pelanggan. Penulis juga diberi tanggung jawab untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami pelanggan yang belum melakukan pembayaran iuran bulanan. Dan juga mencatat serta melaporkan kepada accounting nama nama collector yang kurang dalam setoran tagihan.

2.1.4 Target yang Diharapkan

Dalam menjalani magang industri di PT Sinar Bintang Indomedia, adapun target yang diharapkan perusahaan pada penulis yaitu, penulis diharapkan mampu menangani proses tagihan dan pembayaran. Selain itu, menjaga kepatuhan terhadap kebijakan keuangan perusahaan, memastikan transparansi dalam pelaporan keuangan, dan memberikan dukungan yang efektif terhadap tim keuangan adalah beberapa aspek kunci yang diharapkan. Selain itu, pencapaian target terkait waktu seperti penyelesaian tagihan tepat waktu dan pemrosesan pembayaran yang lancar juga menjadi fokus utama.

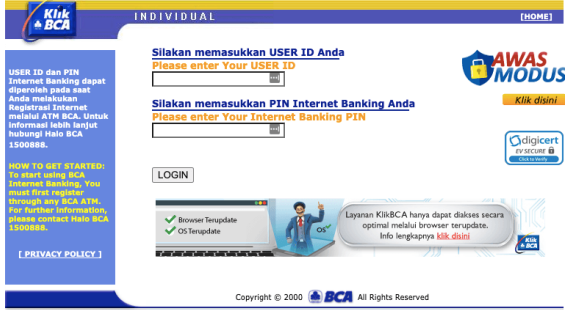

2.1.5 Kendala yang Dihadapi Dalam Menyelesaikan Tugas

Kendala yang dialami oleh penulis ialah keterlambatan collector dalam melakukan penagihan iuran bulanan terhadap pelanggan yang belum melakukan pembayaran secara cash/tunai. Juga kurangnya ketelitian penulis dalam melakukan pengecekan pada mutasi rekening dikarenakan beberapa pelanggan yang tidak melampirkan nama rekening yang digunakan dalam melakukan pembayaran secara transfer.

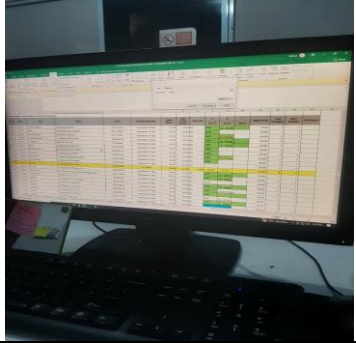

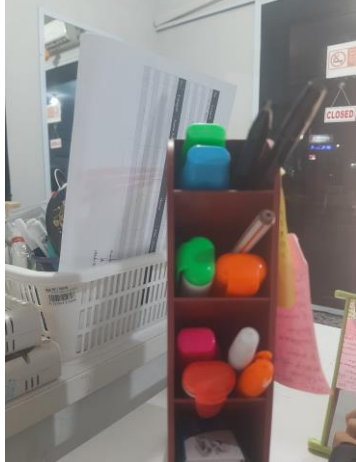
2.2 Deskripsi Alat dan Produk




Perangkat Lunak/Perangkat Keras yang Digunakan
 Penulis menggunakan perangkat lunak dan perangkat keras selama melaksanakan magang industri:



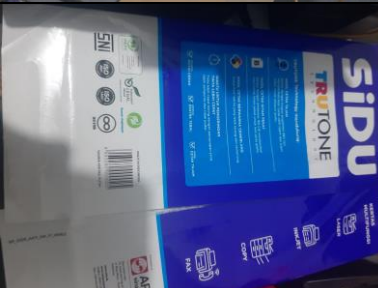
Tabel 1 Daftar Perangkat Lunak 1

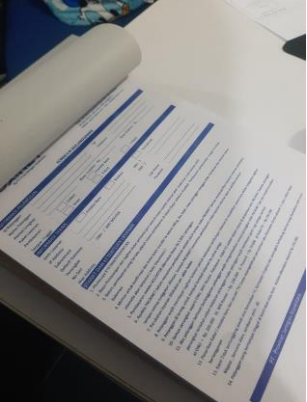

Gambar Aplikasi	Nama Aplikasi	Kegunaan Aplikasi
	<p>BCA Internet Banking Individual</p>	<p>Cek saldo, Pembayaran tagihan, Mutasi rekening.</p>
	<p>Microsoft Excel</p>	<p>Melakukan pengecekan tagihan pada daftar transfer dan master rekap pelanggan</p>

	Microsoft Word	Merecord Form Diconnect sementara
	<i>WhatsApp</i>	Media komunikasi dengan pihak lain mengenai pekerjaan
	Adobe Acrobat Reader	Untuk membuka dan membaca dokumen yang berformat Portable Document Format (PDF)

Gambar Alat	Nama Alat	Kegunaan Alat
	<p>Komputer</p>	<p>Membuka file, mbanking, dan whatsApp web.</p>
	<p>Buku</p>	<p>Mencatat tagihan pembayaran cash</p>
	<p>Pena</p>	<p>Menulis,mengecek invoice, menandatangani dokumen yang dibutuhkan.</p>

	<p>Penggaris</p>	<p>Menggaris buku tagihan</p>
	<p>Kalkulator</p>	<p>Menghitung total tagihan</p>
	<p>Stapler</p>	<p>Menyatukan beberapa dokumen dan kwitansi</p>

	<p>Kwitansi</p>	<p>Mencatat bukti transaksi pembayaran iuran</p>
	<p>Printer</p>	<p>Mencetak dokumen yang dibutuhkan, seperti invoice dari pusat dan tagihan bulanan pelanggan untuk diserahkan ke collector</p>
	<p>Kertas HVS</p>	<p>Mencetak data</p>

	<p>FORM PSB</p>	<p>Syarat dan ketentuan berlangganan serta Identitas dan iuran bulanan pelanggan</p>
	<p>Handphone</p>	<p>Menghubungi pelanggan, dan pihak yang berkaitan dengan pekerjaan.</p>

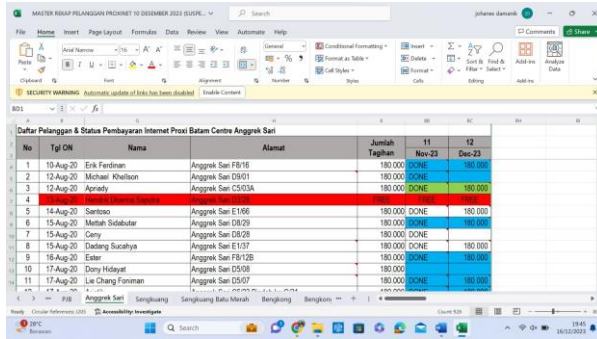
Tabel 2 Daftar Perangkat Keras

2.2.1 Data dan Dokumen yang Diolah/Dihasilkan

Data yang penulis olah selama magang industri ialah, Master Rekap pelanggan, Daftar Transfer, Data pembayaran cash/kwitansi, Data TV Kabel, Data Suspend Pelanggan, dan data DC Sementara LO.

Berikut Gambar data yang diolah penulis saat melaksanakan magang industri :

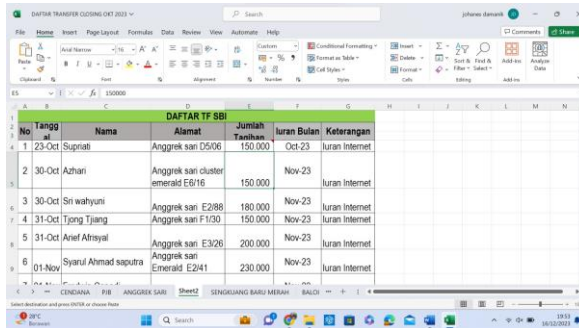
- a. Master Rekap Pelanggan : Berisi data identitas pelanggan serta tagihan bulanan



No	Tgl ON	Nama	Alamat	Jumlah Tagihan	11 Nov-23	12 Dec-23
1	10-Aug-20	Erik Ferdinan	Angrek Sari F8/16	180.000	DCONE	180.000
2	12-Aug-20	Michael Khelison	Angrek Sari D8/01	180.000	DCONE	180.000
3	12-Aug-20	Agnedy	Angrek Sari D5/04	180.000	DCONE	180.000
4	13-Aug-20	David H. Mahmut Saputra	Angrek Sari E1/07	180.000	DCONE	180.000
5	14-Aug-20	Sartoso	Angrek Sari E1/06	180.000	DCONE	180.000
6	15-Aug-20	Mahdi Subahar	Angrek Sari D8/29	180.000	DCONE	180.000
7	15-Aug-20	Ceny	Angrek Sari D8/28	180.000	DCONE	180.000
8	15-Aug-20	Dadang Sutahya	Angrek Sari E1/07	180.000	DCONE	180.000
9	16-Aug-20	Estel	Angrek Sari F8/29	180.000	DCONE	180.000
10	17-Aug-20	Dery Hidayat	Angrek Sari D5/08	180.000	DCONE	180.000
11	17-Aug-20	Lia Chang Fozman	Angrek Sari D5/07	180.000	DCONE	180.000

2.1 Master Rekap Pelanggan

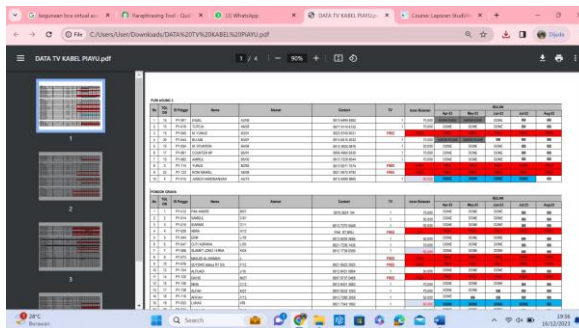
b. Daftar Transfer : Berisikan Nama, Alamat, Nominal pembayaran pelanggan.



No	Tanggal	Nama	Alamat	Jumlah Tagihan	Bulan	Keterangan
1	23-Oct	Supriati	Angrek Sari D5/06	150.000	Oct-23	luran Internet
2	30-Oct	Azhari	Angrek Sari cluster emerald E6/16	150.000	Nov-23	luran Internet
3	30-Oct	Sh wahyuni	Angrek Sari E2/88	180.000	Nov-23	luran Internet
4	31-Oct	Tjong Tjeng	Angrek Sari F1/30	150.000	Nov-23	luran Internet
5	31-Oct	Arief Almsyal	Angrek Sari E3/26	200.000	Nov-23	luran Internet
6	01-Nov	Syairul Ahmad saputra	Angrek Sari Emerald E2/41	230.000	Nov-23	luran Internet

2.2 Daftar Transfer

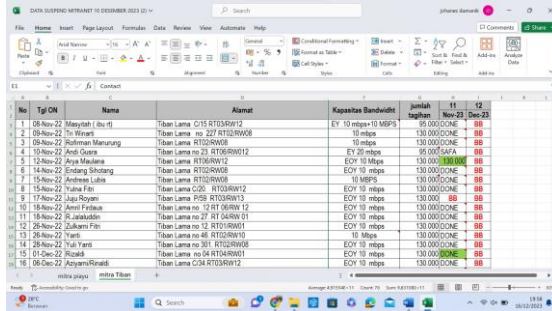
c. Data TV Kabel : Berisi Identitas dan tagihan bulanan TV Kabel.



No	Tanggal	Nama	Alamat	No	Status	...
1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10

2.3 Data TV Kabel

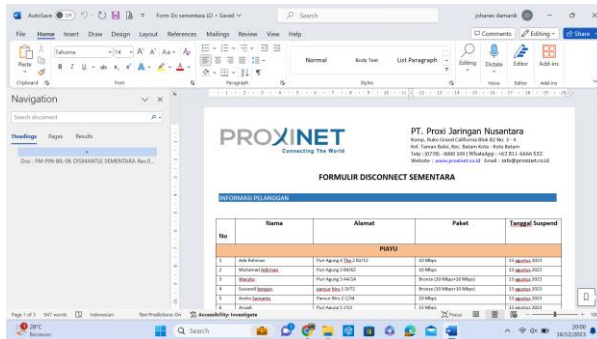
d. Data Suspend Pelanggan : Berisi nama pelanggan yang belum melakukan pembayaran iuran bulanan dan akan di suspend sementara.



No	Tag ON	Nama	Alamat	Kapasitas Bandwidth	Jumlah tagihan
1	08-Nov-22	Muarahah (ibu di)	Tuban Lama C/15 RT03RW12	EY 10 mbps-10 Mbps	11 12
2	08-Nov-22	Tin Wirant	Tuban Lama no 22 RT02RW08	10 mbps	11 12
3	08-Nov-22	Rutaman Murniang	Tuban Lama RT02RW08	10 mbps	11 12
4	15-Nov-22	Andi Oumar	Tuban Lama no 23 RT06RW012	EY 20 mbps	11 12
5	12-Nov-22	Ayia Maulana	Tuban Lama RT06RW12	EY 10 Mbps	11 12
6	14-Nov-22	Endang Siringay	Tuban Lama RT02RW08	EY 10 mbps	11 12
7	15-Nov-22	Andhrea Laha	Tuban Lama RT02RW08	EY 10 Mbps	11 12
8	14-Nov-22	Yunani Fari	Tuban Lama C/05 RT03RW12	EY 10 mbps	11 12
9	17-Nov-22	Jaja Royen	Tuban Lama P/09 RT03RW13	EY 10 mbps	11 12
10	18-Nov-22	Jenni Fransca	Tuban Lama no 19 RT 04RW 12	EY 10 mbps	11 12
11	18-Nov-22	R. Jaaluddin	Tuban Lama no 27 RT 04RW 01	EY 10 mbps	11 12
12	28-Nov-22	Zuharna Fari	Tuban Lama no 14 RT01RW01	EY 10 mbps	11 12
13	11-Nov-22	Yani	Tuban Lama no 46 RT02RW10	10 mbps	11 12
14	28-Nov-22	Tuti Yanti	Tuban Lama no 301 RT02RW08	EY 10 mbps	11 12
15	01-Dec-22	Ricard	Tuban Lama no 04 RT04RW01	EY 10 mbps	11 12
16	08-Dec-22	AzyarnaRusnah	Tuban Lama C/04 RT03RW12	EY 10 mbps	11 12

2.4 Data Suspend Pelanggan

e. Data Form DC Sementara LO : Nama nama pelanggan yang masih belum melakukan pembayaran bulanan dan akan dikirim ke pusat agar tagihan invoice pelanggan dikurangi.



No	Nama	Alamat	Paket	Tanggal Suspend
PARU				
1	Andi Prasman	Perumahan 4 Tugu 2 RT01	10 Mbps	27 Agustus 2020
2	Muhammad Abdillah	Perumahan 104602	10 Mbps	27 Agustus 2020
3	Wahid	Perumahan 104602	Perumahan 104602-01-0101	27 Agustus 2020
4	Arif Setiawan	Perumahan 104602	Perumahan 104602-01-0101	27 Agustus 2020
5	Arif Setiawan	Perumahan 104602	10 Mbps	27 Agustus 2020

2.5 Data Form DC sementara LO

2.3 Hal-Hal Lain

2.3.1 Latar Belakang Masalah

PT. Sinar Bintang Indomedia merupakan perusahaan jasa layanan internet, yang masih menggunakan metode pembayaran manual.

Selama magang industri di perusahaan ini sebagai admin billing yang bertanggung jawab atas pembayaran iuran bulanan wifi baik secara tunai

maupun transfer serta *follow up* tagihan tunggakan pelanggan di periode pembayaran bulan sebelumnya, ada beberapa masalah yang dihadapi penulis ialah;

- A. Dalam pembayaran cash/tunai penulis dibantu oleh tim collector yang dapat dijadwalkan ke alamat pelanggan yang ingin melakukan pembayaran. Dikarenakan keterbatasan jumlah anggota yang ada di PT. Sinar Bintang Indomedia maka sebagian besar collector adalah teknisi di perusahaan tersebut. Selama menjalankan prosedur tersebut sering sekali tagihan di beberapa area tidak terfollow up mengakibatkan banyaknya pembayaran wifi/internet yang menunggak dikarenakan padatnya jadwal teknisi di lapangan untuk melakukan pemasangan dan juga perbaikan.
- B. Sedangkan pembayaran transfer, penulis mengalami kendala pada ketelitian dalam check mutasi rekening perusahaan dikarenakan beberapa pelanggan tidak melampirkan nama rekening pengirim saat mengirimkan bukti transfer/resi pembayaran kepada penulis.

2.3.2 Landasan Teori

Dalam mengatasi masalah tersebut, ada beberapa landasan teori yang dapat digunakan melibatkan prinsip prinsip manajemen, organisasi, dan teknologi informasi. Berikut landasan teori yang dapat menjadi dasar pemecahan masalah ;

a. Manajemen Operasional

Berikut ini merupakan pengertian manajemen operasional menurut beberapa ahli (WIDYATAM REPOSITORY, 2022), yaitu :

Manajemen operasi, menurut (Heizer et al, 2022), adalah serangkaian tindakan yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output.

Menurut (Wijaya et al, 2022) manajemen operasional adalah teknik pengambilan keputusan yang berguna untuk mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber daya dalam kegiatan produksi.

Manajemen operasional, menurut (Parinduri et al, 2022) adalah bentuk pengelolaan yang menyeluruh dan optimal untuk masalah tenaga kerja, barang, mesin, peralatan, bahan baku, atau produk apapun yang dapat diubah menjadi barang atau jasa yang dapat diperjualbelikan.

Berdasarkan definisi beberapa ahli, penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen operasional adalah teknik pengambilan keputusan untuk mengatur sumber daya dalam produksi dan mencakup pengelolaan menyeluruh dan optimal terkait tenaga kerja, barang, mesin, peralatan, bahan baku, atau produk yang dapat dijual. nilai melalui transformasi input menjadi output

Menurut Widyanti (WIDYATAM REPOSITORY, 2022) ada tiga fungsi manajemen operasional, yaitu:

1. Perencanaan: Perencanaan bisnis dan peramalan dikembangkan oleh manajemen menjadi perencanaan operasional. Perencanaan operasional terdiri dari menentukan tujuan perusahaan dan menyusun rencana kerja untuk mencapai tujuan tersebut.

2. Penjadwalan: Perusahaan menyusun jadwal untuk melaksanakan rencana. Penjadwalan Operasional

3. Pengawasan Operasional: Perusahaan memantau kinerja operasional dengan membandingkan hasil dengan rencana dan jadwal yang terinci.

Untuk hasil kinerja yang tidak memuaskan, manajer mengambil tindakan perbaikan. Pengendalian kualitas dan manajemen bahan termasuk dalam pengawasan operasional.

b. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memberikan kerangka kerja yang mempertimbangkan peran karyawan, kebijakan organisasi, dan interaksi manusia dalam menjalankan fungsi-fungsi kritis seperti perencanaan sumber daya manusia, pengadaan karyawan, dan pelatihan. Dengan menerapkan konsep-konsep MSDM, perusahaan dapat memperbaiki efisiensi pembayaran iuran WiFi, termasuk pemilihan, penempatan, dan pelatihan staf yang terlibat dalam proses transaksi keuangan.

Adapun pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia menurut beberapa ahli (MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, 2022) yaitu :

Ansory menggambarkan sumber daya manusia sebagai orang yang memimpin organisasi, baik institusi maupun perusahaan, dan berfungsi sebagai aset yang perlu dilatih dan dilatih mengembangkan kemampuan mereka. Manajemen sumber daya manusia adalah bidang yang menyelidiki bagaimana seseorang dapat digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bersama dengan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sumber daya manusia didasarkan pada gagasan bahwa setiap pekerja adalah manusia dan bukan hanya sumber daya bisnis. Sihombing mendefinisikan manajemen SDM sebagai penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan pribadi dan organisasi. Selanjutnya, Supomo dan

Nurhayati menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah terjemahan dari "Man Power Management", yang mengatur elemen manusia. Istilah "manajemen personalia" atau "manajemen sumber daya manusia" juga digunakan ke karyawan (pengawasan pribadi).

Dari beberapa definisi oleh Ansory, Sihombing, Supomo, dan Nurhayati, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia dianggap sebagai aset yang perlu dikembangkan melalui pelatihan, dan manajemen sumber daya manusia adalah bidang yang mempelajari cara menggunakan individu secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bersama. Definisi Sihombing menyoroti aspek penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia. Secara keseluruhan, manajemen sumber daya manusia diartikan sebagai upaya mengatur dan mengoptimalkan elemen manusia dalam organisasi, dengan penekanan pada pengelolaan individu sebagai manusia, bukan sekadar sumber daya bisnis.

Adapun fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia (2021) adalah sebagai berikut :

1. Analisis Jabatan: Analisis jabatan adalah proses mempelajari dan mengumpulkan informasi tentang suatu jabatan. Hasilnya adalah proses sistematis untuk menentukan tugas, aktivitas, perilaku, keterampilan, pengetahuan, dan spesifikasi karyawan yang diperlukan untuk menjalankan suatu jabatan dalam suatu organisasi. atau, dengan kata lain, deskripsi dan spesifikasi pekerjaan.
2. Perencanaan Sumber Daya Manusia.
Fungsi perencanaan sumber daya manusia (SDM) ini mencakup beberapa kegiatan, seperti:

- a) Analisis jabatan perusahaan untuk menentukan tugas, tujuan, keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang diperlukan
- b) Perencanaan dan peramalan permintaan tenaga kerja perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang
- c) Membangun dan menerapkan rencana untuk memenuhi kedua kebutuhan di atas.

3. Pengadaan karyawan adalah proses mendapatkan jumlah dan jenis tenaga kerja yang tepat untuk memenuhi kebutuhan perusahaan, mencakup:

- Penarikan adalah proses mencari calon karyawan yang memenuhi syarat tertentu
- Seleksi adalah proses memilih atau mendapatkan tenaga kerja yang memenuhi syarat sesuai dengan kebutuhan organisasi
- Penempatan karyawan adalah proses mencocokkan seseorang dengan posisi yang akan dijabatnya sesuai dengan kebutuhan posisi.

Perusahaan tidak hanya mempertimbangkan keterampilan seseorang saat merekrut karyawan. Sebab, karyawan yang tampaknya mampu dan terampil belum tentu menjanjikan produktivitas yang baik, terutama dalam situasi di mana moral kerja dan kedisiplinan rendah. Di sisi lain, karyawan yang kurang cakap dan tidak terampil juga dapat menyebabkan pekerjaan tidak selesai tepat waktu meskipun mereka memiliki semangat kerja yang tinggi.

c. Komunikasi Antar Organisasi

- Pengertian Organisasi

"Organisasi merupakan suatu cara yang sistematis untuk memadukan bagian-bagian yang saling tergantung menjadi suatu kesatuan yang utuh dimana kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dilatih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan," kata Dimock dalam Tangkilisan. Namun, Manullang menyatakan bahwa "Organisasi adalah suatu proses penetapan dan pembagian pekerjaan yang akan dilakukan, pembatasan tugas atau tanggung jawab serta wewenang dan penetapan hubungan-hubungan antara unsur-unsur organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerja sama seefektif mungkin untuk mencapai tujuan." (Zega, 2021)

- Pengertian Komunikasi antar organisasi

Zelko dan Dance menyatakan bahwa dua sistem komunikasi organisasi yang paling penting terdiri dari komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal terjadi di dalam organisasi, seperti antara karyawan di tingkat yang sama dan atasan-bawahan. Komunikasi eksternal terjadi di luar organisasi, seperti ketika suatu organisasi berbicara dengan orang di luarnya, seperti ketika suatu organisasi menjual produk, membuat iklan, atau melakukan hal lain (Nafi'a, 2021).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Peran kunci komunikasi antar organisasi mencakup proses internal di organisasi dan interaksi dengan lingkungan eksternal untuk mencapai tujuan dan menjaga hubungan baik.

2.3.3 Solusi

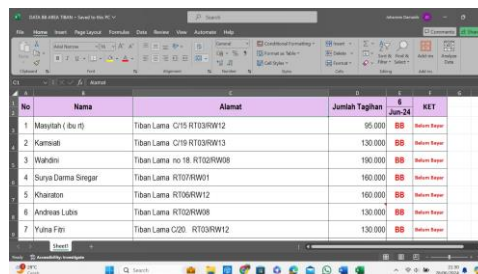
- **Solusi pada masalah poin A yaitu pembayaran cash/tunai pada collector ialah ;**

- a. Penambahan karyawan khusus *collector*

Sebagian dari jumlah pelanggan cukup banyak yang melakukan pembayaran via cash/tunai dikarenakan terkendala tidak mempunyai *m-banking* atau beberapa aplikasi/layanan transfer

lainnya. Padatnya jadwal teknisi dilapangan yang fokus untuk *follow up* pemasangan/perbaikan maka tagihan via cash/tunai tidak terfollow. Sehingga mengakibatkan banyaknya tagihan belum bayar/ yang sering disebut data BB. Setiap closing periode pembayaran akhir bulan mencapai sekitar 10% pelanggan yang belum melakukan pembayaran, dan berakhir berhenti berlangganan. Hal tersebut termasuk kerugian perusahaan. Data BB ialah data excel yang berisi jumlah pelanggan serta tunggakan tagihan yang belum dibayar periode pembayaran.

Berikut contoh dari Data BB/Belum bayar



No	Name	Alamat	Jumlah Tagihan	SET
1	Masyah (ibu R)	Tiban Lama C19 RT03RW12	95.000	BB Belum Bayar
2	Kamsah	Tiban Lama C19 RT03RW13	130.000	BB Belum Bayar
3	Wahidni	Tiban Lama no 18 RT02RW08	190.000	BB Belum Bayar
4	Surya Dama Siregar	Tiban Lama RT01RW01	190.000	BB Belum Bayar
5	Khairaton	Tiban Lama RT06RW12	190.000	BB Belum Bayar
6	Andreas Lubis	Tiban Lama RT02RW08	130.000	BB Belum Bayar
7	Yulna Fitri	Tiban Lama C00 RT03RW12	130.000	BB Belum Bayar

2.6 Data BB (Belum Bayar)

Pengertian *Collector*

Dalam kamus bahasa inggris yang diterjemahkan pada bahasa indonesia kata *collector* tsb artinya pemungut, pengumpul.

Jadi dapat disimpulkan penulis, *collector* adalah pengelolaan piutang atau account receivable karena adanya perjanjian pembayaran. Piutang atau account receivable itu sendiri adalah aset perusahaan yang sudah ada dan didistribusikan ke debitur, jadi harus dikelola dengan baik.

Solusi yang dapat diberikan oleh penulis pada masalah pembayaran cash ialah mengajukan penambahan karyawan khusus

sebagai collector saja. Untuk membantu penagihan iuran bulanan wifi secara cash/tunai langsung ke alamat pelanggan.

b. Pelatihan khusus collector

Memberikan pelatihan kepada collector agar dapat menangani tugas pembayaran dengan lebih efektif.

Contohnya :

- 1) Keterampilan Komunikasi menurut beberapa ahli (Kustiarini, 2022)

Menurut Eggen dan Kauchak, keterampilan komunikasi dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk mendengar, berbicara, mengatasi masalah, dan menyelesaikan masalah dalam komunikasi verbal dan non-verbal serta melalui media komunikasi.

Sementara itu, Santrock mendefinisikan keterampilan komunikasi sebagai kemampuan untuk berinteraksi, berkolaborasi, dan bertanya secara efektif.

Menurut Cangara, keterampilan komunikasi adalah kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang yang dimaksud sebagai khalayak.

Penulis menyimpulkan, bahwa keterampilan komunikasi melibatkan kemampuan mendengar, berbicara, menyelesaikan masalah, dan berinteraksi secara efektif baik secara verbal maupun non-verbal. Pemahaman dan penerapan keterampilan komunikasi menjadi kunci untuk berkomunikasi dengan beragam

pelanggan dan mencapai interaksi yang efektif dalam proses penagihan.

- 2) Manajemen Waktu adalah kemampuan untuk mengatur waktu dan sumber daya untuk mencapai tujuan, merencanakan dan menyelesaikan tugas, dan menggunakan waktu secara efektif dan efisien. Serta menciptakan keseimbangan antara hidup pribadi dan pekerjaan (Kurniawati, 2020).

Menurut penulis pentingnya menciptakan keseimbangan antara hidup pribadi dan pekerjaan, sebagaimana dikemukakan oleh Kurniawati, menyoroti perlunya manajer waktu collector untuk mengevaluasi dan mendistribusikan waktu dengan bijak di antara berbagai tanggung jawab mereka. Dengan melakukan perencanaan yang efektif dan mengutamakan tugas dengan skala prioritas yang tepat, mereka dapat meningkatkan efisiensi dalam proses penagihan tanpa mengorbankan keseimbangan pekerjaan lainnya.

3) Negoisasi Ringan

Negosiasi adalah salah satu bentuk interaksi manusia yang digunakan untuk mencapai persetujuan atau kesepakatan bersama.

Menurut para ahli, Negoisasi, menurut Jackman adalah proses yang terjadi antara dua atau lebih entitas yang pada mula-mula mereka berdebat, tetapi akhirnya mereka mencapai konsensus. Untuk mencapai persetujuan, negosiasi juga disebut sebagai proses

interaktif. Sedangkan menurut McGuire adalah proses yang melibatkan dua atau lebih individu yang memiliki perspektif yang berbeda tetapi ingin mencapai beberapa resolusi bersama (NURSOLIHAIH, 2020)

Maka dari itu collector perlu mengembangkan keterampilan negosiasi yang efektif untuk menangani berbagai perspektif dan mencapai kesepakatan yang memenuhi kebutuhan kedua pihak sekaligus mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan.

4) Etika Profesional

"Moral" adalah kata yang cukup dekat dengan etika karena berasal dari kata Latin "mos" (jamak;mores), yang berarti juga "kebiasaan" atau "adat". Dalam bahasa Inggris dan banyak bahasa lain, termasuk bahasa Indonesia, kata "mores" masih digunakan dengan arti yang sama. Oleh karena itu, etimologi keduanya sama, karena keduanya berasal dari kata yang berarti kebiasaan atau adat. Namun menurut beberapa ahli Murtanto dan Marini, etika profesi adalah atribut yang membedakan suatu profesi dari yang lain dan berfungsi untuk mengantur tingkah laku anggotanya. Sedangkan Agoes mengatakan bahwa setiap Orang-orang yang bekerja untuk masyarakat harus memiliki kode etik, yang merupakan set prinsip moral yang mengatur bagaimana mereka berperilaku sebagai profesional (Kirana, 2020).

Kamus besar Bahasa Indonesia mendefinisikan "etika" sebagai: "Ilmu tentang apa yang baik dan yang buruk, tentang hak dan kewajiban moral, dan kumpulan asas atau nilai yang berkaitan dengan akhlak, dan nilai-nilai moral yang dianut masyarakat." "Ethos", yang berarti "kebiasaan baik", adalah asal kata etika.

"Profesi" berasal dari kata Inggris "profesi", yang berarti "Janji untuk memenuhi kewajiban melakukan suatu tugas khusus secara tetap/permanen." Untuk memperoleh kemampuan dan kemampuan yang diinginkan, profesi membutuhkan pelatihan dan penguasaan khusus (ZARKASYI, 2022).

Dengan demikian, dapat disimpulkan oleh penulis bahwa etika profesional mengacu pada norma dan nilai yang mengatur perilaku dalam konteks pekerjaan atau profesi yang bersifat permanen dan membutuhkan keahlian khusus.

c. Penugasan Prioritas

Penugasan adalah pendekatan pembelajaran yang memungkinkan pegawai atau karyawan melakukan tugas dan bertanggung jawab (Munawaroh, 2022)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Prioritas adalah yang didahulukan dan diutamakan daripada yang lain.

Berdasarkan pernyataan tersebut, penugasan prioritas dapat diartikan sebagai memberikan tanggung jawab atau tugas yang didahulukan dan diutamakan kepada pegawai atau karyawan.

d. Kolaborasi Antar Tim

Kolaborasi adalah proses sosial di mana orang bekerja sama dalam aktivitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama dan saling membantu dan memahami satu sama lain.. Dengan kata lain, kerjasama adalah upaya untuk mencapai tujuan bersama dengan membagi tugas atau pekerjaan. Ini berbeda dari pengkotakan kerja, tetapi sebagai kelompok kerja yang berfokus pada mencapai tujuan bersama (Munawaroh B. , 2021).

- **Solusi yang dapat disarankan oleh penulis pada masalah poin b yaitu pembayaran transfer ialah ;**

a. Edukasi Pelanggan

Menyampaikan kepada pelanggan pentingnya melampirkan nama rekening pengirim saat mengirimkan bukti transfer. Lakukan edukasi melalui berbagai saluran komunikasi, seperti website, email, atau pesan pemberitahuan.

b. Template Bukti Transfer

Menyediakan template bukti transfer yang mencakup kolom khusus untuk nama rekening pengirim. Hal ini dapat memudahkan pelanggan dalam menyertakan informasi yang diperlukan.

c. Pesan Otomatis

Implementasikan sistem pemberitahuan otomatis kepada pelanggan setelah pelanggan melakukan transfer, mengingatkan untuk melampirkan nama rekening pengirim.

d. Verifikasi Manual

Melakukan verifikasi manual yang dapat memeriksa setiap bukti transfer dan mengonfirmasi kebenaran informasi, terutama jika terdapat ketidakjelasan kepada pelanggan.

Dari solusi tersebut, penulis berencana membuat buku panduan sebagai output yang dihasilkan.

Buku adalah lembar kertas yang berjilid yang berisi tulisan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Namun, istilah "panduan" berasal dari kata "pandu", yang berarti "petunjuk." Petunjuk memiliki arti, yaitu kebijakan yang memberi tahu orang bagaimana sesuatu harus dilakukan. Menurut Kartz buku panduan adalah buku yang menyajikan informasi atau memberikan acuan kepada pembaca tentang suatu masalah atau subjek. Menurutnya, buku panduan adalah buku yang berisi informasi tentang prinsip, prosedur, deskripsi, dan model pembelajaran yang dapat digunakan oleh pendidik untuk melaksanakan tugas (Febrianti, 2021)

Adapun isi buku panduan tersebut ialah ;

- Langkah – langkah Billing follow up pelanggan yang belum melakukan pembayaran iuran bulanan wifi/internet.
- Tata cara collector dalam melakukan penagihan cash/tunai kerumah pelanggan.

- Tata cara pelanggan yang melakukan pembayaran tranfer manual via bank
- Pencatatan dan Rekonsiliasi antara pembayaran yang diterima dengan tagihan yang terkait.

3. Kesimpulan dan Saran

3.1 Kesimpulan

Adapun manfaat yang diperoleh penulis selama menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan, antara lain ;

- Pengembangan Keterampilan Komunikasi: Melalui kegiatan menghubungi pelanggan, penulis dapat mengembangkan keterampilan komunikasi dalam memberikan informasi, menjelaskan ketentuan, dan mengonfirmasi pemasangan baru.
- Peningkatan Keterampilan Manajemen Waktu : Dengan menjadwalkan pertemuan teknisi, menghubungi pelanggan, dan melakukan kegiatan lain seperti menghitung tagihan, penulis dapat meningkatkan keterampilan manajemen waktu untuk menjalankan tugas-tugas yang beragam.
- Pengetahuan dalam Penanganan Pembayaran : Melibatkan diri dalam proses pembayaran dan penagihan memberikan penulis pemahaman yang mendalam tentang metode pembayaran, penanganan tagihan, dan konsekuensi bagi pelanggan yang belum membayar.
- Kemampuan Kerjasama Tim : Terlibat dalam proses double check dan merekam data pelanggan membutuhkan kerjasama tim yang baik dengan admin check-in, admin accounting, dan admin billing pusat.

- Pemahaman Proses Suspend Sementara : Melibatkan diri dalam proses suspend sementara memberikan penulis pemahaman tentang langkah-langkah yang diambil untuk menangani pelanggan yang belum membayar dan konsekuensinya.
- Keterampilan Administrasi dan Akuntansi : Dengan mencatat tagihan, menghitung jumlah tagihan tunai, dan melakukan double check pada daftar transfer, penulis dapat mengasah keterampilan administrasi dan akuntansi.
- Kemampuan Pemecahan Masalah : Menanggapi pelanggan yang belum membayar dan mengatasi kesalahan pada invoice membutuhkan kemampuan penyelesaian masalah, memungkinkan penulis untuk mengembangkan kecerdasan dalam menangani situasi yang kompleks.
- Peningkatan Keterampilan Pengelolaan Data : Dengan mengelola Master Rekap Pelanggan, penulis dapat meningkatkan keterampilan dalam pengelolaan data, yang merupakan aspek penting dari operasional perusahaan

Melalui rangkaian tugas ini, penulis tidak hanya memainkan peran penting dalam menjaga arus kas dan keberlanjutan perusahaan tetapi juga memperoleh sejumlah keterampilan yang dapat diterapkan dalam berbagai konteks pekerjaan di masa depan.

3.2 Saran

Saran yang dapat diberikan penulis untuk perusahaan ialah ;

- Dapat mempertimbangkan dan mengimplementasikan solusi yang diberikan oleh penulis, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi potensi kesalahan, dan memberikan pengalaman pembayaran yang lebih baik dan lebih efisien kepada pelanggan.

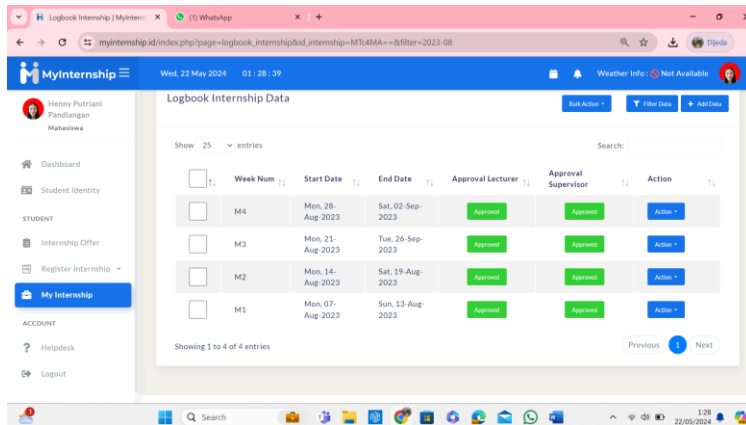
DAFTAR PUSTAKA

- 1 BAB 2 Kajian pustaka buku panduan sebagai pembelajaran PPA.* (n.d.).
- 1 BAB 2 Kajian pustaka buku panduan sebagai pembelajaran PPA.* (n.d.). Universitas Kristen Satya Wacana.
(2021). M. Jannah .
- BCA Virtual Account-Klik BCA Bisnis-Tutorial .* (n.d.).
- Dasar-dasar Teori Organisasi - Repository UIN Suka.* (2021). MU Fithriyyah.
- Febrianti, E. (2021). *Pemanfaatan Buku panduan dalam melaksanakan konseling kelompok .*
- Kirana, Y. (2020). *PSIKOLOGI DAN ETIKA PROFESI DALAM NILAI NILAI PENGETAHUAN .*
- Kurniawati, Y. X. (2020). *PENTINGNYA MANAJEMEN WAKTU BAGI MAHASISWA DALAM MENINGKATKAN PRESTASI BELAJAR DI SEKOLAH TINGGI TEOLOGI DUTA PANISAL JEMBER .* METANOIA.
- Kustiarini, E. R. (2022). *IMPLEMENTASI MODEL PEMBELAJARAN TWO STAY TWO STRAY (TSTS) BERBASIS PETA KONSEP SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI MAHASISWA.*
- Manajemen Sumber Daya Manusia.* (2021). N Uyun.
- MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA.* (2022). R. Hidayat .
- Munawaroh, A. (2022). *BAB 2 KAJIAN TEORITIS .*
- Munawaroh, B. (2021). *BAB II Teori Kolaborasi.*
- Nafi'a, Z. (2021). *Pengaruh komunikasi organisasi dan komunikasi antar pribadi.*
iainkediri.ac.id.
- NURSOLIHAN, M. (2020). *ANALISIS KARAKTERISTIK KHUSUS TEKS NEGOSIASI .*
unpas.ac.id.
- UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA.* (2018). P Ariyanti .
- WIDYATAM REPOSITORY.* (2022). AP Nathania.
- ZARKASYI, Z. (2022). *ETIKA PROFESI DALAM BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI .*
- Zega, Y. (2021). *PENGARUH PENGORGANISASIAN TERHADAP PENINGKATAN KINERJA APARATUR PERANGKAT DESA DI DESA ALO'OA KECAMATAN TUHEMBERUA .* KABUPATEN NIAS UTARA: UNSRAT.

4. Lampiran

4.1 Lampiran A Log Book

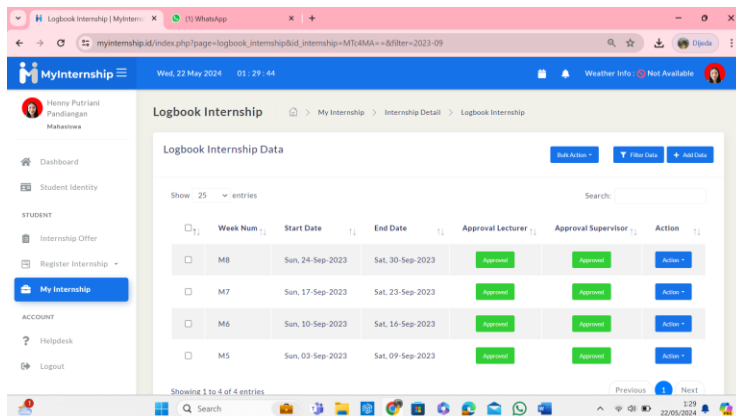
4.1.1 Logbook Bulan Agustus



The screenshot shows the 'Logbook Internship Data' for August 2023. The table lists four entries (M1 to M4) with their respective start and end dates, and both lecturer and supervisor approvals are marked as 'Approved'.

Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M4	Mon, 28 Aug-2023	Sat, 02 Sep-2023	Approved	Approved	Action
M3	Mon, 21 Aug-2023	Tue, 26 Sep-2023	Approved	Approved	Action
M2	Mon, 14 Aug-2023	Sat, 19 Aug-2023	Approved	Approved	Action
M1	Mon, 07 Aug-2023	Sun, 13 Aug-2023	Approved	Approved	Action

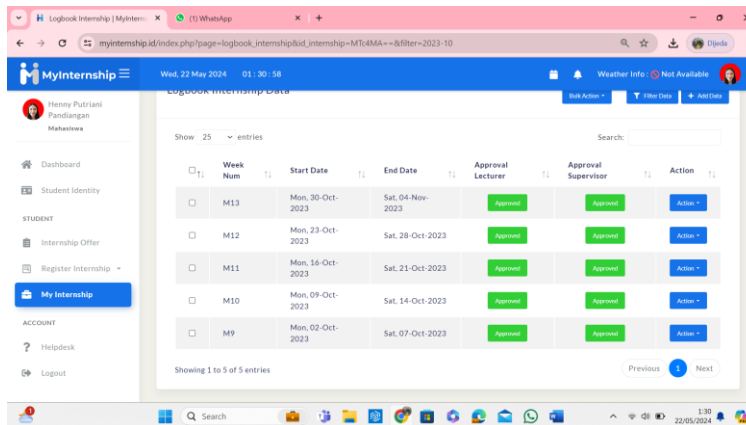
4.1.2 Logbook Bulan September



The screenshot shows the 'Logbook Internship Data' for September 2023. The table lists four entries (M5 to M8) with their respective start and end dates, and both lecturer and supervisor approvals are marked as 'Approved'.

Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M8	Sun, 24-Sep-2023	Sat, 30-Sep-2023	Approved	Approved	Action
M7	Sun, 17-Sep-2023	Sat, 23-Sep-2023	Approved	Approved	Action
M6	Sun, 10-Sep-2023	Sat, 16-Sep-2023	Approved	Approved	Action
M5	Sun, 03-Sep-2023	Sat, 09-Sep-2023	Approved	Approved	Action

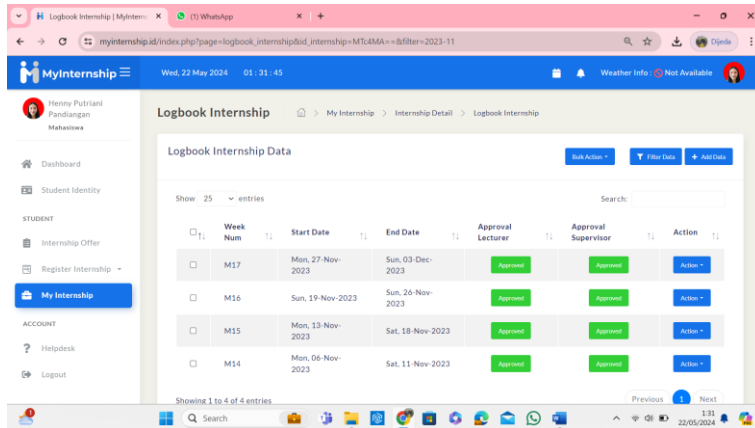
4.1.3 Logbook Bulan Oktober



The screenshot shows the 'Logbook Internship Data' for October 2023. The table lists five entries (M9 to M13) with their respective start and end dates, and both lecturer and supervisor approvals are marked as 'Approved'.

Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M13	Mon, 30-Oct-2023	Sat, 04-Nov-2023	Approved	Approved	Action
M12	Mon, 23-Oct-2023	Sat, 28-Oct-2023	Approved	Approved	Action
M11	Mon, 16-Oct-2023	Sat, 21-Oct-2023	Approved	Approved	Action
M10	Mon, 09-Oct-2023	Sat, 14-Oct-2023	Approved	Approved	Action
M9	Mon, 02-Oct-2023	Sat, 07-Oct-2023	Approved	Approved	Action

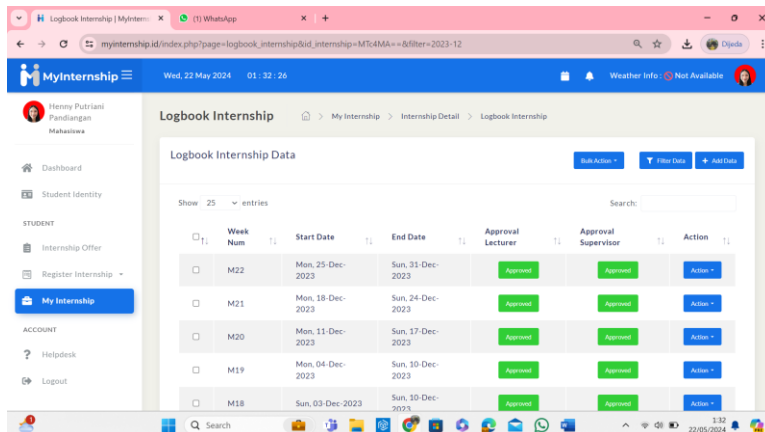
4.1.4 Logbook Bulan November



The screenshot shows the 'Logbook Internship Data' table for November 2023. The table has columns for Week Num, Start Date, End Date, Approval Lecturer, Approval Supervisor, and Action. All entries are marked as 'Approved'.

Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M17	Mon, 27-Nov-2023	Sun, 03-Dec-2023	Approved	Approved	Action
M16	Sun, 19-Nov-2023	Sun, 26-Nov-2023	Approved	Approved	Action
M15	Mon, 13-Nov-2023	Sat, 18-Nov-2023	Approved	Approved	Action
M14	Mon, 06-Nov-2023	Sat, 11-Nov-2023	Approved	Approved	Action

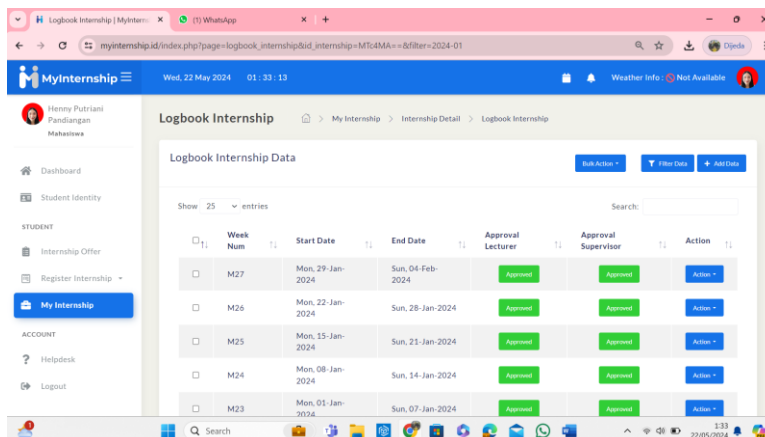
4.1.5 Logbook Bulan Desember



The screenshot shows the 'Logbook Internship Data' table for December 2023. The table has columns for Week Num, Start Date, End Date, Approval Lecturer, Approval Supervisor, and Action. All entries are marked as 'Approved'.

Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M22	Mon, 25-Dec-2023	Sun, 31-Dec-2023	Approved	Approved	Action
M21	Mon, 18-Dec-2023	Sun, 24-Dec-2023	Approved	Approved	Action
M20	Mon, 11-Dec-2023	Sun, 17-Dec-2023	Approved	Approved	Action
M19	Mon, 04-Dec-2023	Sun, 10-Dec-2023	Approved	Approved	Action
M18	Sun, 03-Dec-2023	Sun, 03-Dec-2023	Approved	Approved	Action

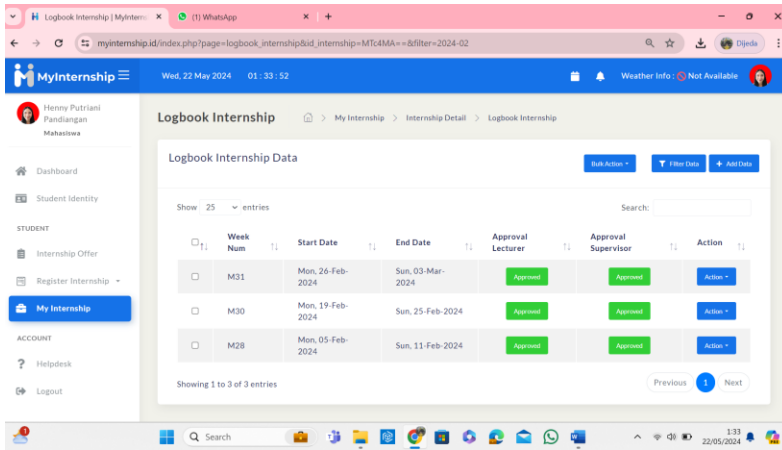
4.1.6 Logbook Bulan Januari



The screenshot shows the 'Logbook Internship Data' table for January 2024. The table has columns for Week Num, Start Date, End Date, Approval Lecturer, Approval Supervisor, and Action. All entries are marked as 'Approved'.

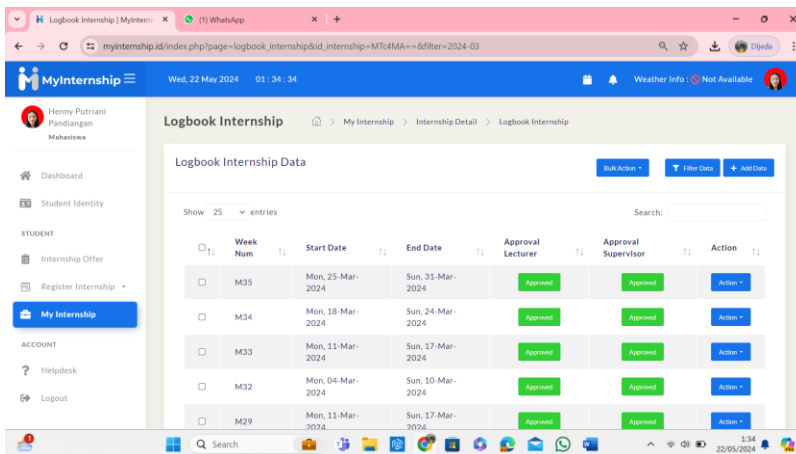
Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M27	Mon, 29-Jan-2024	Sun, 04-Feb-2024	Approved	Approved	Action
M26	Mon, 22-Jan-2024	Sun, 28-Jan-2024	Approved	Approved	Action
M25	Mon, 15-Jan-2024	Sun, 21-Jan-2024	Approved	Approved	Action
M24	Mon, 08-Jan-2024	Sun, 14-Jan-2024	Approved	Approved	Action
M23	Mon, 01-Jan-2024	Sun, 07-Jan-2024	Approved	Approved	Action

4.1.7 Logbook Bulan Februari



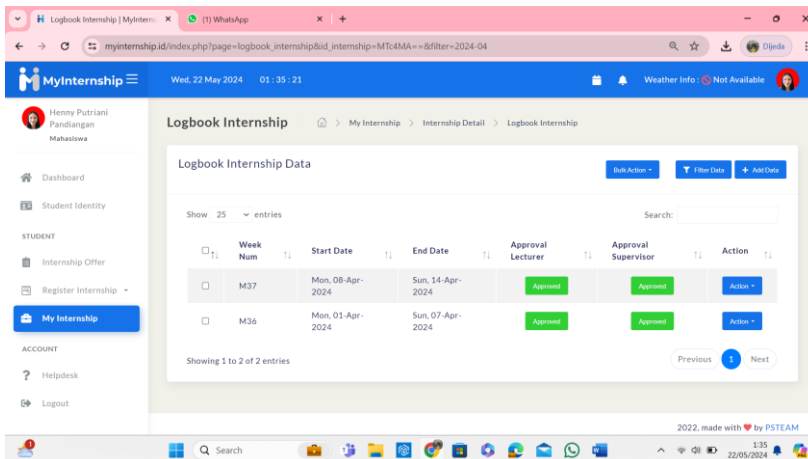
Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M31	Mon, 26-Feb-2024	Sun, 03-Mar-2024	Approved	Approved	Action
M30	Mon, 19-Feb-2024	Sun, 25-Feb-2024	Approved	Approved	Action
M28	Mon, 05-Feb-2024	Sun, 11-Feb-2024	Approved	Approved	Action

4.1.8 Logbook Bulan Maret



Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M35	Mon, 25-Mar-2024	Sun, 31-Mar-2024	Approved	Approved	Action
M34	Mon, 18-Mar-2024	Sun, 24-Mar-2024	Approved	Approved	Action
M33	Mon, 11-Mar-2024	Sun, 17-Mar-2024	Approved	Approved	Action
M32	Mon, 04-Mar-2024	Sun, 10-Mar-2024	Approved	Approved	Action
M29	Mon, 11-Mar-2024	Sun, 17-Mar-2024	Approved	Approved	Action

4.1.9 Logbook Bulan April



Week Num	Start Date	End Date	Approval Lecturer	Approval Supervisor	Action
M37	Mon, 08-Apr-2024	Sun, 14-Apr-2024	Approved	Approved	Action
M36	Mon, 01-Apr-2024	Sun, 07-Apr-2024	Approved	Approved	Action

4.2 Lampiran B Produk yang Dihasilkan



KATA PENGANTAR

Salam sejahtera,

Dalam era di mana teknologi terus berkembang dengan cepat, proses penagihan dan pembayaran menjadi bagian integral dari setiap bisnis. Penyedia layanan internet memahami pentingnya memfasilitasi proses ini dengan baik, baik bagi para kolektor yang melakukan penagihan hingga para pelanggan yang melakukan pembayaran. Itulah sebabnya penulis dengan bangga mempersembahkan buku panduan ini, yang disusun khusus untuk memberikan panduan lengkap tentang tata cara penagihan dan pembayaran.

Buku panduan ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang tata cara yang benar dalam melakukan penagihan cash/tunai ke rumah pelanggan oleh para kolektor. Penulis juga memberikan panduan lengkap bagi para pelanggan yang memilih untuk melakukan pembayaran melalui transfer manual via bank, serta memberikan pengenalan dan petunjuk penggunaan fitur virtual account bagi pelanggan yang ingin membayar secara virtual.

Dengan didukung oleh panduan ini, penulis berharap para kolektor dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien, sementara para pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan lebih nyaman dan tepat waktu. Penulis percaya bahwa pemahaman yang baik tentang proses penagihan dan pembayaran akan membawa manfaat besar bagi semua pihak yang terlibat.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan buku panduan ini, serta kepada para pembaca, yang telah memilih untuk mempelajarinya. Semoga buku panduan ini bermanfaat dan dapat menjadi panduan yang berharga dalam menjalankan proses penagihan dan pembayaran.

Salam hormat

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	ii
Bab I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
Bab II PEMBAHASAN	2
2.1 Tata Cara Penagihan Cash/Tunai ke Rumah Pelanggan	2
2.1.1 Langkah-langkah persiapan sebelum melakukan penagihan.	4
2.1.2 Penyetoran tagihan collector kepada Billing.....	7
2.2 Tata cara pelanggan yang melakukan pembayaran tranfer manual via bank	9
2.2.1 Persiapan Pembayaran.....	9
2.2.2 Proses Transfer Manual via Bank.....	10
2.2.3 Verifikasi dan Konfirmasi Pembayaran.....	10
2.3 Pencatatan dan Rekonsiliasi	12
2.3.1 Pencatatan Pembayaran Tunai/Cash dan Transfer Bank	12
2.3.2 Rekonsiliasi antara pembayaran yang diterima dengan tagihan yang terkait.	13
.....	13
2.4 Langkah-langkah Billing follup tunggakan tagihan	2
2.4.1 Pengertian Billing.....	2
2.4.2 Langkah- Langkah Follup tunggakan tagihan	2
Bab III Kesimpulan dan Saran.....	16
3.1 Kesimpulan.....	16
3.2 Saran	17
DAFTAR PUSTAKA.....	18

DAFTAR GAMBAR

2.1 Data BB/Belum Bayar	2
2.2 Record hasil penagihan collector	3
2.3 Tampilan Kwitansi pembayaran cash	7
2.4 Tampilan kwitansi bagian belakang	8
2.5 Master Rekap Pelanggan	9
2.6 Lampiran Bukti Transfer	11
2.7 Groupchat collector	12
2.8 Daftar TF	13
2.9 Buku pemasukan cash	13

Bab I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan penyedia layanan, seperti penyedia layanan WiFi, sering kali membutuhkan panduan yang jelas bagi para kolektor mereka untuk memastikan bahwa proses penagihan berjalan lancar dan efisien. Begitu juga dengan panduan untuk pelanggan, untuk memastikan bahwa proses pembayaran berjalan tanpa hambatan.

Dengan perkembangan teknologi, metode pembayaran pun berkembang. Panduan ini bisa dibuat sebagai respons terhadap adopsi teknologi baru, seperti pembayaran melalui transfer bank atau menggunakan fitur virtual account.

Panduan ini juga dapat diciptakan untuk meningkatkan efisiensi dalam operasi bisnis. Dengan panduan yang jelas, proses penagihan dan pembayaran dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat.

Dengan memberikan panduan yang memadai kepada pelanggan tentang cara melakukan pembayaran, perusahaan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dengan mengurangi kebingungan dan kesalahan dalam proses pembayaran.

Buku panduan ini juga bisa diciptakan untuk memastikan bahwa proses penagihan dan pembayaran sesuai dengan standar dan regulasi yang berlaku dalam industri atau negara tertentu.

Panduan ini bisa digunakan sebagai alat untuk meningkatkan komunikasi antara perusahaan, kolektor, dan pelanggan, dengan menyediakan informasi yang jelas dan terperinci tentang proses penagihan dan pembayaran.

Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, pembuatan buku panduan tentang tata cara penagihan dan pembayaran dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional, memenuhi kebutuhan bisnis, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bab II PEMBAHASAN

2.1 Langkah-langkah Admin *Billing* follup tunggakan tagihan

2.1.1 Pengertian *Billing*

Billing system merupakan sebuah sistem yang mendukung para pengusaha dalam mengelola dan mencatat semua informasi dan transaksi yang terjadi (Annisa Dwi Anggri, 2023).

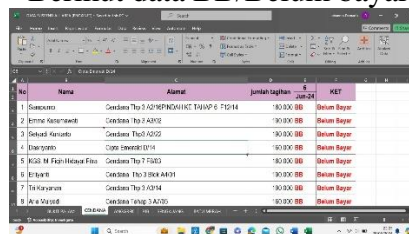
Jadi tugas Admin *billing* ialah mencakup berbagai tanggung jawab yang bertujuan memastikan proses penagihan dan pembayaran berjalan lancar.

2.1.2 Langkah- Langkah Follup tunggakan tagihan

Adapun langkah langkah untuk follup tagihan yang belum dibayarkan oleh pelanggan:

- Merecord jumlah pelanggan serta tagihan yang belum terbayar. *Billing* diwajibkan merecord data pelanggan yang belum melakukan pembayaran, disertai jumlah tagihan bulanan pelanggan tersebut.

Berikut data BB/Belum bayar :



No	Nama	Alamat	jumlah tagihan	KET
1	Susanto	Cedana Tho 2 AP RPNG 6102 71214	90.000 BB	Belum Bayar
2	Amra Aprianti	Cedana Tho 2 A012	90.000 BB	Belum Bayar
3	Selwa Kusanto	Cedana Tho 2 A012	90.000 BB	Belum Bayar
4	Diangoro	Cdng Sawadit 0114	90.000 BB	Belum Bayar
5	NGSI M Fidi-Hidana Fidi	Cedana Tho 7 7103	90.000 BB	Belum Bayar
6	Etiyanti	Cedana Tho 2 B04 A031	90.000 BB	Belum Bayar
7	Ta Karawan	Cedana Tho 2 A014	90.000 BB	Belum Bayar
8	Raka Mardani	Cedana Tho 2 A030	90.000 BB	Belum Bayar

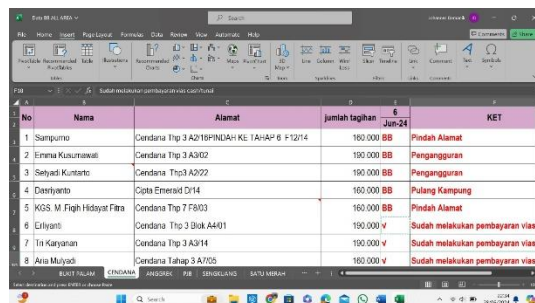
2.1 Data BB/Belum Bayar

- Melakukan konfirmasi/komunikasi kepada pelanggan. *Billing* diharuskan berkomunikasi atau konfirmasi kepada pelanggan yang belum melakukan pembayaran iuran wifi bulanan. Dengan menanyakan alasan keterlambatan pembayaran tersebut via telephone/*chat*.
- Menyediakan berbagai layanan transaksi kepada pelanggan. Setelah konfirmasi kepada pelanggan, bagi pelanggan yang bersedia melakukan pembayaran diberikan berbagai layanan transaksi dalam

pembayaran iuran wifi tersebut, diantaranya via transfer maupun cash.

- Admin Billing jadwalkan collector ke alamat pelanggan yang belum melakukan pembayaran.
 - a. Jika pelanggan hanya bisa melakukan pembayaran via cash/tunai. Maka *billing* harus menjadwalkan collector ke alamat pelanggan tersebut sesuai konfirmasi dari pelanggan.
 - b. Jika pelanggan ingin berhenti berlangganan. *Billing* tetap menjadwalkan collector ke alamat pelanggan tersebut untuk pengambilan alat wifi serta material lainnya milik perusahaan yang berada di alamat pelanggan sesuai dengan konfirmasi dari pelanggan.
 - c. Jika pelanggan tidak dapat dihubungi. *Billing* juga tetap menjadwalkan collector ke alamat pelanggan sesuai dengan data pada saat awal berlangganan/pemasangan. Dan merecord hasil dari penjemputan collector ke alamat pelanggan tersebut. Jika berhenti berlangganan, disertai alasan berhenti berlangganan pelanggan tersebut, begitu juga dengan yang sudah melakukan pembayaran setelah ditagih oleh *collector*.

Berikut data record hasil dari penagihan *collector* ke Alamat pelanggan ;



No	Nama	Alamat	jumlah tagihan	KET
1	Sampurna	Cendana Tnp 3 A218PINDAH K1: 1A:HAP 6 F 12/14	160.000 BB	Pindah Alamat
2	Emma Kusumawati	Cendana Tnp 3 A302	190.000 BB	Pengangguran
3	Seljadi Kuntarto	Cendana Tnp3 A202	190.000 BB	Pengangguran
4	Dastiyanto	Cipta Emerald D114	160.000 BB	Pulang Kampung
5	MGS M. Figh Hidayat Fita	Cendana Tnp 7 F803	160.000 BB	Pindah Alamat
6	Erliyanti	Cendana Tnp 3 Blok AA401	190.000 V	Sudah melakukan pembayaran via
7	Tri Karyanan	Cendana Tnp 3 A3/14	190.000 V	Sudah melakukan pembayaran via
8	Ana Mulyadi	Cendana Tahap 3 A705	160.000 V	Sudah melakukan pembayaran via

2.2 Record hasil penagihan collector

2.2 Tata Cara Penagihan Cash/Tunai ke Rumah Pelanggan

2.2.1 Langkah-langkah persiapan sebelum melakukan penagihan.

Penagihan didefinisikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia sebagai proses, cara, atau perbuatan menagih, atau meminta pembayaran hutang. Akuntansi biasanya menggunakan penagihan untuk menunjukkan klaim yang akan dibayar dengan uang. Penagihan adalah tindakan melakukan tagihan kepada seseorang atau sekelompok orang untuk memberi tahu mereka bahwa mereka harus membayar utangnya kepada penagih. Tujuan sebenarnya dari penagihan adalah untuk mengingatkan pihak-pihak tertagih bahwa mereka harus membayar utangnya kepada penagih (Surtimi, 2019).

Admin *Billing* menugaskan collector untuk penagihan ke alamat pelanggan. Adapun Langkah-langkah persiapan sebelum melakukan penagihan:

- **Identifikasi Pelanggan**, merupakan proses pengenalan, menempatkan obyek atau individu dalam suatu kelas sesuai dengan karakteristik tertentu (Bachtiar, 2012).

Admin *billing* diharuskan memiliki informasi yang akurat tentang pelanggan yang akan ditagih. Ini termasuk nama pelanggan, alamat, nomor kontak, dan detail akun atau transaksi yang terkait dan diberikan kepada collector.

- **Pahami Kebijakan Penagihan.**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi

pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (Damanik, 2021).

Pastikan collector memahami kebijakan perusahaan terkait proses penagihan, termasuk tenggat waktu pembayaran, denda keterlambatan, dan prosedur penagihan yang berlaku.

- Verifikasi Tagihan

Verifikasi didefinisikan sebagai pernyataan logis tentang suatu hal yang telah dipecahkan melalui metode verifikasi empiris. Verifikasi adalah istilah yang digunakan untuk melengkapi sebuah kriteria sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan sebuah kalimat. Biasanya, tidak hanya kalimat yang dapat diverifikasi, tetapi banyak hal yang dapat diverifikasi (Nusantara).

Admin *billing harus* memastikan bahwa tagihan yang akan dikirimkan sudah diverifikasi dengan benar serta jumlah yang ditagih, detail transaksi, dan apakah ada kredit atau diskon yang harus diperhitungkan dan menyerahkan kepada collector.

- Siapkan Dokumen Penagihan

Menurut Menurut Amin & Siahaan dokumen merupakan sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan dari pada kesaksian lisan. Berkas asli yang digunakan sebagai alat pembuktian, untuk mendukung keterangan Dokumen diperuntukan untuk surat-surat resmi dan surat-surat negara seperti surat perjanjian, undang-undang, hibah dan konsesi dan pengelolaan dokumen secara sistematis serta disebarluaskan kepada orang lain (Meianti, 2021).

Admin *billing* mempersiapkan dokumen penagihan yang diberikan kepada collector sudah sesuai, seperti faktur atau surat tagihan. Pastikan dokumen tersebut mencantumkan informasi yang jelas dan lengkap tentang jumlah yang harus dibayarkan, tenggat waktu pembayaran, dan instruksi pembayaran.

- Komunikasi dengan Pelanggan

Sebelum melakukan penagihan, admin *billing* sebaiknya menghubungi pelanggan terlebih dahulu untuk memberi tahu pelanggan tentang tagihan yang akan pelanggan terima. Ini bisa membantu mencegah kebingungan atau ketidaksepakatan antara collector dan pelanggan yang terkait.

- Atur Waktu dan Lokasi

Jika melakukan penagihan secara langsung, terlebih dahulu admin *billing* mengatur waktu dan lokasi yang sesuai dengan kenyamanan pelanggan. Pastikan juga collector memiliki waktu yang cukup untuk menyelesaikan proses penagihan dengan efektif.

- Kenali Risiko dan Langkah Pengamanan

Selalu ada risiko terkait penagihan tunai, seperti kehilangan atau pencurian uang. Collector harus kenali risiko tersebut dan ambil langkah-langkah keamanan yang diperlukan, seperti menghindari membawa jumlah uang tunai yang besar dan menggunakan sistem keamanan yang memadai.

- **Catat dan Pantau**

Setelah melakukan penagihan, collector harus mencatat semua transaksi yang terjadi dan memantau pembayaran yang diterima lalu melaporkan kepada admin *billing*. Ini penting untuk melacak pembayaran yang masih tertunda atau belum diselesaikan.

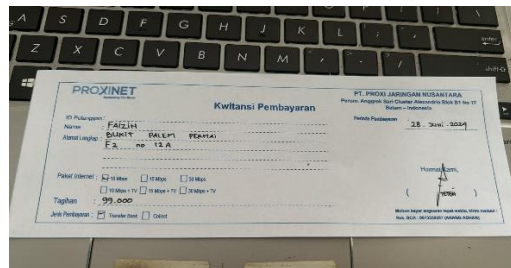
2.2.2 Penyetoran tagihan collector kepada Billing

Penyetoran tagihan oleh penagih/collector kepada departemen penagihan (*billing*) merupakan langkah penting dalam proses penagihan yang dilakukan oleh perusahaan.

Berikut adalah penjelasan singkat tentang proses ini:

- Verifikasi Tagihan: Sebelum disetor ke departemen penagihan, tagihan diverifikasi untuk memastikan keakuratannya. Ini termasuk memeriksa apakah rincian transaksi, jumlah yang harus dibayar, dan informasi pelanggan sudah benar.

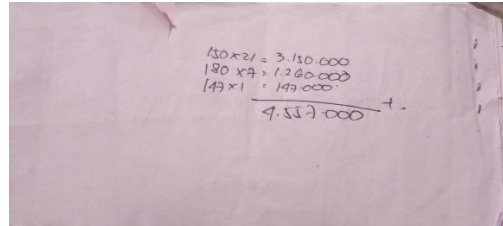
Berikut tampilan kwitansi pembayaran via cash/tunai ;



2.3 Tampilan Kwitansi pembayaran cash

- Penyusunan Tagihan: Setelah verifikasi, tagihan disusun sesuai dengan prosedur dan format yang ditentukan oleh departemen penagihan.

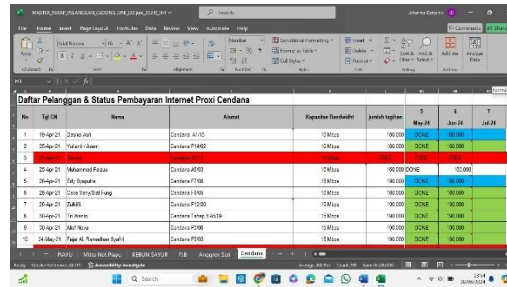
Berisi total pembayaran yang telah ditagih oleh collector kepada pelanggan letaknya di belakang kwitansi ;



2.4 Tampilan kwitansi bagian belakang

- Penyetoran Tagihan: Tagihan kemudian disetorkan oleh tim penagihan kepada departemen penagihan atau billing.
- Pemantauan dan Pelaporan: Setelah tagihan disetorkan, admin *billing* segera memeriksa tagihan tersebut, jika sudah sesuai maka tagihan data pelanggan yang sudah melakukan pembayaran diberikan kepada admin *check-in* agar pembayaran tersebut segera diinput kedalam master rekap pelanggan dan tidak masuk kedalam data BB/belum bayar yang akan dieksekusi pada saat suspend (NON-Aktifkan sementara wifi pelanggan yang belum melakukan pembayaran).

Berikut data Mater Rekap Pelanggan yang sudah melakukan pembayaran iuran wifi ;



No	Id	Nama	Alamat	Kapasitas	Jumlah	May 20	Jun 20	Jul 20
1	19-Apr-21	Stevan And	Ditirok 41-102	12Mbit	100.000	30Kbit	30.000	30.000
2	25-Apr-21	Yusuf Isnan	Ditirok P1402	12Mbit	100.000	30Kbit	30.000	30.000
3	25-Apr-21	Yusuf Isnan	Ditirok P1402	12Mbit	100.000	30Kbit	30.000	30.000
4	25-Apr-21	Mahmud Faza	Ditirok A101	12Mbit	100.000	30Kbit	30.000	30.000
5	25-Apr-21	Fitri Samsara	Ditirok P130	12Mbit	100.000	30Kbit	30.000	30.000
6	25-Apr-21	Stevan Yusuf Hidayat	Ditirok 1100	12Mbit	100.000	30Kbit	30.000	30.000
7	25-Apr-21	DAAR	Ditirok P1200	12Mbit	100.000	30Kbit	30.000	30.000
8	25-Apr-21	Tanaka	Ditirok Tama 3-1015	12Mbit	100.000	30Kbit	30.000	30.000
9	25-Apr-21	Abdi Nur	Ditirok P130	12Mbit	100.000	30Kbit	30.000	30.000
10	24-Mai-21	Pipa 41, Rembulan Sudi	Ditirok P100	12Mbit	100.000	30Kbit	30.000	30.000

2.5 Master Rekap Pelanggan

2.3 Tata cara pelanggan yang melakukan pembayaran tranfer manual via bank

2.3.1 Persiapan Pembayaran

A. Penentuan metode pembayaran oleh pelanggan.

Metode pembayaran adalah metode atau cara kita untuk membayar sesuatu (Ramadhani, 2022). Setiap metode pasti memiliki kelebihan dan kekurangannya. Pada awalnya, masyarakat cenderung menggunakan COD (Cash on Delivery), tetapi kemudian masyarakat mulai menggunakan metode pembayaran nontunai lainnya seperti Transfer Bank.

Selain COD, admin *billing* juga dapat menggunakan metode pembayaran transfer melalui ATM, mobile banking, dan internet banking.

B. Penerimaan tagihan oleh pelanggan dari perusahaan atau penyedia layanan.

Penerimaan tagihan oleh pelanggan dari admin *billing* atau penyedia layanan adalah proses di mana pelanggan menerima dokumen tagihan yang berisi rincian transaksi atau layanan yang telah digunakan, beserta jumlah yang harus pelanggan bayarkan kepada penyedia layanan atau perusahaan. Ini adalah tahap awal dalam siklus penagihan dan pembayaran di mana pelanggan memperoleh informasi tentang kewajiban pembayaran mereka

serta tenggat waktu pembayaran yang harus dipatuhi. Hal ini memungkinkan pelanggan untuk memverifikasi informasi tagihan dan melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam dokumen tagihan tersebut.

2.3.2 Proses Transfer Manual via Bank

- A. Pengisian detail pembayaran seperti nama penerima, nomor rekening, jumlah, dan keterangan pembayaran.

Sangat penting dalam proses pembayaran untuk mengisi nama penerima, nomor rekening, jumlah, dan keterangan tentang pembayaran. Ini terutama berlaku untuk pelanggan yang melakukan pembayaran secara manual di bank.

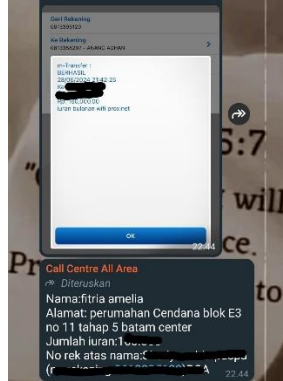
- Nama Penerima: Ini adalah nama lengkap atau nama perusahaan yang akan menerima pembayaran. Pelanggan harus memastikan bahwa nama penerima yang mereka masukkan sesuai dengan informasi yang telah diberikan oleh perusahaan atau penyedia layanan.
- Nomor Rekening: Ini adalah nomor rekening tujuan pembayaran yang diberikan oleh perusahaan atau penyedia layanan. Pelanggan harus mengisi nomor rekening dengan benar untuk memastikan pembayaran diterima oleh penerima yang tepat.
- Jumlah: Ini adalah jumlah uang yang akan dibayarkan oleh pelanggan kepada penerima. Pelanggan harus memasukkan jumlah yang sesuai dengan jumlah yang tercantum dalam tagihan atau kesepakatan yang mereka miliki dengan penerima.
- Keterangan Pembayaran: Ini adalah informasi tambahan yang mungkin diperlukan untuk menjelaskan tujuan pembayaran atau transaksi tertentu. Keterangan pembayaran ini dapat berupa nomor referensi transaksi, nomor faktur, atau instruksi khusus lainnya yang diperlukan oleh penerima.

2.2.3 Verifikasi dan Konfirmasi Pembayaran

A. Verifikasi Pembayaran melalui Aplikasi Perbankan: Setelah pelanggan mengirimkan uang melalui aplikasi perbankan, pelanggan dapat melihat riwayat transaksi atau detail transfer untuk memastikan bahwa jumlah yang dibayarkan sesuai dengan tagihan yang diterima.

B. Penerimaan Bukti Transfer dari Bank: Pelanggan wajib mengirimkan bukti transfer yang didapat dari perbankan/internet banking kepada departemen *billing* serta melampirkan ; nama, alamat, serta nama rekening pengirim. Agar dilakukan pengecekan selanjutnya

Berikut lampiran bukti transfer serta keterangannya ;



2.6 Lampiran Bukti Transfer

C. Pengecekan Detail Pembayaran: Admin *billing* melakukan pengecekan terhadap bukti transfer yang dikirimkan oleh pelanggan dengan memperhatikan tanggal, hari, waktu, nomina, nama pengirim serta detail lainnya yang tertera pada bukti transfer tersebut.

D. Melakukan Double Checking Mutasi Rekening Perusahaan : Billing diharuskan melakukan pengecekan kembali pada mutasi rekening sesuai dengan tanggal, hari, waktu, nominal serta nama pengirim pelanggan yang berada di bukti tranfer pelanggan.

E. Menyimpan dan mengirimkan bukti transfer : Setelah melakukan pengecekan, billing mengirimkan bukti transfer kepada admin check-in kedalam *goupchat collector* masing – masing area agar pembayaran tersebut segera diinput dan dapat dieksekusi pada saat suspend (NON-Aktif sementara) Wifi.

Berikut salah satu contoh *Groupchat* tempat pengumpulan bukti pembayaran via transfer masing masing area ;



2.7 Groupchat collector

2.4 Pencatatan dan Rekonsiliasi

2.4.1 Pencatatan Pembayaran Tunai/Cash dan Transfer Bank

Menurut Mulyadi pencatatan ialah suatu urutan ketiga klerikal biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. (A)

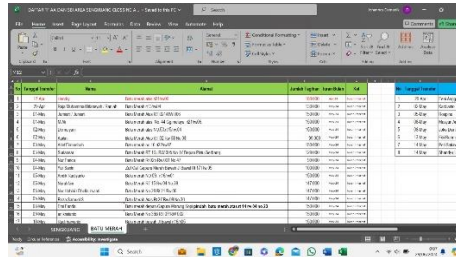
Dengan mempertimbangkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pencatatan adalah suatu catatan harian yang dibuat oleh beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih untuk memastikan bahwa transaksi ditangani dengan cara yang sistematis dan konsisten.

Informasi pembayaran dicatat oleh admin *billing* dalam sistem penagihan atau sistem akuntansi perusahaan. Ini mencakup pencatatan detail pembayaran seperti jumlah pembayaran, tanggal pembayaran, nomor rekening transaksi, dan informasi pelanggan terkait. Data pembayaran yang telah dicatat digunakan untuk menghasilkan laporan keuangan dan analisis yang diperlukan untuk memantau kinerja keuangan perusahaan. Ini termasuk laporan tentang pendapatan, piutang, dan aliran kas perusahaan.

Pencatatan pembayaran oleh departemen penagihan atau *billing* penting untuk manajemen keuangan yang efisien dan akurat. Ini memungkinkan perusahaan untuk melacak arus kas mereka, mengelola piutang, dan menyediakan layanan pelanggan yang baik

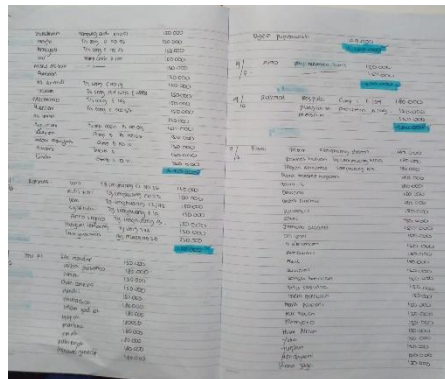
dengan memastikan bahwa pembayaran diterima dan diproses dengan tepat waktu dan benar.

Pembayaran via transfer direcord kedalam data daftar tf ;



2.8 Daftar TF

Pembayaran via cash/tunai direcord kedalam buku catatan admin *billing* secara manual ;



2.9 Buku pemasukan cash

2.4.2 Rekonsiliasi antara pembayaran yang diterima dengan tagihan yang terkait.

Rekonsiliasi antara pembayaran yang diterima dengan tagihan yang terkait adalah proses membandingkan pembayaran yang diterima dari pelanggan dengan tagihan yang sebelumnya dikeluarkan kepada mereka. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk memastikan bahwa pembayaran yang diterima sesuai dengan tagihan yang telah dikeluarkan dan bahwa tidak ada kesalahan atau ketidaksesuaian yang terjadi.

Berikut Proses Rekonsiliasi :

- **Membandingkan Jumlah Pembayaran:** Langkah pertama dalam proses rekonsiliasi adalah membandingkan jumlah pembayaran yang diterima dari pelanggan dengan jumlah yang tercantum dalam tagihan yang telah dikeluarkan kepada pelanggan. Jumlah tagihan tersebut berada pada data Master Rekap Pelanggan. Ini melibatkan pengecekan apakah jumlah pembayaran yang diterima setara dengan jumlah yang seharusnya dibayarkan menurut tagihan.
- **Memverifikasi Informasi Transaksi:** Selain memeriksa jumlah pembayaran, proses rekonsiliasi juga melibatkan verifikasi informasi transaksi lainnya, seperti tanggal pembayaran, nomor referensi transaksi, dan informasi pelanggan yang terkait. Hal ini membantu memastikan bahwa pembayaran diterima untuk tagihan yang benar dan sesuai.
- **Identifikasi Kesalahan atau Ketidaksesuaian:** Jika ada perbedaan antara jumlah pembayaran yang diterima dan jumlah yang seharusnya dibayarkan sesuai tagihan, proses rekonsiliasi akan mengidentifikasi kesalahan atau ketidaksesuaian yang mungkin terjadi. Ini dapat mencakup kesalahan dalam penghitungan, tagihan yang salah dikeluarkan, atau masalah lainnya yang memengaruhi akurasi pembayaran.
- **Tindakan Koreksi:** Setelah kesalahan atau ketidaksesuaian diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Ini mungkin melibatkan penyesuaian jumlah pembayaran, penerbitan tagihan koreksi, atau komunikasi dengan pelanggan untuk klarifikasi.
- **Pencatatan dan Pelaporan:** Akhirnya, hasil dari proses rekonsiliasi tersebut dicatat dan dilaporkan dalam sistem pencatatan perusahaan. Ini memungkinkan perusahaan untuk melacak dan mengelola status pembayaran yang telah direkonsiliasi dengan tagihan yang terkait, serta untuk melakukan analisis keuangan yang diperlukan.

Proses rekonsiliasi antara pembayaran yang diterima dengan tagihan yang terkait penting untuk memastikan keakuratan dan keandalan informasi keuangan perusahaan. Ini membantu



mencegah kesalahan dalam pencatatan keuangan, mengoptimalkan manajemen piutang, dan memastikan bahwa aliran kas perusahaan tetap terkendali dan terkelola dengan baik.

Bab III

Kesimpulan dan Saran

3.1 Kesimpulan

Adapun manfaat yang diperoleh penulis ialah :

1. Efisiensi Operasional: Buku panduan ini memberikan langkah-langkah sistematis dalam penagihan dan pembayaran, yang membantu meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Dengan prosedur yang jelas, kolektor dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif, dan pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan lebih mudah dan tepat waktu.
2. Pemahaman yang Lebih Baik: Panduan ini membantu kolektor dan pelanggan memahami proses penagihan dan pembayaran. Dengan pemahaman yang baik, kolektor dapat menghindari kesalahan dalam penagihan, dan pelanggan dapat menghindari keterlambatan atau kesalahan dalam pembayaran.
3. Peningkatan Kepuasan Pelanggan: Dengan panduan yang jelas tentang berbagai metode pembayaran, pelanggan memiliki pilihan yang lebih fleksibel dalam melakukan pembayaran. Ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka dapat memilih metode pembayaran yang paling nyaman bagi mereka.
4. Mengurangi Risiko Kesalahan: Prosedur verifikasi dan konfirmasi yang rinci membantu mengurangi risiko kesalahan dalam penagihan dan pembayaran. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan bahwa pembayaran diterima dengan benar dan tepat waktu.
5. Kepatuhan terhadap Regulasi: Panduan ini membantu perusahaan untuk mematuhi standar dan regulasi yang berlaku dalam industri atau negara tertentu. Ini penting untuk menghindari masalah hukum dan menjaga reputasi perusahaan.
6. Peningkatan Komunikasi: Dengan panduan yang disusun dengan baik, komunikasi antara perusahaan, kolektor, dan pelanggan dapat ditingkatkan. Informasi yang jelas dan terperinci membantu mengurangi kebingungan dan mempercepat proses penagihan dan pembayaran.
7. Pengelolaan Risiko yang Lebih Baik: Panduan ini memberikan langkah-langkah pengamanan dalam penagihan tunai dan prosedur rekonsiliasi yang membantu dalam mengelola risiko terkait penagihan dan pembayaran. Ini termasuk langkah-langkah untuk menghindari kehilangan atau pencurian uang.

8. Dokumentasi yang Sistematis: Panduan ini menekankan pentingnya pencatatan dan dokumentasi yang sistematis dalam proses penagihan dan pembayaran. Ini penting untuk tujuan audit, pelaporan keuangan, dan analisis kinerja perusahaan.
9. Penyelesaian Tunggakan: Langkah-langkah follup tunggakan yang jelas membantu perusahaan dalam menangani pembayaran yang tertunda. Dengan prosedur yang terstruktur, perusahaan dapat mengurangi jumlah tunggakan dan meningkatkan aliran kas.

3.2 Saran

Buku panduan ini memberikan panduan lengkap tentang tata cara penagihan dan pembayaran, memandu para kolektor dan pelanggan untuk menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien. Diharapkan pembayaran dilakukan dengan lebih nyaman dan tepat waktu. Langkah-langkah persiapan penagihan, proses penyetoran tagihan, dan pembayaran via bank dijelaskan secara detail. Selain itu, panduan ini memberikan pemahaman tentang pentingnya pencatatan, rekonsiliasi pembayaran, dan langkah-langkah follup tunggakan tagihan untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Sebagai alat yang berharga, buku panduan ini memastikan proses penagihan dan pembayaran berjalan efektif, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memberikan panduan komprehensif bagi semua pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- A, S. D. (n.d.). *Bab II Tinjauan Pustaka Pengertian Pencatatan.*
- Annisa Dwi Anggri, N. A. (2023). *Perancangan Billing System Berbasis Web PT GTI-XYZ.*
- Bachtiar. (2012).
- Damanik, E. (2021). *KEBIJAKAN PERUSAHAAN DALAM MENANGANI KINERJA KARYAWAN SELAMA PANDEMI COVID 19.* MEDAN.
- Efendy, F. (n.d.). *PENGGUNAAN VIRTUAL ACCOUNT (LAYANAN PERBANKAN DIGITAL) PADA PERJANJIAN KEMITRAAN GO-JEK DI YOGYAKARTA.*
- Hidayah, N. (2024). *Cara Mudah Daftar dan Transfer Melalui BCA Virtual Account.*
- Meianti, A. (2021). *Dokumen Bisnis Sosial yang Efektif Dalam Komunikasi Organisasi .*
- Nusantara, A. I. (n.d.). *PROSEDUR VERIFIKASI SURAT PERTANGGUNG JAWABAN SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH DINAS PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH SLEMAN .*
- Oroh, A. (n.d.). 2017.
- Ramadhani, A. (2022). *ANALISIS METODE PEMBAYARAN DALAM MENINGKATKAN MINAT BELI KONSUMEN PADA E-COMMERCE: TINJAUAN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM.*
- Rani Tazmi Al Rida, S. S. (2017).
- Surtimi, T. (2019).
- Wardhani, A. M. (2023). *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat.*
- Wiharto, M. (n.d.). *ETIKA.*
- Wulan, F. (n.d.). *Perbanas Institutional Repository.*