

**EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI APLIKASI PEMBAYARAN TAGIHAN  
TERHADAP PENDAPATAN BULANAN INDIHOME PADA  
PT. TELEKOMUNIKASI, TBK WITEL MEDAN**

**Haura Novira Cahyani<sup>1</sup>**  
hauranvr@gmail.com

**Nur Fadhilah Ahmad Hasibuan<sup>2</sup>**  
fadhilahahmad@unisu.ac.id

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
2. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**ABSTRACT**

*Payment of receivables collection at PT. Telekomunikasi Indonesia (IndiHome) has a payment system that follows the times. Payment Collection is one part of the company that is in charge of processing monitoring and billing data for consumers who are negligent in making payments and making reports on billing evidence, reports of consumer internet disturbances and then input into the data system which will later be seen by the regional. This study aims to see which is more effective and efficient between cash payments and non-cash payments (digital). This study uses qualitative methods with primary data types. Based on the research results, IndiHome payment transactions, both cash and non-cash, have their respective advantages and disadvantages. IndiHome payments in cash can be said to be effective because customers get payment receipts in detail, clearly and transparently. However, cash payments cannot be said to be efficient because it uses such a long process. One of them is that customers have to come and queue to pay monthly for IndiHome and this can take a long time, requires energy and money. In contrast to non-cash payments (digital). Non-effective payments have not been said to be effective because of frequent errors in making payments such as different bills, bills that do not appear, and excess payments. However, for the efficiency of digital payments, it is said to be quite efficient because the payment process is quite easy and fast. Digital payments can be made anywhere and anytime.*

**Keywords: Effectiveness, Efficiency, Income**

Sistem pembayaran dalam melakukan transaksi ekonomi terus mengalami perubahan dan perkembangan dari masa ke masa. Kemajuan teknologi membuat sistem pembayaran berubah secara signifikan dengan munculnya bentuk pembayaran baru yaitu pembayaran non tunai atau digital. Pembayaran digital mampu melampaui peran utama uang tunai (*currency*). Karena, pembayaran digital menjadi pembayaran yang lebih efisien serta ekonomis.

Hadirnya sistem pembayaran non tunai, disebabkan oleh kebutuhan sehari-hari masyarakat. Sistem ini muncul karena inovasi perbankan untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Revolusi Industri 5.0 pada perkembangan pembayaran digital sangat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi. Namun, kehadiran sistem pembayaran non tunai atau digital bukan berarti dapat menyingkirkan eksistensi uang tunai. Hanya saja, dengan adanya sistem pembayaran non tunai dapat membantu mengurangi terjadinya inflasi akibat banyaknya uang tunai yang beredar.

Sistem pembayaran digital juga memiliki kekurangan. Namun secara umum, kelebihan sistem pembayaran digital lebih banyak dari pada kekurangannya. Revolusi perkembangan sistem pembayaran digital salah satunya adalah *paperbased* (Cek/BilyetGiro), *card-based* (Kartu Kredit, Kartu Debet) dan *electronic based*. PT. Telekomunikasi Indonesia (IndiHome) adalah salah satu perusahaan yang sistem pembayarannya mengikuti perkembangan zaman.

Alat pembayaran tunai atau *cash* yang masih dilakukan secara manual dengan mengantri diloket secara langsung sekarang pembayaran sudah dapat dilakukan dengan non tunai menggunakan sistem pembayaran digital. PT Telkom (IndiHome) memberi kemudahan pada para pelanggan setianya dalam membayar tagihan bulanan internet secara digital. Pembayaran digital dapat dilakukan melalui dompet digital seperti Link Aja, jaringan ATM, aplikasi MyIndiHome dan di berbagai *e-commerce* seperti indomaret, alfamart, dsb.

Kini pembayaran IndiHome dapat dengan mudah dilakukan secara online artinya pelanggan tidak perlu repot keluar rumah untuk mengantre ke Kantor Telkom dan memakan waktu yang lebih lama untuk membayar tagihan IndiHome setiap bulannya. Namun, pembayaran secara digital masih perlu untuk diperbaiki lagi karena sering terjadinya eror ketika para pelanggan akan membayar tagihan bulanan seperti tagihan yang berbeda, tagihan yang tidak muncul, dan kelebihan nominal pembayaran. Jika ini terjadi pelanggan harus melapor langsung ke Kantor Telkom dan ini tidak efektif sama sekali.

Seharusnya pembayaran digital ini perlu untuk ditambahkan beberapa fitur terbaru untuk menginformasikan atau menjelaskan kepada pelanggan mengenai point-point apa saja yang akan dibayarkan. Misalnya dengan ditambakkannya keterangan pembayaran penambahan kecepatan IndiHome, biaya admin dsb. Sehingga menghindari keraguan pelanggan terhadap tagihan yang berbeda atau tagihan yang berlebih. Semua Masalah-masalah tersebut dimonitoring oleh unit *Payment Collection*.

Pada bagian unit *Payment Collection* ini sangat penting karena unit ini memiliki tugas melakukan pengolahan data monitoring dan penagihan terhadap konsumen yang lalai dalam melakukan pembayaran serta membuat laporan mengenai bukti penagihan melalui input data ke dalam sistem yang nantinya akan dilihat oleh regional. Untuk menjalankan tugasnya ini bagian *Payment Collection*

berperan dalam melakukan *follow up* terhadap parapelanggan baik melalui telepon, surat maupun kunjungan.

Bagian *Payment Collection* memiliki tujuan yakni mengusahakan agar pembayaran dari konsumen sesuai jatuh tempo, dapat meminimalkan kerugian atas angsuran yang tertunggak sehingga dapat menjaga kestabilan dan kesehatan keuangan perusahaan.

### **Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengelola data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa akuntansi dengan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah dua hal yang saling berkaitan, dimana sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem informasi yang berkaitan dengan akuntansi dan di dalamnya membentuk berbagai fungsi penting yaitu mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas transaksi, kemudian memproses data tersebut menjadi informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan, selain itu juga melakukan kontrol di dalam organisasi tersebut.

### **Komponen Sistem Informasi**

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) memiliki enam komponen, yaitu:

1. Orang yang menggunakan sistem.
2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.
3. Data mengenai organisasi dan aktivitas bisnisnya.
4. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data.
5. Infrastruktur teknologi informasi, meliputi komputer, perangkat periferal, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi.

Pengendalian internal dan pengukuran keamanan yang menyimpan data SIA Enam komponen tersebut memungkinkan SIA untuk memenuhi tiga fungsi bisnis penting sebagai berikut:

1. Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai aktivitas, sumber daya, dan personel organisasi.
2. Mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, mengeksekusi, mengendalikan, dan mengevaluasi aktivitas, sumber daya, dan personel.
3. Memberikan pengendalian yang memadai untuk mengamankan aset dan data organisasi.

### **Efektivitas**

Pada kamus ilmiah mendefinisikan bahwa efektivitas adalah ketetapan penggunaan, hasil guna ataupun penunjang tujuan. Efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Dikatakan efektif jika tujuan atau sasaran tercapai seperti yang ditentukan. Dalam buku "Manajemen Kinerja Sektor Publik" yang diusung oleh Mahmudi (2015), "Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi yang diberikan maka output untuk



mencapai tujuan semakin efektif pada setiap organisasi, program atau kegiatan”. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas memiliki suatu hubungan timbal balik. Semakin besar kontribusi yang diberikan maka semakin efektif suatu program atau kegiatan.

Dari pengertian efektivitas diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas ialah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai sehingga pelaksanaannya memberikan hasil yang bermanfaat dan benar.

### **Efisiensi**

Efisiensi ialah pencapaian output yang maksimum dengan input tertentu atau terendah untuk mencapai output tersebut. Perbandingan efisiensi ialah output/input yang dikaitkan dengan standart kinerja atau target yang telah ditetapkan. Efisiensi merupakan hubungan antara barang dan jasa (output) yang menghasilkan sebuah aktivitas atau kegiatan (input). Bayangkara (2015), efisiensi adalah ukuran atau proses yang menghubungkan antara input dan output dalam perusahaan. Yang artinya suatu proses yang diukur dan dinilai dari penggunaan input (biaya dan sumber daya) untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari kegiatan yang dilakukan.

Beberapa prinsip dari efisiensi:

- a. Dapat diukur
- b. Rasional
- c. Memperhatikan kualitas dan Prosedur.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis dan Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Subjek penelitian ini adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Medan dengan objek unit *Payment Collection*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, pengamatan menyeluruh serta wawancara secara langsung dengan pihak terkait pada unit tersebut. Jenis data yang digunakan adalah data primer.

Tahapan analisis data dimulai dari mereduksi data tagihan pelanggan kemudian menganalisis keterangan dan informasi antara pihak perusahaan (IndiHome) dengan informasi yang didapatkan dari parapelanggan/konsumen.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dengan unit bagian *Payment Collection*, yaitu sebagai berikut: Kegiatan *remaining call* pada divisi *Payment Collection* PT. Telekomunikasi Witel Medan dilaksanakan setiap hari untuk mengingatkan para pelanggan yang menunggak membayar tagihan IndiHome. Pelaksanaan *remaining call* ini dibagi menjadi dua bagian:

1. *Remanding call* pelanggan untuk pembayaran rutin setiap bulan.
2. *Remanding call* pelanggan yang menunggak dan sudah mendapat tagihan jatuh tempo. Para pelanggan dapat membayar tagihan bulanan melalui dua metode, yaitu:
3. Metode Tunai (Datang langsung ke Plasa Telkom)

Prosedur pembayaran secara tunai dapat dilakukan dengan datang langsung ke Plasa Telkom dan mengikuti prosedur pembayaran yang sudah ada. Adapun kekurangan dan kelebihan antara lain:

- a. Kelebihan:
  1. Dilayani oleh petugas dengan ramah.
  2. Mempunyai kwitansi pembayaran.
- b. Kekurangan:
  1. Jarak antara rumah ke Plasa Telkom lumayan memakan waktu.
  2. Mengantre.

pembayaran secara tunai dengan datang langsung ke Kantor Telkom atau Plasa Telkom akan mendapatkan kwitansi pembayaran secara rinci, jelas dan transparan. Ini dapat membantu para pelanggan atau konsumen mengetahui apa saja yang dipakai pelanggan selama sebulan penuh. Karena terdapat rincian atau point-point yang tertulis jelas di kwitansi tersebut. Maka dari itu pembayaran tunai yang dilakukan langsung ke Kantor Telkom cukup dikatakan efektif.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan jika ada kendala atau masalah terhadap kualitas internet atau kenaikan harga pada internet IndiHome dapat ditanyakan langsung ke pihak terkait atau *customer service* yang ada di loket pembayaran Plasa Telkom dan pembayaran secara tunai ini sangat transparan karena dijelaskan oleh pihak terkait apa saja point-point atas pemakaian bulanan terhadap pembayaran bulanan Indi Home.

Mahmudi (2015) mengatakan efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi yang diberikan maka output untuk mencapai tujuan semakin efektif pada setiap organisasi, program atau kegiatan. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas memiliki suatu hubungan timbal balik. Semakin besar kontribusi yang diberikan maka semakin efektif suatu program atau kegiatan.

Efisiensi terhadap pembayaran tunai yang dilakukan di Plasa Telkom belum dikatakan efisien karena menggunakan proses yang begitu panjang. Salah satunya pelanggan harus datang dan mengantre untuk membayar bulanan IndiHome dan ini dapat memakan waktu yang cukup lama, membutuhkan tenaga dan biaya. Agar tidak terjadinya mengantre yang begitu panjang pada pelanggan. Seharusnya disediakan oleh pihak telkom sebuah website atau aplikasi untuk pelanggan agar pelanggan dapat mendaftar secara online untuk mendapatkan nomor antrean pembayaran IndiHome.

Jadi pelanggan tidak perlu mengantre dan menunggu terlalu lama di loket pembayaran Plasa Telkom. Karena ketika mendaftar secara online nomor antrean dan jam kunjung sudah tertera di website atau aplikasi terkait. Jadi, pelanggan mengetahui jam berapa akan berkunjung ke Kantor Telkom atau Plasa Telkom. Hal ini dapat meminimalisir terjadinya antrean yang terlalu panjang, meminimalisir waktu yang terbuang dan lebih efisien. Adisasmita (2011) menjelaskan bahwa Efisiensi adalah suatu komponen input yang digunakan seperti waktu, tenaga dan biaya dapat dihitung penggunaannya.

Pembayaran secara non tunai atau digital belum dikatakan efektif karena sering terjadinya eror dalam melakukan pembayaran ada beberapa pelanggan mengeluh terkait dengan pembayaran IndiHome melalui digital yang sering eror,

seperti tagihan yang berbeda, tagihan yang tidak muncul, dan kelebihan nominal pembayaran. Kebanyakan pelanggan lebih memilih membayar bulanan melalui aplikasi LinkAja. Aplikasi LinkAja adalah aplikasi layanan keuangan digital milik Telkomsel yang fungsi utamanya untuk memudahkan para pelanggan setianya dalam membeli atau membayar kebutuhan harian. Layaknya uang elektronik LinkAja lebih fleksibel dan tanpa bunga. Kelemahan Aplikasi ini tidak ada fitur yang menginformasikan atau menjelaskan kepada pelanggan mengenai point-point apa saja yang akan dibayarkan.

Misalnya penjelasan tentang penambahan kecepatan IndiHome, biaya admin dsb. Sehingga banyak pelanggan yang mengeluh terhadap tagihan yang berbeda atau tagihan yang berlebih. Efisiensi terhadap pembayaran non tunai atau digital sudah dikatakan efisien karena proses pembayaran yang cukup mudah dan cepat. Pembayaran digital ini dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Selain menghemat waktu pelanggan juga tidak perlu repot membawa-bawa uang tunai dan kerahasiaan data dapat lebih terjaga.

Dengan demikian, pembayaran secara non tunai atau digital dapat mempermudah dan membantu para pelanggan dalam membayar tagihan bulanan IndiHome. Pembayaran secara digital juga membantu mengurangi inflasi akibat banyaknya uang tunai yang beredar di masyarakat. Bayangkara (2015), efisiensi adalah ukuran atau proses yang menghubungkan antara input dan output dalam perusahaan. Yang artinya suatu proses yang diukur dan dinilai dari penggunaan input (biaya dan sumber daya) untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari kegiatan yang dilakukan.

## **KESIMPULAN**

Transaksi pembayaran IndiHome baik secara tunai maupun non tunai memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Munculnya pembayaran non tunai atau digital menjadi pembayaran yang lebih efisien serta ekonomis. Karena pembayaran non tunai atau digital sangat membantu masyarakat untuk memudahkan dalam bertransaksi.

Namun, pembayaran tunai dianggap sebagai pembayaran yang sangat transparan. Karena, pembayaran tunai dapat dilakukan langsung dengan datang ke Kantor IndiHome atau Plasa Telkom dan bertemu langsung dengan pihak terkait atau *customer service* untuk sekedar bertanya, melaporkan masalah dan mengetahui rincian pembayaran bulanan IndiHome.

Pembayaran IndiHome secara tunai dapat dikatakan efektif karena pelanggan mendapatkan kwitansi pembayaran secara rinci, jelas dan transparan. Ini dapat membantu para pelanggan atau konsumen mengetahui apa saja yang dipakai pelanggan selama sebulan penuh. Namun, pembayaran secara tunai belum dapat dikatakan efisien karena menggunakan proses yang begitu panjang. Salah satunya pelanggan harus datang dan mengatire untuk membayar bulanan IndiHome dan ini dapat memakan waktu yang cukup lama, membutuhkan tenaga dan biaya.

Berbeda dengan pembayaran secara non tunai atau digital. Pembayaran secara non tunai atau digital belum dikatakan efektif karena sering terjadinya eror dalam melakukan pembayaran. Ada beberapa pelanggan mengeluh terkait dengan pembayaran IndiHome melalui digital yang sering eror, seperti tagihan yang berbeda, tagihan yang tidak muncul, dan kelebihan nominal pembayaran. Namun,



untuk keefisienannya pembayaran secara digital sudah di katakan cukup efisien karena proses pembayaran yang cukup mudah dan cepat. Pembayaran digital ini dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. (2011). Manajemen Pemerintah Daerah. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Alfurkaniati, dkk. (2017). *Pengantar Akuntansi I*. Medan: Madenatera.
- Asriyanti, D. (2017). Evaluasi Prosedur Penagihan Piutang Pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Cabang Batam. <https://docplayer.info/69703641-Evaluasi-prosedur-penagihan-piutang-pada-pt-telekomunikasi-indonesia-tbk-cabang-batam.html>
- Bayangkara. (2015). Audit Manajemen. Jabar: Raja Grafindo Persada
- Beni. (2016). Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku I. Jakarta Pusat : Taushi.
- Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Unit penerbit dan percetakan sekolah tinggi ilmu manajemen YKPN.
- Marlina, E. (2021). Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan Indihome pada PT. Telkom Indonesia (Persro) Tbk Witel Jakarta. <https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/2910/1/Evi%Marlina%20-%20JudulPendahuluanDanPenutup.pdf>
- Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart, 2018 Sistem Informasi Akuntansi: *Accounting Information Systems* (Edisi 14).
- Usman, Rachmadi. (2017). Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran. Surabaya: Yuridika Universitas Airlangga. <https://ojs2.ejournal.unair.ac.id/YDK/article/view/4431/3593>
- Wasiat, Destri. (2019). Efektivitas penggunaan uang elektronik sebagai alat pembayaran non tunai di Kota Malang (studi kasus: uang elektronik Telkomsel Cash). [http://mulok.library.um.ac.id/oaipmh/./home.php?s\\_data=Skripsi&s\\_field=0&mod=b&cat=3&id=94613](http://mulok.library.um.ac.id/oaipmh/./home.php?s_data=Skripsi&s_field=0&mod=b&cat=3&id=94613)