

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Lingkup Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Piutang .....	8

2.1.2	<i>Cause-and-Effect Diagram (Diagram Fishbone)</i> .....	12
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu .....	16
2.3	Kerangka Penelitian.....	19
2.4	Gambaran Umum Telkom Divisi Business Service .....	19
2.4.1	Segmen Utama.....	20
2.4.2	Unit Pendukung .....	21
2.4.3	Telkom Regional (TREG) .....	22
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>		<b>24</b>
3.1	Desain Penelitian .....	24
3.2	Data Penelitian.....	25
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5.1	Wawancara .....	25
3.5.2	<i>Focus Group Discussion (FGD)</i> .....	26
3.5.3	Studi Literatur.....	26
3.4	Sampel Penelitian .....	27
3.5	Definisi Operasional .....	27
3.6	Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	28
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>30</b>
4.1	Identifikasi Faktor Penyebab Piutang Tidak Tertagih .....	30
4.1.1	Identifikasi Faktor Eksternal.....	30
4.1.2	Analisis Penyebab Utama Piutang Tidak Tertagih.....	37
4.2	Implementasi Sistem <i>Dunning</i> .....	45

4.2.1 Perencanaan ( <i>Plan</i> ).....	46
4.2.2 Pelaksanaan ( <i>Do</i> ).....	54
4.3 Hasil Evaluasi Sistem <i>Dunning</i> ( <i>Check</i> ).....	64
4.3.1 Pencapaian C3MR Setelah Implementasi Sistem <i>Dunning</i> .....	64
4.4.2 Jumlah Pelanggan CT0 Setelah Implementasi Sistem <i>Dunning</i> .....	65
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Implikasi .....	68
5.3 Keterbatasan .....	68
5.4 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>