

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Dalam program kerja magang selama kurang lebih tiga bulan ini, penulis ditempatkan sebagai *intern* dalam divisi *Payment Collection* selama satu setengah bulan dan dalam divisi *Finance* selama satu setengah bulan. Dalam posisinya sebagai *intern* di divisi *Payment Collection*, penulis berkoordinasi langsung dengan *Assistant Manager Debt Collection* yaitu Kus Hendratno. Selama menjalankan program kerja magang, penulis mendapat tugas secara langsung dari Kus Hendratno sebagai *Assistant Manager Debt Collection*, Elinda Nurhasanah sebagai CTB (*Caring Teritorial Base*) dan PIC (*Person in Charge*) *Flagging*, serta Subahman dan Sony Ramadhany sebagai admin di divisi *Payment Collection*. Sedangkan dalam posisinya sebagai *intern* di divisi *Finance*, penulis berkoordinasi langsung dengan *Officer Finance* yaitu Sadiran. Selama menjalankan program kerja magang, penulis mendapat tugas secara langsung dari Sadiran sebagai *Officer 1 Finance*, Sri Larasati sebagai *Officer 1 Finance*, serta Sri Winarsih sebagai *Officer 1 Finance*.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama melakukan kerja magang, penulis mengerjakan beberapa tugas dalam divisi *Payment Collection & Finance*. Tugas yang diberikan dibagi menjadi dua yaitu tugas di divisi *Payment Collection* dan tugas di divisi *Finance*. Berikut ini rincian tugas yang dilakukan oleh penulis selama di divisi *Payment Collection*.

Tabel 3.1 Tugas di divisi *Payment Collection*

No.	Jenis Pekerjaan	Tujuan	Koordinator	Frekuensi	Hasil
1.	<i>Caring billing</i> ke <i>customers</i> • Menelfon	Untuk mengingatkan tagihan ke	Kus Hendratno (<i>Assistant</i>	Setiap bulan dilakukan	Penulis berhasil melakukan

	customer yang belum membayar tagihan internetnya	customer sehingga pelanggan membayar tagihannya	<i>Manager Debt Collection)</i>	3 kali	<i>carring billing</i> ke pelanggan Telkom yang berada di wilayah Tangerang sebanyak - /+ 90 pelanggan per hari
2.	Membuat berita acara <i>flagging</i> <ul style="list-style-type: none"> Melakukan pencatatan terhadap transaksi yang masuk ke rekening Telkom 	untuk mengetahui pemasukkan Telkom melalui rekening Telkom	Elinda Nurhasanah (CTB dan PIC <i>flagging</i>)	Setiap bulan dilakukan 1-2 kali	Penulis berhasil membuat berita acara <i>flagging</i> sebanyak -/+ 5 berita acara per kali / hari
3.	Menginput data hasil <i>call</i> atau <i>visit</i> ke <i>Voice of Customers</i> (VOC) <ul style="list-style-type: none"> Menginput 	untuk melihat karakteristik pelanggan	Subahman dan Sony Ramadhany (Admin)	Setiap bulan dilakukan 10 kali	Penulis berhasil menginput data hasil <i>call</i> atau

	data hasil call atau visit yang diberikan oleh admin ke <i>website</i> VOC				<i>visit</i> ke VOC sebanyak 200 – 400 data per hari
--	----------------------------------------------------------------------------	--	--	--	------------------------------------------------------

Berikut ini rincian tugas yang dilakukan oleh penulis selama di divisi *Finance*.

Tabel 3.2 Tugas di divisi *Finance*

No.	Jenis Pekerjaan	Tujuan	Koordinator	Frekuensi	Hasil
1.	Melakukan rekap faktur pajak <ul style="list-style-type: none"> Melakukan pencatatan faktur pajak yang sudah selesai di proses di <i>excel</i> 	Untuk memudahkan karyawan dalam divisi <i>Finance</i> ketika sewaktu-waktu berkas dibutuhkan untuk audit	Sadiran (<i>Officer 1 Finance</i>)	Setiap minggu dilakukan 2-3 kali	Penulis berhasil melakukan rekap sebanyak 2-10 faktur pajak setiap kalinya di <i>template</i> yang sudah diberikan oleh Sadiran.
2.	Melakukan verifikasi berkas dan menghitung pertanggung	untuk meminimalisir kesalahan penulisan ataupun isi	Sri Winarsih (<i>Officer 1 Finance</i>)	Setiap minggu dilakukan 2-3 kali	Penulis berhasil memverifikasi berkas sebanyak 3-5

	<i>operational, capital expenditure (capex) dan fee marketing</i> sudah sesuai dan valid. <ul style="list-style-type: none"> • Verifikasi berkas sudah valid atau belum 	dari berkas tersebut sebelum di lakukan proses bayar			transaksi setiap kalinya yang kemudian diserahkan kepada Sri Winarsih untuk dibuat Surat Perintah Bayar
3.	Menyusun seluruh berkas transaksi yang sudah selesai diproses. <ul style="list-style-type: none"> • Seluruh berkas yang sudah selesai diproses di 	memudahkan karyawan dalam divisi <i>Finance</i> ketika sewaktu-waktu berkas dibutuhkan untuk audit	Sri Larasati (<i>Officer 1 Finance</i>)	Setiap minggu dilakukan 2-3 kali	Penulis berhasil menyusun seluruh berkas transaksi yang sudah selesai di proses yang kemudian di simpan di file yang sudah disediakan

Selain itu, berikut ini rincian pekerjaan yang dilakukan oleh penulis setiap minggunya di PT Telkom Indonesia dari tanggal 15 September 2020 sampai dengan 14 Desember 2020.

Tabel 3.3 Pekerjaan Setiap Minggu

Minggu Ke	Pekerjaan Yang Dilakukan
1	<p>Pengenalan dengan seluruh staf divisi <i>Payment Collection</i></p> <p>Pengenalan dan belajar mengenai Standar Kerja (SOP) divisi <i>Payment Collection</i>, <i>flagging</i> serta aplikasi yang digunakan di divisi <i>Payment Collection</i></p> <p><i>Caring billing</i> ke pelanggan atau menelfon pelanggan <i>new billing</i> dan C3MR</p> <p>Membuat Berita Acara <i>flagging</i></p>
2	<p><i>Caring billing</i> ke pelanggan atau menelfon pelanggan <i>new billing</i> dan C3MR</p> <p>Menginput data hasil <i>call</i> dan dimasukkan ke aplikasi <i>Voice of Customer</i> (VOC)</p> <p>Membuat Berita Acara <i>flagging</i></p>
3	<p><i>Caring billing</i> ke pelanggan atau menelfon pelanggan <i>new billing</i> dan C3MR</p> <p>Menginput data hasil <i>call</i> dan dianalisis untuk dimasukkan ke aplikasi <i>Voice of Customer</i>(VOC)</p>
4	Menginput data hasil <i>call</i> dan dimasukkan ke aplikasi <i>Voice of Customer</i> (VOC)
5	Menginput data hasil <i>call</i> dan dimasukkan ke aplikasi <i>Voice of Customer</i> (VOC)
6	<i>Caring billing</i> ke pelanggan atau menelfon pelanggan <i>new billing</i> dan C3MR
7	<p>Membantu merekap faktur pajak dan belajar aplikasi yang digunakan</p> <p>Memverifikasi data tagihan mitra PT.Telkom periode Oktober 2020</p> <p>Menyusun seluruh berkas data tagihan bulan Agustus, September,</p>

	Oktober 2020 Menyusun berkas <i>flagging, cash in plaza</i> dan memo jurnal
8	Memverifikasi berkas tagihan <i>operational</i> dan <i>capital expenditure</i> Membantu merekap faktur pajak Menyusun berkas <i>flagging, cash in plaza</i> dan memo jurnal
9	Memverifikasi berkas tagihan <i>operational</i> dan <i>capital expenditure</i> Membantu merekap faktur pajak Menyusun berkas <i>flagging, cash in plaza</i> dan memo jurnal
10	Memverifikasi berkas tagihan <i>operational</i> dan <i>fee marketing</i> Membantu merekap faktur pajak Menyusun berkas <i>flagging, cash in plaza</i> dan memo jurnal
11	Memverifikasi berkas tagihan <i>operational</i> Membantu merekap faktur pajak Menyusun berkas <i>flagging, cash in plaza</i> dan memo jurnal
12	Memverifikasi berkas tagihan <i>operational</i> Membantu merekap faktur pajak Menyusun berkas <i>flagging, cash in plaza</i> dan memo jurnal

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Proses Pelaksanaan

Dalam proses pelaksanaannya, penulis menjalankan tugas yang diberikan oleh pembimbing baik dalam divisi *Payment Collection* ataupun divisi *Finance*. Berikut ini penjeasan proses pelaksanaan tugas-tugas tersebut.

1. *Caring Billing*

Dalam *caring billing*, pelanggan dibagi menjadi 3 jenis pelanggan yaitu pelanggan *new billing*, pelanggan C3MR, dan pelanggan PraNPC.

Pelanggan *new billing* adalah pelanggan yang baru memasang layanan indihome, sedangkan pelanggan C3MR (*Current Collection Customer*) adalah pelanggan dengan tagihan berjalan dan pelanggan PraNPC adalah pelanggan yang memiliki tunggakan 2 bulan berjalan..

Penulis diberikan tanggungjawab untuk *carring billing* pelanggan *new billing* dan C3MR(*Current Collection Customer*). *Caring billing* ini bertujuan untuk mengingatkan tagihan ke pelanggan sehingga pelanggan membayar tagihannya karena masih banyak pelanggan yang sering lupa untuk membayar ataupun tidak tahu kapan dan cara membayar tagihan terutama bagi pelanggan *new billing*. Proses dalam *carring billing customer*, yaitu:

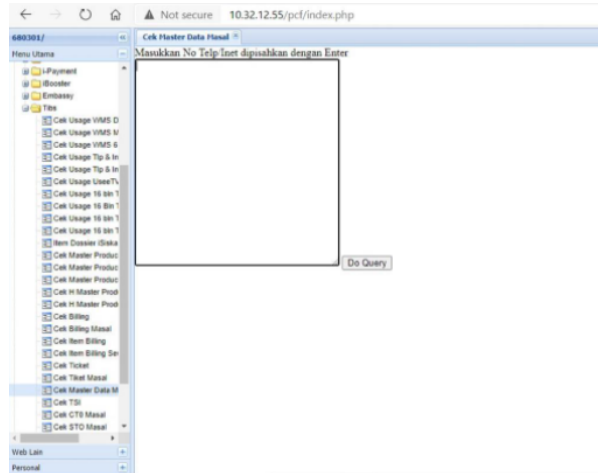
- a. Membuka *google spreadsheet* untuk melihat daftar nomor internet pelanggan yang sudah diberikan oleh admin *Payment Collection*. Data pelanggan ini sebelumnya sudah melalui proses *profiling* yang dilakukan oleh *Manager* dan *Officer Payment Collection* dan kemudian diberikan ke admin untuk dibagikan kepada CTB (*Caring Territory Base*) setiap harinya.

PIC	TGL CAL	WKT	EMAIL VERIFI	NO HP VERIFI	STD C	HASIL CALL
Caca	18-Sep-20	11.27				
Caca	18-Sep-20	11.31				
Caca	18-Sep-20	11.32				

Gambar 3.1 Template Hasil Carring Billing Pelanggan Indihome Witel Tangerang

Sumber: docs.google.com

- b. Setelah menerima data nomor internet pelanggan, penulis membuka *website* PCF dan menyalin nomor internet pelanggan ke master data dengan tujuan untuk mengetahui nomor pelanggan yang bisa dihubungi.



Gambar 3.2 Website PCF
Sumber: 10.32.12.55/pcf/index.php

- c. Setelah mendapatkan nomor pelanggan yang bisa dihubungi kemudian disalin ke *google spreadsheet* yang sudah dibuka sebelumnya.
- d. Setelah itu, penulis membuka *website e-payment* kemudian menyalin nomor internet di *website* tersebut untuk mengetahui pelanggan sudah bayar atau belum



Gambar 3.3 e-info payment Telkom
Sumber: i-payment.telkom.co.id

- e. Setelah itu, jika *billing* sudah dilunasi oleh pelanggan maka penulis tidak perlu menelfon pelanggan tersebut tapi jika pelanggan belum melunasi tagihannya maka penulis akan menelfon pelanggan tersebut dan menyampaikan tagihan dengan jelas, tepat dan ramah

- f. Setelah menelfon peanggan, penulis memasukkan hasil dari panggilan yang sudah dilakukan dan diketik di *google spreadsheet* sesuai dengan format yang sudah tersedia

2. Membuat Berita Acara *Flagging*

Penulis diberi kepercayaan untuk membuat berita acara *flagging* berdasarkan data yang diperoleh dari divisi *Finance*. Berita acara *flagging* dibuat untuk mengetahui pemasukkan Telkom melalui rekening Telkom. Proses dalam membuat berita acara *flagging*, yaitu:

- Mendapatkan bukti transfer dari pelanggan ke rekening Telkom OMFS beserta nomor id pelanggan dari atasan. Bukti ini diperlukan sebagai syarat wajib ketika melakukan *flagging*.
- Setelah mendapatkan bukti *transfer*, penulis mencocokkan dan memverifikasi bukti *transfer* tersebut dengan rekening koran yang didapatkan dari divisi *Finance*. Hal ini dilakukan sebagai salah satu syarat proses bisnis yang diadopsi oleh Telkom yaitu untuk selalu memverifikasi semua transaksi yang masuk ataupun keluar
- Setelah itu penulis mendapatkan data hasil perhitungan *flagging* dari atasan. Hasil perhitungan *flagging* selalu dilakukan oleh atasan dikarenakan untuk meminimalisir kesalahan perhitungan.

01.12.2020	Dynamic List Display					1
01.12.2020						1
List of Customer Billing						
Divre 02 Divisi Regional II: Jakarta						
Site 0053						
Guichet 0003 LOKET PAYMENT MANAGEMENT						
	Phone No	Name	Contract Account No	Period	Amount	Receipt No
*						
	XXXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Printing Date : 01-12-2020						

Gambar 3.4 Template Hasil *Flagging*

Sumber: Internal, PT Telkom Indonesia Witel Tangerang

- | PAYMENT & COLLECTION AREA FLAG BAYAR | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------|---------|------|-------|----------------|---------------|-------------|--------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| BERITA ACARA FLAG BAYAR | | | | | | | | | |
| LOKET PAYMENT MANAGEMENT | | | | | | | | | |
| No C.Tel 877/KU350/D02-Q02070/2020 | | | | | | | | | |
| NO | NO. TLP | NAMA | BULAN | JUMLAH FLAGING | TAXI METE BAL | TGL FLAGING | URAIAN | | |
| | | | | | | | RK | JUMLAH RK | KETERANGAN |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| TOTAL | | | | 0 | | | | 0 | 0 |
| Mengetahui,
MGR PAYMENT & COLLECTION TANGERANG | | | | | | | Tangerang, 00 Januari 1900
ASMAN PAYMENT & COLLECTION TANGERANG | | |
| IMAM SUTIKNO
NIK 640888 | | | | | | | TEGUH WIDODO
NIK 690569 | | |

Sumber: Internal, PT Telkom Indonesia Witel Tangerang

- ### 3. Menginput Data Hasil *Carring Billing* ke VOC (*Voice of Customer*)

- a. Menerima rekapan data hasil call dan visit dari admin *Payment Collection*. bertujuan untuk memudahkan penulis ketika menginput data VOC(*Voice of Customer*)

REKAP DATA CALL CTB BULAN SEPTEMBER 2020					
Tanggal	Jam	Nomor	KETERANGAN	Hasil Vi	TGRG
9/16/2020	10:57				
9/16/2020	11:19				
9/16/2020	11:31				
9/16/2020	11:53				
9/16/2020	15:49				
9/16/2020	17:13				

Gambar 3.6 Contoh *Template* Rekap Data Hasil *Call* Bulan Oktober 2020

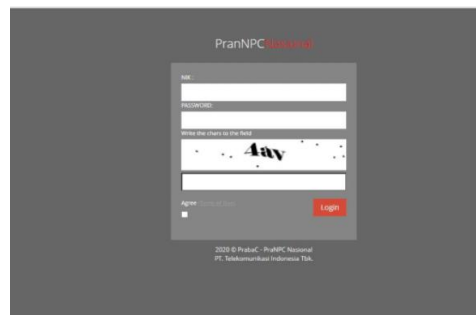
Sumber: Internal, PT Telkom Indonesia Witel Tangerang

REKAP DATA CALL CTB BULAN OKT 2020					
Tanggal	Jam	Nomor	KETERANGAN	Hasil Visit	TGRG
10/20/20	08:31				
10/20/20	08:46				
10/20/20	08:53				
10/20/20	08:53				

Gambar 3.7 Contoh *Template* Rekap Data Hasil *Visit* Bulan Oktober 2020

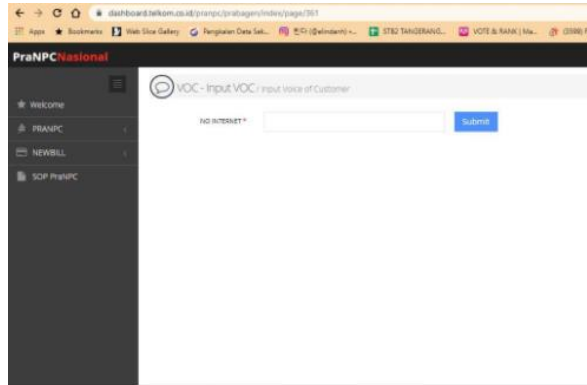
Sumber: Internal , PT Telkom Indonesia Witel Tangerang

- b. Membuka website *dashboard* kemudian *login* dengan *user* dan *password* yang sudah diberikan sebelumnya oleh admin *Payment Collection*



Gambar 3.8 Contoh Tampilan Awal *Voice of Customer* (VOC)
Sumber: *dashboard.telkom.co.id*

- c. Setelah masuk ke dalam *website dashboard* kemudian penulis, mengklik Pra NPC lalu klik VOC (*Voice of Customer*)
- d. Setelah itu, penulis, memasukkan nomor internet pelanggan ke dalam kolom yang sudah tersedia.



Gambar 3.9 Contoh *Voice of Customer* (VOC)

Sumber: *dashboard.telkom.co.id*

- e. Setelah *template* VOC (*Voice of Customer*) keluar, penulis memasukkan hasil *call* pelanggan sesuai dengan format yang tersedia di *website* tersebut

STATUS *	<input type="radio"/> CONTACTED <input type="radio"/> NOT CONTACTED
KATEGORI *	<input type="text"/>
VOICE OF CUSTOMER *	<input type="text"/>
KATEGORI NOMOR	<input type="text"/> -PILIH- <input type="text"/> Input Nomor Internet
KETERANGAN	<input type="text"/>
NEW GSM	<input type="text"/>
NEW EMAIL	<input type="text"/>
TANGGAL KUNJUNGAN *	<input type="text"/> <input type="button" value="📅"/>
JANGKA BAKAR	<input type="text"/> <input type="button" value="📅"/>

Gambar 3.10 Contoh *Template Voice of Customer* (VOC)

Sumber: *dashboard.telkom.co.id*

4. Merekap Faktur Pajak

Penulis dipercaya untuk membuat rekapan faktur pajak perusahaan dari setiap transaksi yang terkena pajak. Rekapan faktur pajak ini berguna bagi tim *Finance* untuk laporan bulanan dan juga untuk

memudahkan karyawan dalam divisi *Finance* ketika sewaktu-waktu berkas dibutuhkan untuk audit. Berikut ini proses dalam merekap faktur pajak.

- Mendapatkan berkas faktur pajak dari atasan yaitu Sadiran dimana data faktur pajak ini sebelumnya didapatkan dari *user* yang transaksinya terkena pajak dan kemudian di *print* oleh beliau.
- Setelah itu, penulis memberikan nomor *document*, nomor *account*, dan kode *account* yang terdaftar di SAP (*System Application Product*) di berkas faktur pajak tersebut
- Setelah itu penulis menyalin semua data yang sudah didapatkan ke dalam *excel* sesuai dengan *template* yang sudah diberikan.

REKAP FP PPN WAPU & NON WAPU											
PERIODE : SEPTEMBER 2020 FINANCE WITEL TANGERANG											
No.	NPWP	Nama Lawan Transaksi	Nomor Faktur		DPP	PPN	No. Document SAP	BA	Nomor Vendor	TGL POSTING	TGL KIRIM
			Nomor Seri	Tanggal							
1	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k
2											

Gambar 3.11 Contoh *Template* Rekap Faktur Pajak

Sumber: Internal, PT. Telkom Indonesia Witel Tangerang

5. Memverifikasi Berkas

Penulis diberikan kepercayaan untuk memverifikasi terhadap berkas tagihan perusahaan yang masuk. Verifikasi berkas ini sebagai salah satu proses bisnis yang diadopsi oleh Telkom yang bertujuan untuk meminimalisir kesalahan penulisan ataupun isi dari berkas tersebut sebelum di lakukan proses bayar.. Berikut ini proses memverifikasi berkas.

- Mendapatkan berkas tagihan atau pertanggung jawaban dari *user* ataupun mitra. Tagihan atau pertanggung jawaban sendiri dibagi menjadi 3, yaitu tagihan *operational*, *capital expenditure* dan *fee marketing/sales*.

- Untuk tagihan *operational*, *user* sebelumnya memasukkan tagihannya ke dalam *website finest* (website perantara untuk mencatat transaksi anggaran dan pengeluaran serta realisasi antara *user* dengan divisi *Finance*) kemudian memberikan tagihan atau pertanggungungan ke *Finance*. Untuk tagihan *capital expenditure*, PT. Telkom selalu menggunakan mitra terkait pembangunan ataupun *maintenance* jaringan sehingga tagihan *capital expenditure* selalu berasal dari mitra PT.Telkom sesuai dengan *template* berkas yang sudah diberikan oleh perusahaan.Untuk tagihan *fee marketing/sales*, PT Telkom menggunakan mitra perusahaan untuk menjual produk layanannya sehingga tagihan *fee marketing* berasal dari mitra PT.Telkom sesuai dengan *template* berkas yang sudah diberikan oleh perusahaan
- b. Setelah mendapatkan berkas tagihan, penulis melakukan verifikasi terhadap berkas tersebut. Yang diverifikasi oleh penulis yaitu isi dan kelengkapan berkas sebelum di serahkan kepada Sri Winarsih untuk di masukkan ke dalam SAP (*System Application Product*)
 - c. Setelah diverifikasi dan berkas tersebut sudah benar dan *valid*, penulis memberikan berkas tersebut ke Sri Winarsih untuk di cek kembali oleh beliau
 - d. Setelah Sri Winarsih mengecek kembali dan yakin sudah tidak ada kesalahan, beliau akan memposting tagihan tersebut ke dalam aplikasi SAP (*System Application Product*) untuk mendapatkan nomor dokumen
 - e. Setelah mendapatkan nomor dokumen, maka dibuatlah SPB (Surat Perintah Bayar) di SAP (*System Application Product*) dan kemudian di print dan diberikan ke Sri Larasati untuk di setujui (*approval*) di SAP. Setelah di setujui di SAP, hasil print tersebut baru ditanda tangan basah oleh Sri Larasati sebagai *Officer 1 Finance* dan Sri Winarsih sebagai *Officer 1 Finance* jika transaksi dibawah 25 juta rupiah tapi

jika transaksi diatas 25 juta rupiah hingga 250 juta rupiah maka harus di setujui (*approval*) oleh Wawan Hadiawan sebagai *PGS Manager Finance* dan di tanda tangan basah oleh Sri Larasati dan Wawan Hadiawan dan jika transaksi diatas 250 juta hingga 5 milliar rupiah maka harus di setujui (*approval*) oleh Harisandi Atmaja sebagai *Officer Senior Manager Finance* dan ditanda tangan basah oleh Wawan Hadiawan dan Harisandi Atmaja

- f. Setelah SPB (Surat Perintah Bayar) muncul dan sudah di tanda tangan maka pembayaran akan di lakukan oleh pusat dengan jangka waktu maksimal 3 hari untuk *vendor* atau mitra internal dan maksimal 14 hari untuk *vendor* atau mitra eksternal.

6. Menyusun Seluruh Transaksi yang sudah selesai di proses

Penulis diberikan kepercayaan untuk menyusun seluruh transaksi *cash In* dan *cash Out*. Penyusunan ini berfungsi agar memudahkan karyawan dalam divisi *Finance* ketika sewaktu-waktu berkas dibutuhkan untuk audit. Berikut ini proses penyusunan berkas *cash out*.

- a. Setelah seluruh transaksi *cash out* tiap periode sudah selesai di proses, penulis memberikan nomor pada kanan atas dokumen sesuai dengan urutan dari rekapan nomor dokumen yang didapatkan sebelumnya dari Sri Winarsih.
- b. Kemudian diurutkan dari nomor 1 untuk ditaruh di paling bawah sampai nomor tertinggi dan menaruhnya di lemari arsip.

Selain itu, berikut ini proses penyusunan berkas *cash in*.

- a. Penulis memastikan seluruh transaksi *cash in* seperti pemasukan dari Plaza dan UTIP (uang titipan) atau *flagging* setiap harinya sudah valid dan sudah di tanda tangan basah oleh *Manager Finance*

- b. Setelah itu, penulis merapihkan dan menyusun berkas sesuai dengan urutan yang benar
- c. Kemudian, penulis membuat lubang di pinggiran berkas-berkas tersebut dengan pembolong kertas
- d. Setelah itu, penulis memasukkan seluruh berkas-berkas tersebut ke dalam *bantex* yang sudah tersedia di ruang penyimpanan berkas setiap harinya.

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

1. Terdapat Pekerjaan yang dilakukan penulis yang kurang familiar bagi penulis

Dalam melaksanakan program kerja magang, penulis melakukan *caring billing* ke *customer*. Penulis mengalami hambatan dalam menjalankan tugas yang diberikan karena penulis tidak familiar dengan pekerjaan tersebut dan tidak mendapatkan training sebelumnya.

2. Istilah-istilah dan nama-nama kode yang asing bagi penulis

Dalam melaksanakan program kerja magang, penulis memiliki istilah-istilah dan nama-nama kode yang baru pertama kali diketahui oleh penulis seperti hasil dari setelah menelpon customer ataupun visit harus disesuaikan dengan standar *call* yang sudah dibuat oleh perusahaan. Penulis mengalami hambatan dalam mengerjakan tugas yang diberikan karena penulis belum familiar dengan istilah dan nama kode yang diterapkan oleh perusahaan.

3. Penulis kurang dilibatkan selama magang di divisi Finance

Dalam melaksanakan program kerja magang, penulis kurang dilibatkan dalam pekerjaan di divisi *Finance*. Hal ini dikarenakan untuk mengakses ke semua aplikasi ataupun *website* yang digunakan oleh divisi *Finance* membutuhkan akses login yang hanya dimiliki oleh karyawan

divisi *Finance* sehingga penulis hanya diberikan tugas yang tidak berhubungan langsung dengan aplikasi ataupun *website* yang digunakan dalam divisi *Finance*.

3.3.3 Solusi atas Kendala yang ditemukan

1. Penulis mempraktekan sendiri di depan kaca berulang-ulang

Untuk mengatasi hambatan terkait pekerjaan yang kurang familiar bagi penulis, penulis menulis *step-step* ketika melakukan pekerjaan yang diberikan yaitu *caring billing* ke pelanggan setelah itu penulis belajar berbicara dengan pelanggan di depan kaca berulang-ulang kali sampai penulis yakin bisa melakukannya. Selain itu, penulis juga meminta tolong kepada pembimbing untuk mengawasi secara langsung di hari pertama ketika melakukan *caring billing*.

2. Penulis mencari tahu istilah-istilah dan nama-nama kode yang asing bagi penulis

Untuk mengatasi hambatan terkait istilah-istilah dan nama-nama kode yang digunakan dalam perusahaan, penulis menanyakan istilah-istilah dan nama-nama kode tersebut ke pembimbing kemudian menuliskannya di *notes* dan di tempelkan di meja kerja serta laptop. Jika sewaktu-waktu penulis lupa dengan istilah atau nama kode tersebut, penulis tinggal melihat catatan yang sudah penulis catat sebelumnya.

3. Penulis memperhatikan proses transaksi yang melibatkan aplikasi dan website yang dilakukan oleh para pembimbing

Untuk mengatasi hambatan terkait kurangnya penulis untuk dilibatkan dengan aplikasi dan *website* yang digunakan dalam divisi *Finance*, penulis memperhatikan *step-step* nya ketika pembimbing memasukan data ke *website* ataupun aplikasi yang digunakan dan menanyakan kembali terkait *step-step*nya kepada pembimbing jika penulis belum mengerti.

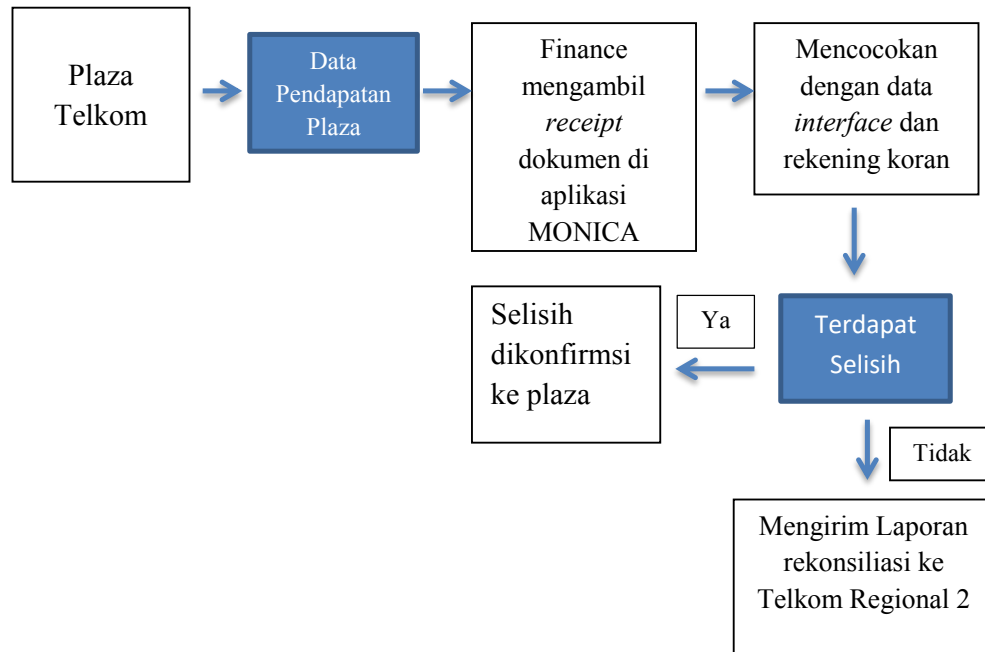
3.4 Analisa Perusahaan

Meskipun penulis tidak dilibatkan secara langsung terkait data keuangan perusahaan ketika melaksanakan praktek kerja magang di divisi *Finance*, penulis akan menjelaskan alur dari *cash in* dan *cash out* dari yang diamati oleh penulis secara lebih detail.

1. *Cash In*

Proses transaksi *cash in* yang ditangani oleh PT Telom Witel Tangerang hanya 2 yaitu transaksi *cash in* dari Plaza Telkom dan *cash in* dari *Payment Collection*. Berikut ini proses transaksi dari Plaza Telkom.

1. Plaza Telkom menerima kas dari pelanggan setiap kantor layanan Plaza Telkom buka. Setiap transaksi kas yang diterima oleh Plaza akan dicatat dan di posting di aplikasi Monica.
2. Setelah Plaza Telkom memposting data pendapatannya, maka Sri Larasati sebagai *Officer Cash Bank* di divisi *Finance* akan mengambil dokumen tersebut di aplikasi Monica dan mencocokkan data tersebut dengan data *interface* (data bisnis yang dimiliki oleh perusahaan) dan rekening koran perusahaan.
3. Jika terdapat selisih antara data pendapatan dari plaza dengan data *interface* dan rekening koran perusahaan, maka selisih tersebut akan dikonfirmasi ke plaza dan menanyakan alasan kenapa bisa terjadi adanya selisih. Tapi jika tidak ada selisih maka data pendapatan yang sudah dicocokkan atau di rekon akan dikirim ke Telkom Regional 2 yang terletak di Jakarta.
4. Setelah data pendapatan yang sudah di rekonsiliasi dikirim ke Telkom Regional 2, Sri Larasati akan mencetak data tersebut menjadi *hardcopy* dan ditanda tangan basah oleh beliau dan Manager Finance sebagai salah satu syarat atau kebijakan proses bisnis yang dilakukan oleh PT Telkom Indonesia.



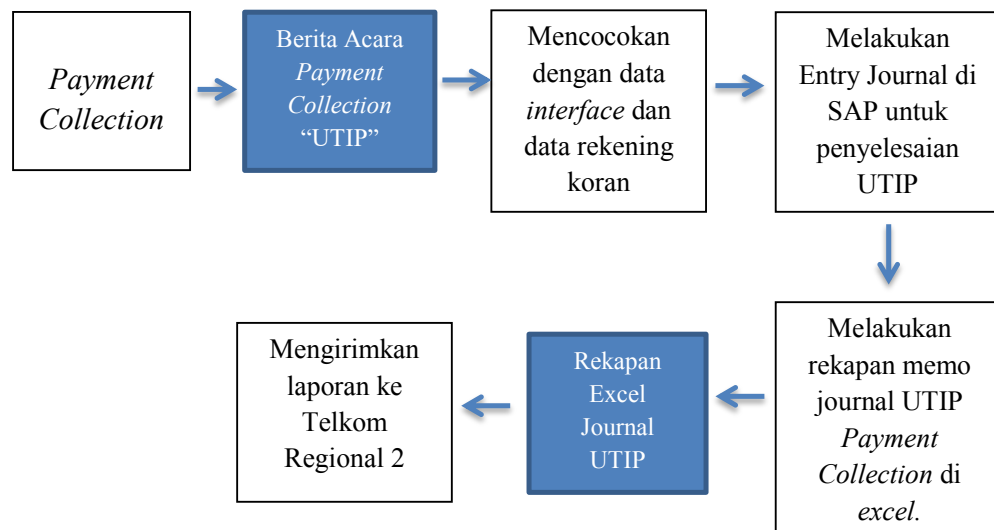
Gambar 3.12 Alur Pendapatan dari Plaza Telkom

Sumber: Internal, PT. Telkom Indonesia Witel Tangerang

Berikut ini proses transaksi dari Plaza Telkom.

1. Payment Collection akan membuat Berita Acara *Flagging* atau UTIP(Uang Titipan) dari transaksi yang masuk ke rekening Telkom yang kemudian dicetak menjadi *hardcopy* dan ditanda tangan basah oleh *Manager Payment Collection* dan *Asistant Manager Payment Collection* sebagai salah satu syarat atau kebijakan proses bisnis yang dilakukan oleh PT Telkom Indonesia.
2. Berita Acara yang sudah dibuat oleh *Payment Collection* akan diberikan kepada Sri Larasati sebagai *Officer Cash Bank Finance* yang kemudian akan dicocokkan dengan data *interface* dan data rekening koran perusahaan.
3. Setelah dicocokkan atau di rekon, Sri Larasati akan memasukan data tersebut ke aplikasi SAP untuk penyelesaian UTIP dan *Flagging*.

4. Setelah itu, Sri Larasati akan membuat rekapan data UTIP dan Flagging di *excel* yang kemudian rekapan tersebut dikirimkan kepada Telkom Regional 2 yang terletak di Jakarta dan data *hardcopy* yang diberikan oleh *Paymnet Collection* akan disimpan di lemari arsip *Finance*.



Gambar 3. 13 Alur Pendapatan dari Payment Collection

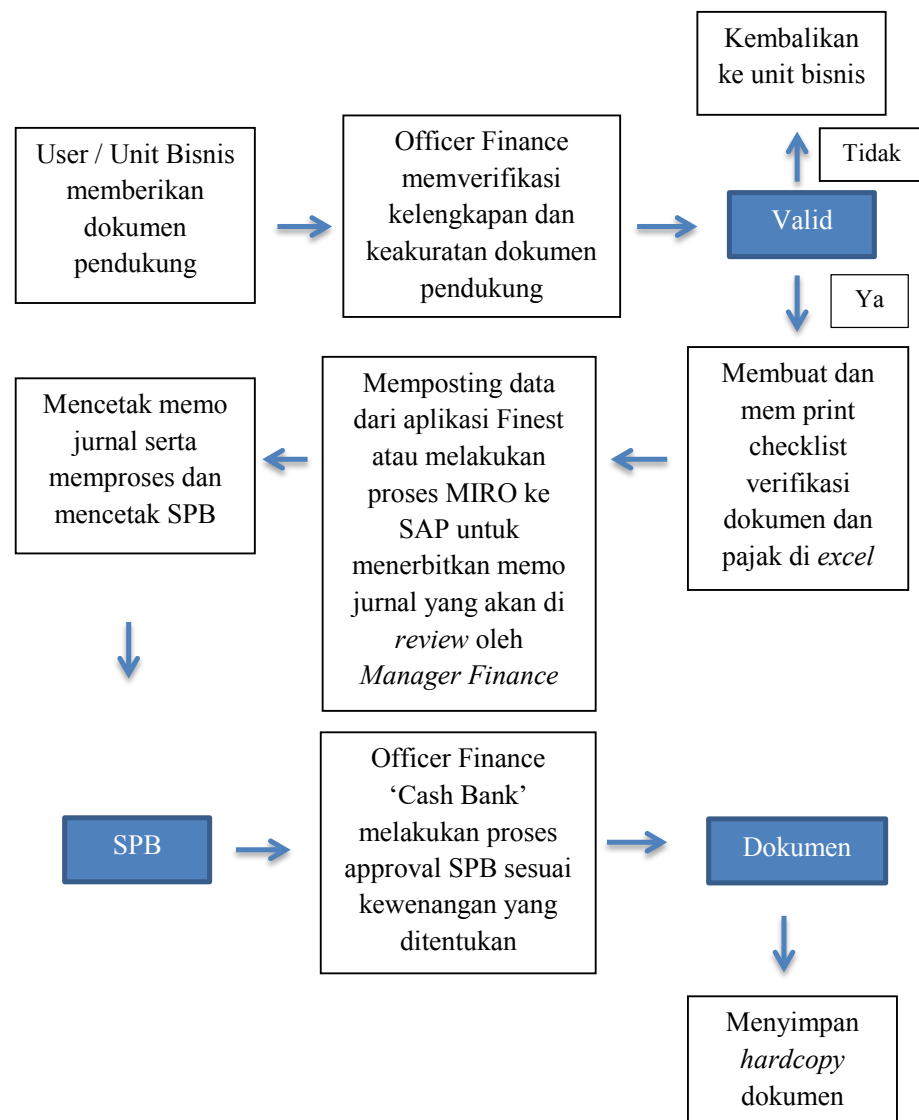
Sumber: Internal, PT. Telkom Indonesia Witel Tangerang

2. Cash Out

Proses transaksi *cash out* yang ditangani oleh PT Telom Witel Tangerang ada 3 yaitu transaksi *cash out* untuk *operational expense*, *capital expense* dan *fee marketing*, dimana proses ketiga transaksi tersebut sama dan yang berbeda hanya dokumen pendukungnya saja. Berikut ini proses transaksi untuk *operational expense*, *capital expense* dan *fee marketing*.

1. *User* atau Unit Bisnis memberikan dokumen pendukung atas pertanggung jawaban yang ditagihkan kepada perusahaan.
2. Setelah itu Sri Winarsih sebagai *Officer Verification Finance* akan memverifikasi kelengkapan dan keakuratan dari dokumen pendukung tersebut

3. Jika dokumen tersebut sudah valid sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh PT Telkom Indonesia maka Sri Winarsih akan membuat dan mencetak *checklist* verifikasi dokumen dan pajak di *excel* tapi jika belum valid maka dokumen pendukung tersebut akan dikembalikan ke *user* atau unit bisnis.
4. Setelah itu, Sri Winarsih akan memposting data pertanggungungan atau tagihan dari aplikasi *Finest* (untuk *operational expense*) atau melakukan proses *MIRO* (pencatatan hutang perusahaan atas tagihan yang diterima dari mitra atau vendor, untuk tagihan *capital expense* dan *fee marketing*) ke aplikasi *SAP*. Hal ini bertujuan untuk menerbitkan memo jurnal yang akan di review oleh *Manager Finance*.
5. Kemudian Sri Winarsih akan mencetak memo jurnal tersebut serta memproses dan mencetak *SPB* (Surat Perintah Bayar).
6. Setelah *SPB* di proses dan di cetak, Sri Winarsih akan memberikan *SPB* tersebut kepada Sri Larasati sebagai *Officer Cash Bank Finance* sehingga beliau bisa melakukan proses approval *SPB* dan di tanda tangan basah oleh beliau jika transaksi dibawah 25 juta rupiah tetapi jika transaksi diatas 25 juta rupiah hingga 250 juta rupiah maka harus di setujui (*approval*) oleh Wawan Hadiawan sebagai *PGS Manager Finance* dan di tanda tangan basah oleh Sri Larasati dan Wawan Hadiawan dan jika transaksi diatas 250 juta hingga 5 milliar rupiah maka harus di setujui (*approval*) oleh Harisandi Atmaja sebagai *Officer Senior Manager Finance* dan ditanda tangan basah oleh Wawan Hadiawan dan Harisandi Atmaja.
7. Setelah di setujui dan di tanda tangan basah sesuai dengan kewenangan yang berlaku, maka Sri Larasati akan menyimpan seluruh dokumen tersebut di lemari arsip.



Gambar 3. 14 Alur Pengeluaran *Operational Expense*, *Capital Expense* dan *Fee Marketing*

Sumber: Internal, PT. Telkom Indonesia Witel Tangerang