

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Lingkup Penelitian .....	7

1.7 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1 Piutang Usaha (Account Receivable).....	10
2.2 Manajemen Piutang.....	10
2.3 Segmentasi Pelanggan.....	12
2.4 Segmentasi Pelanggan Telkom .....	13
2.5 Pengelolaan Pelanggan Divisi <i>Enterprise Service</i> .....	20
2.6 Pengelolaan Piutang <i>Enterprise</i> .....	24
2.7 Pengukuran Kinerja Penagihan Usaha Pelanggan <i>Enterprise</i> .....	26
2.7.1 <i>Collection Ratio</i> (CR) .....	27
2.7.2 <i>Current Year Collection Ratio</i> (CYC) .....	27
2.7.3 <i>Average Collection Period</i> (ACP) .....	28
2.8 Kajian Penelitian Terdahulu.....	29
2.9 Pengembangan Hipotesis .....	30
2.10 Model Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Desain Penelitian.....	34
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.2.2 Populasi dan Sampel .....	35

3.3 Instrumen Penelitian.....	36
3.4 Metode Analisis Data.....	37
3.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5 Pengukuran.....	38
3.5.1 Uji Normalitas.....	38
3.5.2 Uji Beda .....	39
3.5.3 Uji Beda Rata-Rata Dua Kelompok Berpasangan .....	39
3.5.3.1 <i>Paired Sample T-Test</i> .....	39
3.5.3.2 <i>Wilcoxon Signed Rank Test</i> .....	41
3.5.4 Uji Rata-Rata Lebih Dari Dua kelompok.....	42
3.5.4.1 Uji <i>One Way Anova</i> .....	42
3.5.4.2 Uji Kruskal Wallis.....	45
3.5.5 Uji Lanjutan ( <i>Post Hoc Test</i> ) .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Deskripsi Data.....	47
4.2 Pembahasan.....	47
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	47
4.2.2 Uji Normalitas.....	49
4.2.3 Uji Beda Rata-Rata Dua Kelompok.....	51
4.2.3.1 <i>Paired Sample T- Test</i> .....	51

4.2.3.2 Wilcoxon <i>Signed Rank Test</i> .....	54
4.2.4 Uji Beda Rata-rata Lebih Dari Dua Kelompok.....	55
4.2.4.1 <i>One Way Anova Test</i> .....	55
4.2.4.2 <i>Kruskal Wallis Test</i> .....	60
4.2.4.3 Uji Lanjutan ( <i>Post Hoc</i> ).....	61
4.2.5 Hasil Wawancara .....	63
4.2.6 Diskusi dan Pembahasan.....	67
4.2.6.1 Indikator <i>Collection Ratio (CR)</i> .....	67
4.2.6.2 Indikator <i>Current Year Collection Ratio (CYC)</i> .....	68
4.2.6.3 Indikator <i>Average Collection Period (ACP)</i> .....	70
4.2.6.4 Pengelolaan Piutang Usaha Selama Covid-19 .....	71
4.2.7 Peningkatan Kinerja Pengelolaan Piutang Usaha Segment <i>Enterprise</i> .....	72
4.2.7.1 Peningkatan Kualitas Penjualan.....	73
4.2.7.2 Optimalisasi <i>Dunning</i> ke Pelanggan .....	74
4.2.7.3 Akurasi <i>AR Profiling</i> .....	77
4.2.7.4 Perbaikan Proses Bisnis Pencairan Piutang .....	78
4.2.7.5 Peningkatan Fungsi <i>IT Tools</i> .....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>82</b>
5.1 Simpulan .....	82

5.2 Implikasi.....	83
5.3 Keterbatasan.....	83
5.4 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN .....	87