

Peran Billing & Payment dalam Mendukung Layanan Telekomunikasi: Hasil Praktik Kerja Lapangan Mahasiswa Matematika UNM

¹Muhammad Abdy,²Bernard,³Khairun Nisa Annabila,⁴Adinda nurul Aisyah

^{1,2,3,4}Jurusan Matematika, FMIPA Universitas Negeri Makassar

Jl. Malengkeri Raya No. 44 Parangtambung, Sulawesi Selatan 90224, Indonesia

Email: muh.abdy@unm.ac.id¹, bernard@unm.ac.id², khairunnn.24@gmail.com³,
adinda.na05@gmail.com⁴

Corresponding author: adinda.na05@gmail.com⁴

ABSTRAK

Divisi Billing & Payment merupakan salah satu pilar penting dalam mendukung kelancaran layanan telekomunikasi. Divisi ini berfungsi mengelola sistem penagihan, pembayaran, serta validasi data pelanggan. Artikel ini bertujuan mendeskripsikan peran Divisi Billing & Payment di PT. Telkom Regional V Makassar serta pengalaman mahasiswa Universitas Negeri Makassar (UNM) dalam Praktik Kerja Lapangan (PKL). Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi dan dokumentasi selama periode PKL, yaitu 2 Juni hingga 8 Agustus 2025. Hasil menunjukkan keterlibatan mahasiswa dalam validasi data pajak, identifikasi pembayaran, rekapitulasi invoice, serta pengarsipan dokumen mampu mendukung efisiensi operasional divisi. PKL terbukti menjadi sarana pembelajaran nyata bagi mahasiswa untuk menghubungkan teori dengan praktik.

Kata kunci: Billing, Payment, Telekomunikasi, Praktik Kerja Lapangan, Telkom

ABSTRACT

Billing & Payment is one of the essential divisions in supporting telecommunication services. This division manages customer billing systems, payments, and data validation. This article aims to describe the role of Billing & Payment in PT. Telkom Regional V Makassar and the experience of Universitas Negeri Makassar (UNM) students during the Internship Program (PKL). This study uses a qualitative descriptive approach based on observation and documentation during the internship held from June 2 to August 8, 2025. The results show that student involvement in tax data validation, payment identification, invoice recapitulation, and document archiving supported the division's operational efficiency. The internship proved to be a valuable learning experience for students to connect theoretical knowledge with practical applications.

Keywords: Billing, Payment, Telecommunication, Internship, Telkom

1. PENDAHULUAN

Perusahaan telekomunikasi modern dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan efisien. Tidak hanya infrastruktur jaringan yang menjadi kunci, tetapi juga sistem penagihan dan pembayaran yang mendukung kelancaran layanan (Sharma & Sharma, 2020). PT. Telkom Indonesia melalui Divisi Billing & Payment mengelola proses penagihan pelanggan, validasi transaksi, serta penyusunan laporan keuangan. Sistem yang terintegrasi dengan baik akan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan keberlanjutan pendapatan perusahaan (Patel & Kumar, 2021).

Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan mahasiswa Universitas Negeri Makassar menjadi sarana untuk memahami peran vital divisi ini dalam operasional perusahaan. Kegiatan ini juga memperlihatkan keterkaitan ilmu matematika, terutama dalam pengelolaan data dan logika sistem, dengan dunia industri telekomunikasi.

2. METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui:

1. Observasi langsung terhadap kegiatan Divisi Billing & Payment di PT. Telkom Regional V Makassar.

2. Dokumentasi berupa laporan invoice, validasi data PPH dan UTIP, serta arsip administrasi.
3. Partisipasi aktif mahasiswa selama melaksanakan PKL pada periode 2 Juni–8 Agustus 2025.

Analisis dilakukan dengan mendeskripsikan kegiatan yang dilakukan mahasiswa serta kontribusinya terhadap proses billing dan payment perusahaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Divisi Billing & Payment bertugas mengelola sistem penagihan dan pembayaran pelanggan, termasuk validasi data, verifikasi transaksi, serta penyusunan laporan keuangan. Keandalan sistem billing menjadi faktor kunci dalam menjaga arus kas dan stabilitas pendapatan perusahaan (Patel & Kumar, 2021). Kesalahan dalam proses billing dapat berimplikasi langsung terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan.

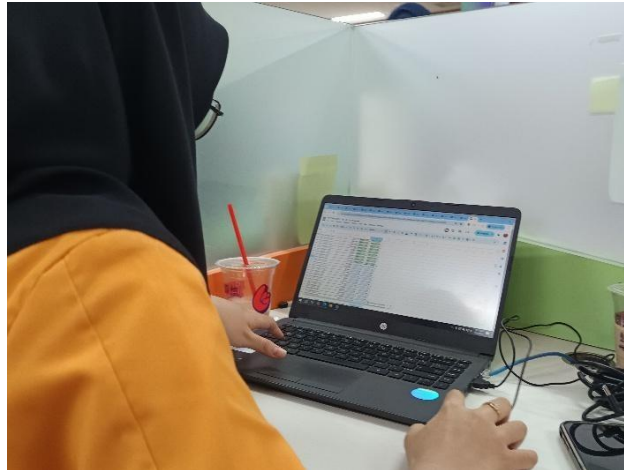
Mahasiswa UNM yang melaksanakan PKL dari 2 Juni hingga 8 Agustus 2025 terlibat langsung dalam beberapa aktivitas utama, seperti:

- a. Validasi data PPH dan UTIP.
- b. Pengisian data email per witel untuk pembaruan database pelanggan.
- c. Identifikasi status pembayaran pelanggan, termasuk yang tidak teridentifikasi.
- d. Rekapitulasi customer invoice sebagai dasar pelaporan keuangan.
- e. Pembuatan dokumen seperti kuitansi, memo jurnal, serta arsip data pembayaran (Universitas Negeri Makassar, 2025).

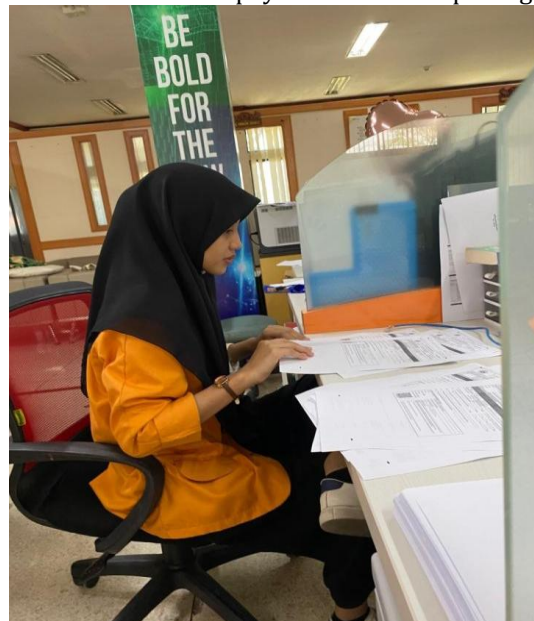
Kegiatan ini memberikan gambaran nyata bagaimana data keuangan dikelola secara sistematis untuk mendukung layanan telekomunikasi.



Gambar 1. Pengisian Data Email perwitel



Gambar 2. Identifikasi payment ID bukti potong PH



Gambar 3. Print dan verifikasi bukting potong



Gambar 4. Rapat cokrut tagihan polda sulsel



Gambar 5. Foto Bersama dalam Rangka Pelepasan Anak Magang PT. Telkom Indonesia regional V

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Divisi Billing & Payment memiliki peran strategis dalam mendukung keberlangsungan layanan telekomunikasi. Sistem billing yang akurat dan terintegrasi memastikan kepuasan pelanggan serta mendukung pendapatan perusahaan. Melalui PKL di PT. Telkom Regional V, mahasiswa UNM memperoleh pengalaman berharga dalam memahami dinamika industri telekomunikasi, menghubungkan teori matematika dengan praktik nyata, serta menumbuhkan kesiapan untuk menghadapi dunia kerja. Berdasarkan hasil kegiatan dan temuan selama Praktik Kerja Lapangan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Bagi mahasiswa, disarankan agar sebelum melaksanakan PKL mempersiapkan diri dengan mempelajari teori dasar yang berkaitan dengan sistem billing, akuntansi, serta pengelolaan data keuangan. Selama pelaksanaan kegiatan, mahasiswa juga perlu lebih aktif dalam berkomunikasi dan berinisiatif memahami alur kerja agar pengalaman yang diperoleh tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memberikan pemahaman mendalam tentang proses bisnis di dunia industri. Bagi pihak perusahaan, khususnya PT. Telkom Regional V Makassar, diharapkan dapat terus memberikan pendampingan dan bimbingan yang intensif kepada mahasiswa peserta PKL agar proses pembelajaran di lapangan berjalan optimal.

REFERENSI

- Dicky Prayoga. (2021). *PT. Telkom Indonesia*. Scribd. Diakses 9 Agustus 2025, dari <https://www.scribd.com/document/514150105/PT-Telkom-Indonesia>.
- Patel, D., & Kumar, A. (2021). Role of billing and payment systems in modern telecommunication services. *International Journal of Engineering Research & Technology*, 10(5), 112–118.
- Sharma, R., & Sharma, P. (2020). Telecom billing system and its impact on customer satisfaction. *International Journal of Computer Applications*, 176(24), 18–22.
- Telkom Indonesia. (2024). *Struktur Perusahaan TelkomGroup*. Telkom.co.id. Diakses 9 Agustus 2025, dari https://www.telkom.co.id/sites/profil-telkom/id_ID/page/struktur-group-perusahaan-208.
- Universitas Negeri Makassar. (2025). *Laporan Akhir Praktik Kerja Lapangan di PT. Telkom Regional V Makassar*. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Prodi Matematika.