

ABSTRAK

ANALISIS SISTEM *DUNNING* PIUTANG PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA

Nurlaily Furqandari
17/417498/PEK/23061

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor utama yang menyebabkan pelanggan Telkom Divisi Business Service (DBS) terlambat membayar tagihan hingga menyebabkan piutang tidak tertagih dan mengevaluasi hasil implementasi sistem *dunning* dalam mengurangi keterlambatan pembayaran tagihan oleh pelanggan serta piutang tidak tertagih. Penentuan faktor utama penyebab dilakukan dengan wawancara kepada pelanggan yang masuk dalam kategori CT0 (pelanggan yang telah menunggak minimal dua bulan sehingga pada bulan berikutnya tagihan dinolkan) untuk memperoleh faktor penyebab eksternal serta dilakukan dengan *focus group discussion* bersama manajemen perusahaan untuk memperoleh faktor internal. Hasil faktor eksternal dan internal tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan persamaan masalah. Kemudian dilakukan identifikasi akar permasalahan menggunakan diagram *fishbone* sebagai dasar langkah apa yang harus dilakukan oleh Telkom DBS untuk mengatasi permasalahan. Sedangkan untuk mengukur hasil evaluasi didapat dari hasil implementasi sistem *dunning* dengan menggunakan dua parameter yaitu *Current Cash Collection Monthly Ratio* (C3MR) dan jumlah pelanggan CT0.

Berdasarkan hasil identifikasi, faktor utama yang menyebabkan pelanggan Telkom DBS terlambat membayar tagihan hingga menyebabkan piutang tidak tertagih, yaitu: belum adanya beberapa prosedur kerja, kebijakan *reward* yang tidak diimbangi dengan *punishment*, serta belum adanya proses kontrol terhadap aktivitas, prosedur, dan kebijakan yang sudah ada. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Telkom DBS membuat sistem *dunning* yang terdiri dari beberapa aktivitas utama yang bersifat *preventive* dan *corrective*. C3MR setelah implementasi sistem *dunning* mengalami peningkatan untuk layanan internet dan telepon dari 88,9% pada bulan Agustus menjadi 90,1% pada Oktober. Sedangkan untuk jumlah pelanggan CT0 baru terlihat menurun pada bulan November atau bulan keempat implementasi dengan penurunan sebesar 2,52% dari bulan Oktober.

Atas dasar hasil evaluasi tersebut Telkom DBS dapat mengurangi keterlambatan pembayaran tagihan oleh pelanggan serta berhasil dalam meningkatkan *collection* dan menurunkan jumlah pelanggan dengan piutang tidak tertagih.

Kata Kunci: *dunning, collection, uncollectible account receivables*

ABSTRACT

ANALYSIS OF RECEIVABLE DUNNING SYSTEM IN PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA

Nurlaily Furqandari
17/417498/PEK/23061

This research aims to identify the main factors of late payment that caused uncollectible account receivables at Telkom Business Service Division (DBS) and to evaluate the implementation impacts of dunning system for reducing the late payment of customer and uncollectible account receivables. Identification of the main factors using interview by ringing the customer who are in CT0 category (customers who not yet pay the bill in two months minimum so on the next month the bill is made zero) to get the external main factors and also through focus group discussion with the management of the company to find the internal main factors. Both of external and internal factors are grouped based on similiarity problems. Then identifying the root cause of problems use fishbone diagram as basis for what Telkom DBS should do to overcome the problems. Whereas to measure the evaluation results obtained from the implementation of the sistem dunning use two parameters namely the Current Cash Collection Monthly Ratio (C3MR) and the number of CT0 customers.

As a result, the main factors of late payment that caused uncollectible account receivables at Telkom Business Service Division (DBS) are: some procedures on working are not made yet, reward policies is not compensated with punishment, and the absence of control process for existing activities, procedures, and policies. To solve the problems, Telkom DBS build dunning system that consist of preventive and corrective action. After the implementation, the C3MR rate of internet and fixed line phone services rise significantly from 88,9% on August to 90,1% on October. Meanwhile the number of CT0 customers begin to fall on November, four months after the implementation, with the percentage 2,52% compare to October. By these results, Telkom DBS can reduce the late payment from customer and success on increasing the collection rate and decrease the number of uncollectible account receivables.

Keywords: *dunning, collection, uncollectible account receivables*