

# PERANCANGAN SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENAGIHAN PIUTANG HIGH SPEED INTERNET (HSI) PT TELKOM INDONESIA Tbk

Mia Elvira, Nadia Fathurrahmi Lawita

Prodi Akuntansi, Jurusan Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam

email: [miaelvira89@gmail.com](mailto:miaelvira89@gmail.com)

## Abstrak

*Penelitian ini menganalisis tentang persoalan mengenai PT Telkom Indonesia Tbk belum memiliki standar operasional prosedur penagihan piutang sehingga kurangnya pencapaian pada target yang ditentukan perusahaan dan tidak efektifnya proses penagihan piutang. Penelitian bertujuan untuk merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif pada proses penagihan piutang HSI di PT Telkom Indonesia Tbk. Dalam laporan studi ini, penulis mengadopsi pendekatan penelitian metode deskriptif kualitatif untuk mendapatkan pemahaman tentang proses penagihan piutang pada perusahaan. Metodologi penelitian melibatkan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan staf terkait, pengamatan langsung terhadap proses penagihan, dan analisis dokumen terkait. Kesimpulan dari penelitian ini adalah permasalahan dalam penagihan piutang dapat ditanggulangi dengan mengimplementasikan (SOP) yang telah disusun sehingga dapat diharapkan menjadi landasan bagi perusahaan dalam meningkatkan sistem penagihan piutang, dan memberikan kontribusi positif terhadap keberlanjutan operasional perusahaan.*

**Kata Kunci:** penagihan piutang, standar operasional prosedur, efektivitas penagihan

---

## PENDAHULUAN

Setiap perusahaan membutuhkan panduan untuk menunjang pekerjaan sesuai fungsi yang ditentukan oleh perusahaan. Dengan kebijakan ini akan dapat membantu memaksimalkan visi dan misi perusahaan yang telah ditetapkan dengan memungkinkan tercapai dengan baik. Standar Operasional Prosedur adalah pedoman yang dimaksud untuk membantu pekerjaan suatu organisasi agar terkelola dengan efisien dan sistematis.

Menurut (Rifka, 2017) SOP adalah sistem yang mencakup serangkaian proses untuk suatu pekerjaan dari awal hingga selesai. Tugas dan tujuan SOP adalah memudahkan, membersihkan, dan mengatur pekerjaan. SOP ini akan digunakan sebagai kerangka acuan bagi perusahaan untuk menentukan standar kerja. Menurut (Nur'aini, 2019) SOP merupakan salah satu acuan utama langkah-langkah yang terkait dengan kegiatan aplikatif yaitu kegiatan dalam sebuah pekerjaan SOP diartikan sebagai; bagaimana karyawan dapat melakukan pekerjaannya.

PT Telkom Indonesia Tbk adalah perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia yang menyediakan layanan jaringan internet dan televisi kabel. Sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar, PT Telkom Indonesia Tbk terus berupaya meningkatkan

kualitas layanannya, termasuk dalam penyediaan layanan High Speed Internet (HSI) adalah sebuah layanan internet super cepat yang memiliki kecepatan mulai dari 10 Mbps hingga lebih dari 100 Mbps, dengan layanan internet yang unlimited dan harga kompetitif. Pelanggan HSI mulai dari pelanggan perumahan dan personal. Namun pada awal tahun 2020, pelanggan layanan HSI meningkat, tidak hanya personal namun pelanggan bisnis maupun perusahaan swasta dan pemerintah. Keberhasilan suatu bisnis tidak hanya tercermin dari peningkatan jumlah pelanggan, namun juga dari kemampuan perusahaan dalam mengelola dan menagih piutang dengan efektif.

Berdasarkan hasil observasi, penulis menemukan permasalahan dalam proses penagihan piutang, yaitu terdapat banyak nya piutang perusahaan yang berasal dari pelanggan yang melakukan pembayaran secara tidak tepat waktu, kurangnya konsistensi karyawan dalam melakukan tugas penagihan piutang, pencapaian kinerja perusahaan tidak sesuai target yang ditentukan, terutama pada target layanan HSI pada pelanggan bisnis, perusahaan swasta dan pemerintah. Permasalahan ini disebabkan tidak adanya SOP yang mengatur tentang penagihan piutang.

Berdasarkan kondisi lapangan yang terjadi di lingkungan perusahaan, perusahaan membutuhkan sebuah pedoman Standar Operasional Prosedur secara internal dengan jelas. Atas dasar itu penelitian ini dibuat dan dikemas dalam judul "Perancangan Sistem Operasional Prosedur (SOP) Penagihan Piutang High Speed Internet (HSI) PT Telkom Indonesia Tbk" dengan harapan standar operasional prosedur yang dirancang dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Menurut (Rifka, 2017) tujuan SOP sebagai berikut:

Memudahkan dan mengetahui terjadinya kegagalan, tidak efisiensinya proses kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai. Menjaga konsistensi kerja. Setiap petugas, pegawai, tim, dan semua unit kerja. Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja. Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi. Menurut (Mulyadi, 2013), prosedur memiliki beberapa manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1. Memudahkan dalam langkah-langkah kegiatan yang akan datang.
2. Membuat pekerjaan yang berulang menjadi konsisten dan terbatas, sehingga menyederhanakan pekerjaan selanjutnya.
3. Terdapat pedoman atau program kerja yang jelas serta harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
4. Menciptakan dan meningkatkan produktivitas tenaga kerja yang efektif dan efisien.
5. Mencegah penyimpangan dan memudahkan pemantauan. Jika ada penyimpangan, koreksi dapat segera dilakukan.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Piutang**

Menurut (Akbar, 2004) Piutang adalah setiap hak atau klaim suatu perusahaan terhadap organisasi lain untuk memperoleh uang, barang atau jasa di masa depan sebagai akibat dari peristiwa masa lalu. Menurut (Muslich, 2005) Piutang timbul karena barang dan jasa dijual secara kredit, yang biasanya berfungsi untuk meningkatkan penjualan. Menurut (Kieso, 2008) Piutang pada suatu perusahaan dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok yaitu:

a. Piutang Usaha

Piutang usaha adalah janji lisan dari pembeli untuk membayar barang atau jasa yang dijual. Piutang usaha biasanya dapat ditagih dalam waktu 30 sampai 60 hari dan merupakan akun terbuka yang berasal dari perluasan kredit jangka pendek.

b. Piutang Dagang

Piutang dagang adalah jumlah terutang oleh pelanggan untuk barang dan jasa yang disediakan dalam kegiatan usaha normal. Piutang dagang biasanya merupakan piutang perusahaan yang paling signifikan.

### **Prosedur**

Menurut (Budihardjo, 2014) Prosedur penagihan Piutang adalah panduan tentang langkah-langkah yang diperlukan dalam mengatur proses penagihan piutang, diantaranya dengan penyusunan dan pembuatan *invoice* (tagihan), pengiriman *invoice* kepada pihak pembeli, serta langkah-langkah realisasi proses pembayarannya.

### **Pelanggan**

Menurut (Setyobudi, 2014) Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan bisnis.

Secara garis besar, terdapat tiga jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal, pelanggan perantara, dan pelanggan eksternal. Pelanggan Telkom termasuk pelanggan eksternal yang merupakan setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

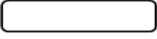


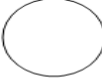

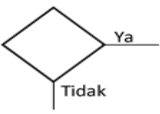
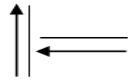

### **High Speed Internet (HSI)**

HSI adalah sebuah layanan internet super cepat yang memiliki kecepatan mulai dari 10 Mbps hingga lebih dari 100 Mbps, dengan layanan internet yang unlimited dan harga kompetitif.

### **Bagan Alir**

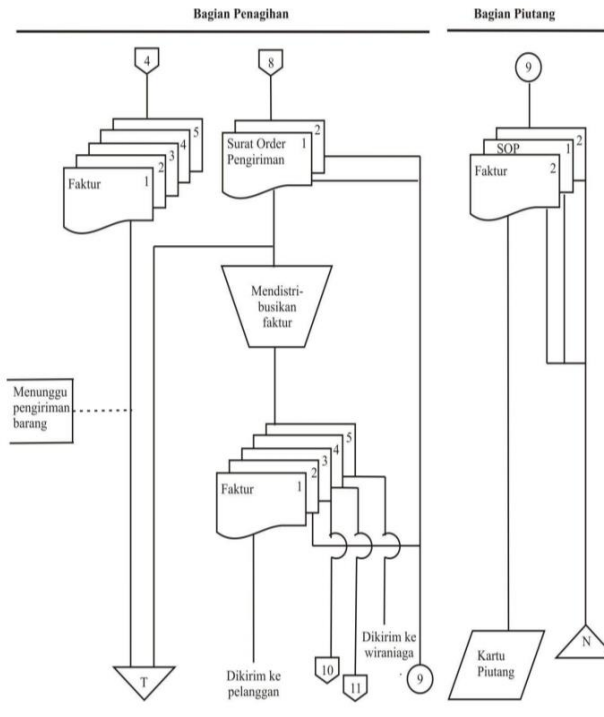
Menurut (Mulyadi, 2016) bagan alir atau flowchart adalah teknik analisis yang digunakan untuk menjabarkan aspek-aspek sistem informasi secara jelas, tepat, dan logis. Bagan alir terbagi menjadi dua yaitu bagan alir data (*data flowchart*) dan bagan alir dokumen (*document flowchart*). Bagan alir dokumen (*document flowchart*) merupakan simbol-simbol standar yang digunakan oleh analis sistem untuk

menggambarkan bagan alir dokumen suatu sistem. Adapun beberapa simbol standar beserta fungsinya, yaitu:

No.	Gambar	Nama	Keterangan
1.		Mulai/ berakhir	Simbol ini menggambarkan awal dan akhir suatu sistem akuntansi.
2.		Dokumen	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis dokumen yang merupakan formulir yang digunakan untuk merekam data terjadinya suatu transaksi.
3.		<i>Off-page-connector</i>	Simbol penghubung pada halaman yang berbeda.
4.		<i>On-page-connector</i>	Simbol penghubung pada halaman yang sama.
5.		<i>On-line-computer process</i>	Simbol pengolahan data dengan komputer secara online.
6.		Keputusan	Simbol yang menggambarkan keputusan yang harus dibuat dalam proses pengolahan data.
7.		Garis alir	Simbol ini menggambarkan arah proses pengolahan data.
8.		Arsip Permanen	Simbol ini menggambarkan arsip permanen yang merupakan tempat penyimpanan dokumen yang tidak akan diproses lagi.

Gambar 2-1 Simbol Flowchart  
Sumber: Mulyadi (2016)

Flowchart penagihan piutang pelanggan merupakan proses penagihan piutang pada PT Telkom Indonesia. Fungsi flowchart prosedur penagihan piutang pelanggan yaitu untuk memberikan sistem alur proses penagihan piutang pelanggan yang sistematis. Berikut proses penagihan piutang menurut (Mulyadi, 2016):



Gambar **Error! Use the Home tab to apply 0 to the text that you want to appear here.**

2-2 Bagan Alir Penagihan Piutang

Sumber: Mulyadi (2016)

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang terlibat langsung dalam proses perancangan SOP penagihan piutang pelanggan HIS PT Telkom Indonesia. Dengan metode penelitian ini akan memberikan wawasan yang mendalam tentang langkah-langkah, pertimbangan, dan aspek-aspek penting dalam perancangan SOP penagihan piutang.

## Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah rancangan SOP Penagihan Piutang HSI PT Telkom Indonesia Tbk di unit *Payment Collection*.

## Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan penulis dalam menyelesaikan laporan ini adalah data primer dan sekunder. Berikut data primer yang digunakan penulis:

a. Wawancara

Dalam laporan studi ini penulis melakukan wawancara dengan beberapa karyawan pada unit *payment collection* untuk mendapatkan informasi mengenai sistem prosedur penagihan piutang HSI pada PT Telkom Indonesia Tbk.

b. Observasi

Dalam laporan studi ini penulis melakukan metode observasi dengan mengamati dan meninjau bagaimana sistem prosedur penagihan piutang HIS pada PT Telkom Indonesia Tbk untuk mendapatkan informasi akurat.

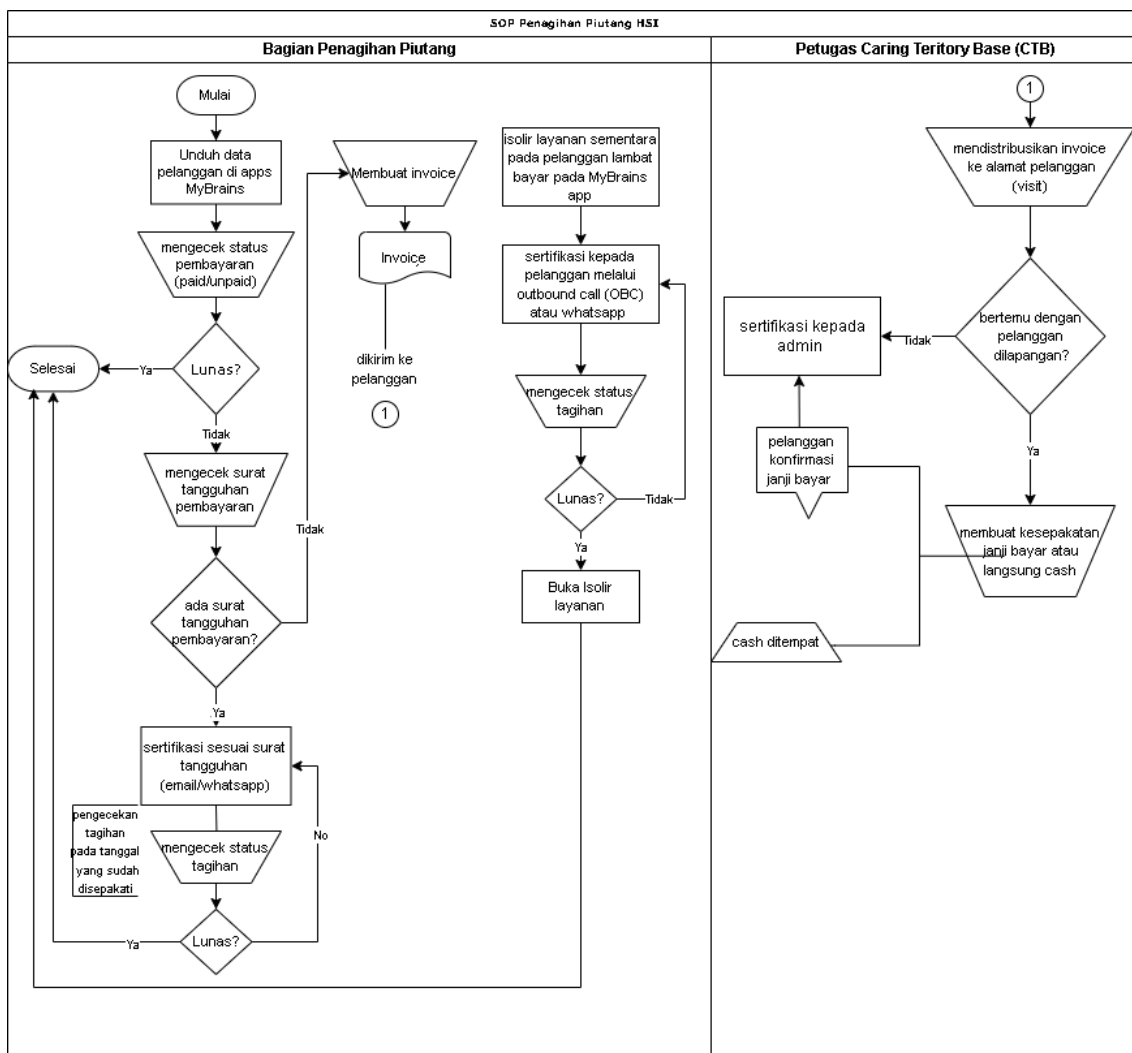
Untuk data sekunder, penulis peroleh dari buku-buku referensi dan *website* yang menyediakan informasi yang dibutuhkan antara lain data pelanggan, *website* mybrains, *website* telkom, serta beberapa referensi buku dalam perancangan sop.

### Metode Analisis Data

Data yang telah dihasilkan kemudian dipelajari dan dianalisis menggunakan metode deskriptif sehingga mendapatkan suatu kajian dan kesimpulan. Penelitian ini menjelaskan langkah-langkah dari penagihan piutang HSI pada PT Telkom Indonesia Tbk.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Prosedur Penagihan Piutang HSI di PT Telkom Indonesia Tbk Flowchart Penagihan Piutang HSI di PT Telkom Indonesia Tbk



Gambar 4-1 Flowchart Penagihan Piutang PT Telkom Indonesia Tbk  
Sumber: Diolah sendiri

## Narasi SOP

1. Dimulai
2. Unduh data ticketing pada aplikasi MyBrains
3. Mengecek status tagihan pelanggan pada aplikasi E-Info Payment dengan memasukkan nomor internet pelanggan untuk mengetahui apakah status tagihan lunas atau belum lunas.
4. Jika status tagihan lunas, maka proses untuk nomor internet pelanggan selesai.
5. Jika status tagihan belum lunas,
6. admin akan mengecek apakah ada surat tangguhan pembayaran?
7. Jika terdapat surat tangguhan pembayaran, admin melakukan monitoring melewati aplikasi WhatsApp dan outbound call (telepon seluler) untuk mengingatkan pelanggan melakukan pembayaran sesuai jangka waktu yang telah disepakati.
8. Cek kembali status tagihan pada nomor internet pelanggan sehari setelah melakukan monitoring, apakah status sudah lunas?
9. Jika belum lunas, admin akan melakukan monitoring kembali hingga status tagihan lunas.
10. Jika tidak adanya surat penangguhan pembayaran, admin akan membuat invoice dan memberikan kepada petugas caring territory base (CTB) untuk mengirim invoice ke alamat pelanggan seminggu sebelum tanggal jatuh tempo (tanggal 20).
11. Jika petugas CTB bertemu dengan pelanggan, petugas akan menawarkan pembayaran tagihan secara cash atau melakukan kesepakatan janji bayar dengan pelanggan. Namun jika petugas tidak bertemu dengan pelanggan, hasil caring akan dilanjutkan dengan admin untuk di monitoring melalui aplikasi WhatsApp.
12. Saat sudah memasuki jatuh tempo, admin akan melakukan isolir (non aktif) layanan internet pelanggan yang tidak tertagih
13. Admin melakukan monitoring melewati aplikasi WhatsApp dan outbound call untuk mengingatkan masa jatuh tempo tagihan.
14. Cek kembali status tagihan pada nomor internet pelanggan sehari setelah melakukan monitoring dan tanggal yang sudah dikonfirmasi pelanggan untuk melunaskan tagihan, apakah status sudah lunas?
15. Jika belum lunas, admin akan melakukan monitoring kembali hingga status tagihan lunas.
16. Jika status tagihan sudah lunas, admin akan membuka isolir (aktif) layanan internet pelanggan kembali.
17. Selesai.

## Dokumen yang digunakan terkait prosedur penagihan piutang HSI pada PT Telkom Indonesia Tbk

Berikut beberapa dokumen yang diperlukan dalam melakukan aktivitas penagihan piutang PT Telkom Indonesia Tbk:

### 1. Invoice

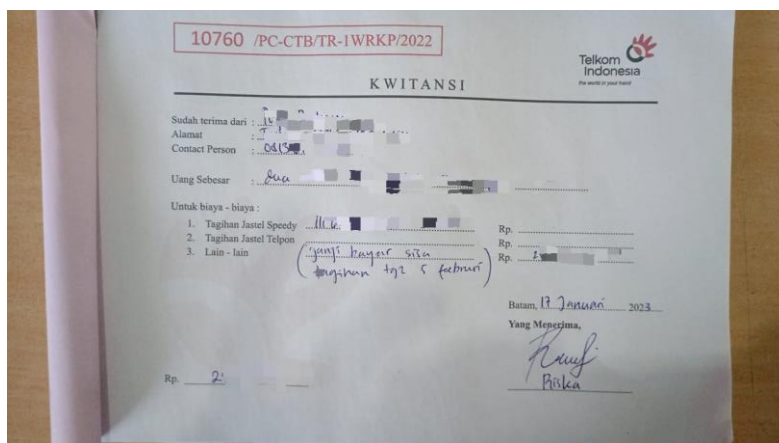
Invoice atau faktur penjualan merupakan dokumen utama dalam proses penagihan piutang. Instrumen keuangan yang diterbitkan oleh penjual kepada pelanggan untuk mencatat transaksi penjualan barang atau jasa. Invoice berisi informasi rinci mengenai transaksi dan memberitahu pelanggan tentang jumlah yang harus dibayar dan instruksi pembayaran. Berikut contoh invoice pada PT Telkom Indonesia Tbk:



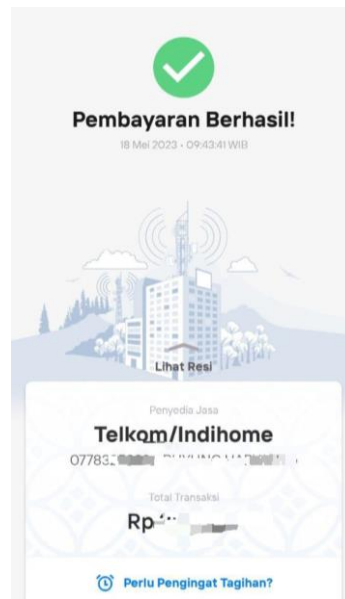
Gambar 4-2 Dokumen Invoice PT Telkom Indonesia Tbk Sumber:PT Telkom Indonesia Tbk

### 2. Bukti Pembayaran

Bukti pembayaran adalah dokumen yang berisikan catatan kegiatan transaksi jual beli. Bukti pembayaran dikeluarkan setelah menerima pembayaran dari pelanggan dan mencatat detail transaksi tersebut. Berikut contoh bukti pembayaran pada PT Telkom Indonesia Tbk:



Gambar 4-3 Dokumen Kwitansi  
Sumber: PT Telkom Indonesia Tbk



Gambar 4-0 Bukti Pembayaran melalui E-Wallet Sumber: PT Telkom Indonesia

### **Pengendalian Internal pada SOP Penagihan Piutang PT Telkom Indonesia Tbk**

Pengendalian internal merupakan suatu proses dipengaruhi dewan direksi, manajemen, dan entitas lainnya yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang memenuhi tentang pencapaian tujuan terkait dengan operasi, pelaporan, dan kepatuhan. (COSO, 2013) adapun lima komponen pengendalian internal pada prosedur penagihan piutang pada PT Telkom Indonesia Tbk:

1. **Pengendalian Lingkungan**  
PT Telkom Indonesia Tbk menerapkan budaya organisasi yang mendorong kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur penagihan piutang.
2. **Penilaian Resiko**  
Unit payment collection melakukan evaluasi risiko kredit secara berkala untuk mengidentifikasi serta mengelola potensi risiko keterlambatan pembayaran.
3. **Aktivitas Pengendalian**  
Unit payment collection secara rutin memantau piutang yang mendekati atau telah melewati batas waktu pembayaran. Serta mengirimkan pemberitahuan pembayaran langsung kepada pelanggan yang mendekati atau melewati masa tenggat pembayaran.
4. **Informasi dan Komunikasi**  
PT Telkom Indonesia Tbk menggunakan sistem informasi terintegrasi untuk merekam, melacak, dan melaporkan piutang secara real-time, serta komunikasi yang efektif antara unit payment collection, unit finance, dan pelanggan melalui saluran komunikasi yang tepat.
5. **Aktivitas Pemantauan**

Unit payment collection melakukan pemantauan harian terhadap piutang yang mendekati atau telah melewati batas waktu pembayaran, serta melibatkan pemeriksaan internal untuk menilai efektivitas pengendalian dan mendeteksi potensi risiko.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah permasalahan dalam penagihan piutang dapat ditanggulangi dengan mengimplementasikan (SOP) yang telah disusun sehingga dapat diharapkan menjadi landasan bagi perusahaan dalam meningkatkan sistem penagihan piutang, dan memberikan kontribusi positif terhadap keberlanjutan operasional perusahaan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis menyarankan agar PT Telkom Indonesia Tbk menggunakan prosedur sebagai landasan pedoman atau referensi yang konsisten dalam melaksanakan prosedur penagihan piutang ke depan. Pendekatan diharapkan dapat memastikan hasil yang efektif dan akurat.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Sebagai penutup, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam penulisan laporan studi ini, pertama-tama kepada kepada orang tua penulis yang selalu mendukung dan berdoa untuk kelancaran penelitian ini. Penulis ingin menyampaikan penghargaan PT Telkom Indonesia Tbk, khususnya kepada seluruh staf dan karyawan pada unit *payment collection* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan penelitian. Dan juga kepada Politeknik Negeri Batam yang telah memberikan fasilitas dalam kegiatan belajar dan mengembangkan diri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. (2004). *Pengantar Akuntansi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Budihardjo, I. M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- COSO. (2013). *Internal Control - Integrated Framework: Executive Summary*. Durham, North California: May 2013.
- Kieso, D. E. (2008). *Intermediate Accounting Jilid 1. Edisi Keduabelas*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi. (2013). *Sistem Akuntansi, Edisi Tiga, Cetakan Keempat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muslich, M. (2005). *Manajemen Keuangan Modern*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nur'aini, F. (2019). *Panduan Lengkap Menyusun SOP & KPI*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Rifka, R. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Yogyakarta: Huta Publisher.
- Setyobudi, D. d. (2014). *Pelanggan dan Pelayan Prima*. Jakarta: Gava Media.