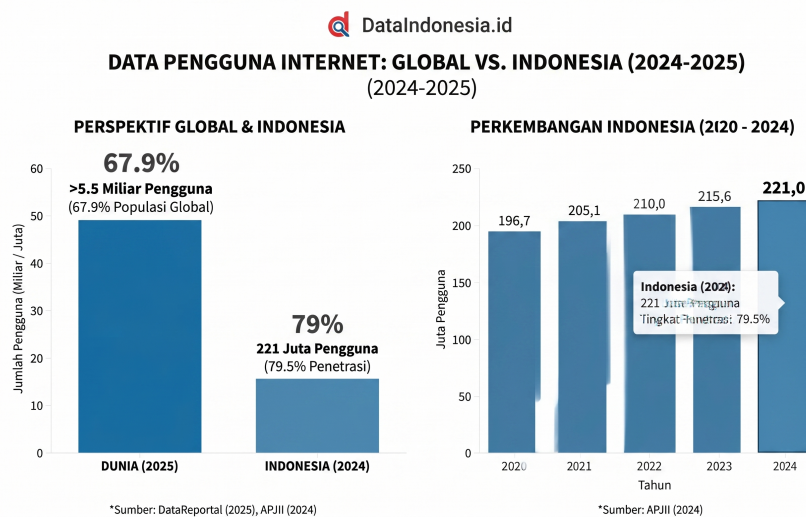


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir telah memberikan perubahan besar terhadap aktivitas bisnis perusahaan di berbagai sektor industri. Transformasi digital menyebabkan perusahaan tidak hanya berfokus pada penjualan produk dan layanan secara konvensional, tetapi juga pada pengelolaan data transaksi, sistem informasi, serta pengelolaan pendapatan perusahaan yang semakin kompleks. Perkembangan teknologi tersebut mendorong perusahaan untuk melakukan penyesuaian terhadap sistem operasional pada proses bisnis agar mampu mengikuti perubahan kebutuhan pasar dan tingginya aktivitas transaksi digital di era modern saat ini (M. A. Nugroho et al., 2024). Selain itu, perkembangan teknologi digital juga menyebabkan meningkatnya persaingan bisnis antar perusahaan sehingga perusahaan dituntut untuk mampu menjalankan proses bisnis secara lebih efektif, efisien, dan terintegrasi.

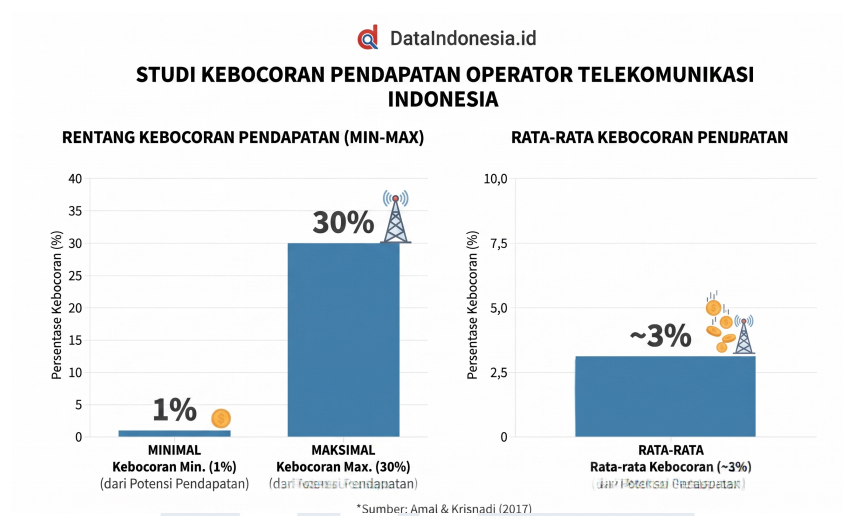


Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet

Jumlah pengguna internet dunia telah mencapai lebih dari 5,5 miliar pengguna atau sekitar 67,9% populasi global (DataReportal, 2025). Di Indonesia sendiri, penggunaan internet juga mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet Indonesia telah mencapai 221 juta pengguna pada tahun 2024 dengan tingkat penetrasi internet sebesar 79,5% dari total populasi masyarakat Indonesia ((APJII), 2024).

Selain meningkatnya penggunaan internet, perkembangan ekonomi digital Indonesia juga mengalami peningkatan yang signifikan. Berdasarkan laporan *e-Conomy SEA 2024* yang diterbitkan oleh Google, Temasek, dan Bain & Company, nilai ekonomi digital Indonesia mencapai USD 90 miliar pada tahun 2024 dan menjadi yang terbesar di Asia Tenggara (Google et al., 2024). Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh meningkatnya aktivitas transaksi digital, penggunaan layanan berbasis teknologi, perkembangan industri telekomunikasi, serta meningkatnya penggunaan platform digital dalam aktivitas bisnis perusahaan. Pertumbuhan ekonomi digital tersebut menunjukkan bahwa perusahaan saat ini semakin bergantung pada sistem digital dalam menjalankan aktivitas operasional maupun pengelolaan transaksi perusahaan.

Perkembangan digitalisasi pada perusahaan teknologi menyebabkan proses transaksi perusahaan menjadi lebih kompleks karena melibatkan berbagai sistem informasi yang saling terintegrasi. Kondisi tersebut meningkatkan risiko terjadinya ketidaksesuaian data transaksi, keterlambatan pemrosesan tagihan, serta kesalahan pencatatan pendapatan yang dapat mengakibatkan hilangnya potensi pendapatan perusahaan atau yang dikenal dengan istilah *revenue leakage* (A. Nugroho & Lestari, 2022).



Gambar 1. 2 Grafik Kebocoroan Pendapatan Operator Telekomunikasi

Revenue leakage adalah kondisi di mana perusahaan kehilangan pendapatan yang seharusnya diterima akibat inefisiensi proses, kesalahan penagihan, atau celah dalam sistem keuangan. Masalah ini bukan hanya dialami perusahaan kecil, sekitar separuh para pengambil keputusan di berbagai industri menganggapnya sebagai persoalan yang meresap dalam manajemen pendapatan bisnis mereka, dengan dua penyebab utama berupa proses yang keliru dan data yang buruk (NetSuite, 2025). Industri paling rentan adalah mereka dengan sistem penagihan kompleks, seperti telekomunikasi, SaaS, layanan profesional, dan bisnis berbasis langganan (Replicon, 2022). Di Indonesia, studi pada operator telekomunikasi menunjukkan kebocoran pendapatan berkisar antara 1% hingga 30% dari potensi pendapatan, dengan rata-rata sekitar 3% (Amal & Krisnadi, 2017). Di sektor B2B, kesenjangan antara departemen penjualan dan keuangan kerap menjadi sumber utama dari inefisiensi operasional dan kebocoran pendapatan (Anindya, 2026). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan utama yang dihadapi perusahaan bukan hanya sekadar kehilangan pendapatan, melainkan ketidakakuratan dalam pencatatan pendapatan yang seharusnya diterima sehingga potensi pendapatan perusahaan tidak tercermin secara tepat dalam laporan keuangan (NetSuite, 2025).

Fenomena tersebut menyebabkan fungsi keuangan dalam perusahaan menjadi semakin penting, khususnya pada bidang *Revenue Assurance*. *Revenue Assurance* merupakan fungsi yang bertujuan untuk memastikan seluruh proses pendapatan perusahaan berjalan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur perusahaan (BPM, 2023; NetSuite, 2025). *Revenue Assurance* berperan dalam melakukan *monitoring* transaksi, memastikan ketepatan penerbitan *invoice*, melakukan rekonsiliasi data pendapatan, *monitoring* distribusi tagihan, hingga memastikan bahwa pendapatan perusahaan telah tercatat sesuai periode akuntansi yang berlaku. Dengan adanya *Revenue Assurance*, perusahaan dapat meminimalkan risiko kehilangan pendapatan dan meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan perusahaan (NetSuite, 2025).

Menurut Sharma, *Revenue Assurance* memiliki peran penting dalam menjaga kestabilan pendapatan perusahaan dan meminimalkan risiko kehilangan pendapatan akibat kesalahan operasional maupun sistem perusahaan (Sharma, 2022). Selain itu, Ahmed dan Ali menjelaskan bahwa perusahaan yang memiliki sistem *Revenue Assurance* yang baik cenderung memiliki pengelolaan pendapatan yang lebih efektif dan akurat dibandingkan perusahaan yang belum menerapkan sistem pengendalian pendapatan secara optimal (Ahmed & Ali, 2021). Hal tersebut menunjukkan bahwa *Revenue Assurance* menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas pengelolaan keuangan perusahaan di era digital saat ini. Penelitian Sari (2021), juga menjelaskan bahwa *Revenue Assurance* berperan penting dalam mendukung proses pengendalian pendapatan perusahaan telekomunikasi melalui *monitoring* transaksi dan pengawasan distribusi tagihan secara berkala.

PT PLN Icon Plus sebagai perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi, konektivitas, dan solusi digital memiliki aktivitas bisnis yang didukung oleh sistem digital dan layanan berbasis teknologi (Plus, 2024). Seiring berkembangnya layanan digital dan meningkatnya jumlah pelanggan, perusahaan memerlukan sistem pengelolaan dan pengendalian pendapatan yang baik agar proses bisnis dapat berjalan secara efektif dan efisien. Berbeda dengan perusahaan

yang menjual produk fisik, perusahaan berbasis layanan digital seperti PT PLN Icon Plus menghadapi tantangan tersendiri dalam pencatatan pendapatan (Plus, 2024). Layanan jasa seperti konektivitas internet dan aplikasi digital tidak dapat dijamin berjalan sempurna sepenuhnya, gangguan layanan, penyesuaian tagihan, maupun klaim restitusi dari pelanggan dapat terjadi sewaktu-waktu (Amal & Krisnadi, 2017). Kondisi ini menyebabkan nilai pendapatan yang seharusnya diterima perusahaan tidak selalu sama dengan yang tercatat secara sistem, sehingga dibutuhkan proses rekonsiliasi yang akurat untuk memastikan seluruh potensi pendapatan telah tercermin dengan benar dalam laporan keuangan (Sharma, 2022). Menurut Prasetyo dan Utari (2023), perusahaan berbasis digital memerlukan sistem *monitoring* transaksi dan pengendalian pendapatan yang lebih terintegrasi karena tingginya volume transaksi dapat meningkatkan risiko ketidaksesuaian data dan kesalahan pencatatan pendapatan perusahaan.

Selain itu, Sari (2021), menjelaskan bahwa perusahaan telekomunikasi dan layanan digital membutuhkan fungsi *Revenue Assurance* untuk membantu proses *monitoring* transaksi, pengawasan distribusi tagihan, serta meminimalkan potensi kehilangan pendapatan perusahaan. Oleh karena itu, keberadaan *Revenue Assurance* pada PT PLN Icon Plus memiliki peran penting dalam memastikan ketepatan pencatatan pendapatan, *monitoring* distribusi *invoice*, proses rekonsiliasi data transaksi, serta mendukung penyusunan laporan pendapatan perusahaan.

Melalui kegiatan kerja magang di PT PLN Icon Plus, penulis berharap dapat memperoleh pengalaman nyata dalam memahami proses pengelolaan pendapatan perusahaan sebagai bagian dari fungsi *Revenue Assurance*. Selain itu, kegiatan magang juga menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu akuntansi dan manajemen keuangan yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja secara nyata, sekaligus mengembangkan kemampuan komunikasi, koordinasi kerja, ketelitian, serta pemahaman mengenai pentingnya fungsi *Revenue Assurance* dalam mendukung efektivitas operasional perusahaan.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

1.2.1 Maksud Kerja Magang

Keikutsertaan penulis dalam kegiatan kerja magang sebagai *Revenue Assurance Intern* di PT PLN Icon Plus dilakukan sebagai bentuk pemenuhan kewajiban akademik yang telah ditentukan oleh universitas. Program magang ini merupakan salah satu persyaratan kelulusan yang wajib ditempuh melalui beberapa mata kuliah, yaitu *Pre-Activities*, *Professional Business Ethics*, *Industry Experience*, *Industry Model Validation*, serta *Evaluation and Reporting*. Pelaksanaan kegiatan magang tersebut mencakup total beban kerja selama 640 jam yang divalidasi oleh supervisor perusahaan dan didukung dengan 207 jam proses bimbingan bersama advisor.

Melalui kegiatan kerja magang di PT PLN Icon Plus, penulis berharap dapat menambah wawasan dan pengalaman kerja, khususnya dalam lingkungan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi dan layanan digital. Selain itu, kegiatan magang juga menjadi kesempatan bagi penulis untuk belajar beradaptasi dengan lingkungan kerja baru, memahami budaya kerja perusahaan, serta meningkatkan kemampuan komunikasi, koordinasi, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan.

Selain sebagai bentuk pemenuhan kewajiban akademik, kegiatan magang juga membantu penulis memahami bagaimana ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan dapat diterapkan secara langsung dalam dunia kerja. Dengan mengikuti kegiatan kerja magang, penulis dapat memperoleh pengalaman nyata mengenai proses kerja dalam perusahaan serta memahami pentingnya kerja sama tim, ketelitian, dan profesionalisme dalam mendukung aktivitas operasional perusahaan.

1.2.2 Tujuan Kerja Magang

Berikut merupakan tujuan penulis dalam melaksanakan kerja magang di PT PLN Icon Plus:

1. Mengembangkan Pemahaman Penulis Mengenai *Revenue Assurance*

Melalui program magang di PT PLN Icon Plus, penulis bertujuan untuk memahami penerapan fungsi *Revenue Assurance* dalam proses pengelolaan pendapatan perusahaan. Pengalaman kerja secara langsung di perusahaan diharapkan dapat membantu penulis memahami bagaimana proses *monitoring* transaksi, pengendalian pendapatan, serta pengawasan distribusi *invoice* dilakukan dalam lingkungan kerja.

2. Meningkatkan Kemampuan dan Pengalaman Kerja Penulis

Melalui kegiatan magang ini, penulis bertujuan untuk meningkatkan kemampuan baik dari segi akademis maupun profesional yang relevan dengan bidang akuntansi dan manajemen keuangan. Selain itu, penulis juga dapat mengembangkan kemampuan komunikasi, koordinasi kerja, ketelitian, serta kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja perusahaan berbasis teknologi dan layanan digital.

3. Memahami Penerapan Ilmu Perkuliahan dalam Dunia Kerja

Kegiatan kerja magang bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada penulis dalam menerapkan ilmu akuntansi dan manajemen keuangan yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja secara nyata. Melalui pengalaman tersebut, penulis dapat memahami keterkaitan antara teori yang dipelajari selama

perkuliahan dengan praktik kerja yang diterapkan dalam perusahaan.

4. Menambah Wawasan Mengenai Sistem Pengendalian Pendapatan Perusahaan

Melalui kegiatan magang di PT PLN Icon Plus, penulis bertujuan untuk menambah wawasan mengenai pentingnya sistem pengendalian pendapatan perusahaan dalam mendukung efektivitas operasional perusahaan. Selain itu, penulis juga dapat memahami bagaimana perusahaan melakukan pengawasan transaksi dan pengelolaan pendapatan guna meminimalkan risiko kehilangan pendapatan perusahaan.

1.3 Deskripsi Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja

Penulis menjalani kegiatan kerja magang di PT PLN Icon Plus selama 5 (lima) bulan, terhitung sejak 12 Januari 2026 sampai 12 Juni 2026 dengan total kewajiban pemenuhan jam kerja sebanyak 640 jam. Selama pelaksanaan magang, seluruh kegiatan dilakukan menggunakan sistem *Work From Office* (WFO) yang berlangsung secara rutin setiap hari kerja, yaitu Senin hingga Jumat, mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja

Penulis harus mengikuti prosedur pelaksanaan kerja magang untuk diterima sebagai *intern finance* di PT PLN Icon Plus. Berikut merupakan tahapan yang dilalui oleh penulis untuk menempuh program magang:

1.3.2.1 Tahapan Awal

1. Melakukan pengisian KRS magang sesuai Peminatan Manajemen *Finance* dengan memastikan seluruh persyaratan akademik telah terpenuhi. Penulis diwajibkan telah menyelesaikan minimal 90 SKS serta tidak memiliki nilai E ataupun D pada seluruh mata kuliah yang telah ditempuh sebelumnya.
2. Mengikuti kegiatan pembekalan dari Program Studi Manajemen melalui mata kuliah EM 9 Pre-Activities, yang dilaksanakan secara daring (online) maupun luring (offline).
3. Melakukan registrasi melalui website resmi universitas, yaitu *prostep.umn.ac.id*. Tahapan ini dilakukan setelah penulis mendapatkan konfirmasi penerimaan dari PT PLN Icon Plus.

1.3.2.2 Tahap Melamar Magang

1. Penulis mendapatkan informasi mengenai lowongan magang *finance* yang tersedia di PT PLN Icon Plus.
2. Penulis mengisi *form* pengajuan kerja magang di PT PLN Icon Plus.
3. Penulis mengajukan lamaran melalui email dengan menyertakan *Curriculum Vitae* (CV) kepada HR PT PLN Icon Plus.

1.3.2.3 Tahapan Rekrutmen

1. Penulis diberikan kesempatan untuk melakukan interview secara online. Informasi ini diberikan oleh Ibu Ade Sabrina Khair melalui Whatsapp.

2. Penulis melakukan proses interview dengan HR yaitu dengan Ibu Ade Sabrina Khair dan interview dengan *Team Leader* Seksi *Revenue Assurance* pada Bidang Perbendaharaan dan Pajak yaitu Ibu Siti Lazza Faizah.

1.3.2.4 Tahapan Penerimaan dan Pelaksanaan Magang

1. Pada tanggal 7 Januari 2026, penulis mendapatkan konfirmasi penerimaan magang melalui Whatsapp oleh Ibu Ade Sabrina Khair.
2. Selama periode magang, penulis ditempatkan di Bidang Perbendaharaan dan Pajak Sub Bidang Pendapatan Seksi *Revenue Assurance* untuk memperoleh pengalaman kerja langsung di bidang keuangan.
3. Penulis secara rutin mencatat dan menginput deskripsi aktivitas harian magang ke dalam fitur *Daily Task* pada situs PRO-STEP UMN.
4. Setelah menyelesaikan seluruh kegiatan kerja magang, penulis menyusun laporan kerja magang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara. Laporan ini berfungsi sebagai dokumentasi sekaligus gambaran menyeluruh mengenai aktivitas yang telah dilakukan selama masa magang.