

ABSTRAK

TINJAUAN FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB TUNGGAKAN PEMBAYARAN PELANGGAN POTS PADA PT.TELKOM KENDATEL LAMPUNG

Oleh :

Tyas Anggarawati

Ilmu teknologi dalam perkembangannya seperti sekarang ini, pengaruh jasa dan informasi dikatakan sangat maju. Kemajuan teknologi yang makin maju dari masa ke masa mengakibatkan banyaknya perubahan untuk masa sekarang dan masa yang akan datang. Dari sekian banyak ragam kebutuhan masyarakat akan teknologi, salahsatunya adalah kebutuhan akan komunikasi. Telepon menjadi ujung tombak bagi pengembangan infrastruktur telekomunikasi. Di Indonesia sendiri PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT Telkom) adalah satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggaraan layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar. Masalah yang dihadapi PT Telkom Kendatel Lampung adalah tunggakan akibat penjualan kredit yang dilakukan oleh pelanggan yang disebabkan oleh beberapa faktor. Permasalahannya adalah “Faktor-faktor apakah yang menyebabkan tunggakan pembayaran pelanggan POTS di PT Telkom Kendatel Lampung?”

Tujuan penulisan laporan ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari secara langsung tentang kegiatan tinjauan tunggakan pembayaran pelanggan POTS pada PT Telkom Kendatel Lampung, serta untuk mengetahui penyebab atau kendala yang mengakibatkan pelanggan melakukan tunggakan POTS pada PT Telkom Kendatel Lampung. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, yaitu menggambarkan kembali atau mendeskripsikan faktor-faktor yang menyebabkan tunggakan pelanggan POTS. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan dokumentasi.

Hasil pembahasan yang telah dilakukan menunjukkan adanya dampak dari penjualan kredit yang dilakukan perusahaan adalah akan menimbulkan suatu hak atau klaim kepada konsumen untuk menagih pembayaran atas penjualan yang dilakukan sebelumnya, yang bisa disebut piutang. Piutang yang tidak dapat ditagih seluruhnya, yang pada akhirnya piutang tersebut menjadi piutang tak tertagih. Ternyata piutang tak tertagih tersebut disebabkan oleh faktor internal dengan presentase 75,1% dan faktor eksternal 24,9%. Oleh sebab itu perusahaan perlu melakukan tindakan untuk menanggulangi hal ini dengan cara mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya tunggakan piutang dalam perusahaan, dan melihat seberapa besar pengaruh faktor-faktor tersebut untuk PT Telkom Kendatel Lampung.

Kata Kunci : Tunggakan Pembayaran Pelanggan POTS, Telkom Kendatel Lampung