

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA PAKTEK



3.1. Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Pada saat pelaksanaan kerja praktek penulis ditempatkan pada bagian PROMAS (Promosi Masyarakat) yang berada dibagian Dinas Pelayanan Bandung Utara, yang merupakan cabang pelayanan dari PT. TELKOM DIVRE III. Bagian PROMAS ini adalah bagian pemasaran yang melayani langsung permintaan/permohonan pelanggan akan pemasangan sambungan baru.

3.2. Pelaksanaan Kerja Praktek

Didalam melaksanakan kerja praktek di PT. TELKOM Tbk. DIVRE III JABAR Dinas Pelayanan Bandung Utara Jl. Geger Kalong Hilir No. 47. penulis diberikan tugas-tugas sebagai berikut :

- Membantu mengerjakan tugas-tugas yang diberikan
- Membantu menyusun dokumen dan data-data pelanggan
- Membantu Memasarkan produk ke konsumen
- Diminta untuk memberikan pendapat yang diperlukan oleh karyawan.

3.3. Pembahasan Hasil Kerja Praktek

3.3.1. Produk-Produk PT. TELKOM

Pada dasarnya setiap perusahaan dapat berkembang dan sukses jika mempunyai suatu produk yang dapat diterima oleh konsumen. Untuk itu PT. TELKOM memberikan produk kepada konsumen yang dapat memberikan informasi dengan mudah dan cepat dalam halnya telekomunikasi. Produk-produk PT. TELKOM antara lain adalah :

1. Telepon Rumah dan Industri

a. Telepon Kabel

Merupakan jenis telepon yang menggunakan jaringan kabel, jenis telepon ini merupakan produk PT. TELKOM yang paling banyak diminati dan dipakai oleh pelanggannya selaku konsumen.

b. Flexi Home

Flexi Home merupakan produk terbaru sekaligus produk unggulan dari TELKOM Flexi yang menggunakan Fitur Wireless Terminal (FWT) berbasis ESN (Non Sim Card) sebagai terminal dirumah . Adapun keuntungan dari Flexi Home yaitu :

- Biaya hemat.
- Kualitas suara lebih jernih.
- Layanan kring lebih cepat.
- Radiasi terminal rendah sehingga memberikan kenyamanan bagi otak.
- Aman dari penggandaan nomor.
- Pelanggan Flexi Home akan dibebani tarif pulsa rumah dengan kemampuan terminal telepon yang dapat dibawa-bawa.
- Pelanggan Flexi Home tidak akan membebani pelanggan telepon rumah yang memanggilnya.

3 langkah memiliki Flexi Home :

- Daftar ke Plasa Telkom
- Tunggu Petugas Telkom Survey
- Bayar dan terima Flexi home

Paket Flexi Home :

Aktivasi pasang baru : Free

Abonemen : Rp. 30.000,-

SMS : Free 60 SMS atau senilai Rp 15.000,- (selama berlangganan)

PDN : Free 2 MB atau senilai Rp 10.000,- (selama berlangganan)

Pulsa : sama seperti telepon rumah

Terminal Flexi home dapat diperoleh di Plasa Telkom atau Flexi Center terdekat dengan harga Rp 800.000,- (sudah termasuk PPN) dan bisa dibeli secara tunai ataupun kredit.

Walaupun diperuntukan sebagai telepon rumah, Flexi home dapat dipergunakan dimana saja (dalam satu kode area) serta dapat digunakan untuk voice dan data (PDN). Pelanggan Flexi Home mendapatkan Service Level Guarantee (SLG) yang sama dengan pelanggan telepon rumah.

2. Telepon Untuk Umum (Public Phone)

Jenis produk ini untuk kepentingan umum dengan maksud untuk memberikan kelancaran dan kemudahan bagi konsumen dalam menggunakan jasa telekomunikasi, selain itu pemasaran produk ini bertujuan untuk membantu pembangunan sarana telekomunikasi.

Jenis-jenis dari telepon umum antara lain :

a. Telepon Umum Coin (TUC)

Ada dua jenis TUC yaitu untuk jenis uang logam tertentu (Single Coin) dan berbagai jenis uang logam (Multi Coin)

b. Telepon Kartu Magnetik (TUKM)

Menggunakan kartu telepon magnetik dimana dapat menyimpan jumlah unit/pulsa yang tersisa dikartu tersebut.

c. Telepon Umum Kartu Smart/Chip

Secara fisik sama seperti TUKM, namun menggunakan kartu telepon yang dilengkapi dengan micro-chip dimana micro-chip tersebut dapat diprogram sesuai keinginan konsumen.

d. Telepon Umum Coin Pelanggan (TUCP)

Telepon umum coin pelanggan adalah pesawat telepon yang dapat dikelola oleh pelanggan yang dapat digunakan oleh masyarakat dengan menggunakan koin.

e. Wartel

Warung telekomunikasi adalah suatu usaha penyelenggaraan layanan telekomunikasi untuk umum, yang dapat mencatat dan menyajikan data biaya percakapan atau pemakaian yang harus dibayar pengguna. Wartel ini dibedakan menjadi dua macam yaitu Wartel A dan wartel B.

3. Telkom-Net Instan

Layanan internet dengan dial-up tanpa perlu menjadi anggota terdaftar, tarif yang diberlakukan berdasarkan flat Rp. 9.600,-/jam.

4. Telex dan Telegram

Fasilitas pengiriman berita tertulis menggunakan pesawat teleprinter.

5. Fitur Telepon

Fitur adalah fasilitas tambahan yang akan memperkaya unjuk telepon dan mempermudah cara bertelekomunikasi. Fitur-fitur yang disediakan oleh PT. TELKOM antara lain adalah :

a. Lacak

Fasilitas telepon yang bermanfaat untuk mengalihkan tujuan panggilan kesetiap nomor yang diinginkan sesuai dengan keperluan pelanggan.

b. Nada Sela

Fasilitas untuk mengetahui adanya panggilan yang masuk (call waiting) dan menerimanya tanpa harus memutus pembicaraan yang sedang dilakukan.

c. Trimitra

Fasilitas yang dapat melakukan panggilan telepon tanpa harus memutuskan pembicaraan terlebih dahulu (three party calling). Pembicaraan dapat dilakukan bergantian ataupun secara bersama-sama.

d. Telkom KLIP

Fasilitas yang memungkinkan pelanggan untuk mengetahui nomor pemanggil pada terminal khusus KLIP

e. Andara

Fasilitas yang dapat menyambungkan hubungan telepon secara otomatis (hotline) ke suatu nomor tertentu dengan time out 15 detik.

f. Keyword

Fasilitas yang memungkinkan pelanggan memilih untuk aktivasi atau deaktivasi akses SLJJ dan SLI dengan menggunakan kode sebagai kunci untuk menghindarkan pemakaian telepon yang terkendali.

a. Hunting

Fasilitas ini berguna bagi perusahaan yang memiliki lebih dari satu nomor telepon, jika ada yang menghubungi telepon yang sedang dipakai maka dengan sendirinya akan masuk ke nomor yang tidak dipakai.

b. MWI

Fasilitas ini bermanfaat jika dipergunakan berpasangan dengan Telkom Memo, yaitu mengingatkan bila ada pesan dipesawat telepon. fasilitas ini memerlukan alat khusus dipesawat telepon.

c. Telkom Memo

Fasilitas ini berguna untuk meninggalkan pesan bagi orang yang menelepon jika orang yang ditelepon tidak ada.

d. Large Conference atau PERMATA (Pertemuan Melalui Telepon Anda)

Fasilitas ini dapat memungkinkan untuk dapat berhubungan langsung sampai dengan 30 orang.

3.3.2. Saluran Penjualan produk PT. TELKOM

Saluran penjualan yang dipakai PT. TELKOM terdiri dari :

1. Service Point (SERPO).

Service Point adalah tempat pelayanan bagi calon pelanggan/pelanggan jasa telekomunikasi yang datang. Untuk pelayanan pasang baru dan mutasi, pengaduan tagihan jasa telekomunikasi, pengaduan gangguan, informasi umum dan penyelesaian tunggakan, sedemikian rupa sehingga pelayanan yang dimaksud terlaksana dengan cepat, informative, profesional, ramah dan nyaman.

Melihat definisinya bisa dikatakan bahwa SERPO adalah pelayanan langsung terhadap para calon-pelanggan atau pelanggan. Sehingga SERPO merupakan etalase dan cerminan citra perusahaan. Pelayanan terhadap konsumen (Customer Service) menggunakan sistem interaksi pelanggan atau yang dikenal dengan prosedur One stop service, tujuan dari prosedur ini adalah memudahkan petugas pelayanan dalam berinteraksi dengan pelanggan maupun calon pelanggan untuk memenuhi

kebutuhan jasa telekomunikasi. Ruang lingkup prosedur ini dimulai dari menerima pelangan maupun calon pelanggan, identifikasi kebutuhan, sampai dengan memenuhi/mendeliver produk atau service yang dibutuhkan pelanggan maupun calon pelanggan.

Dengan peningkatan pelayanan yang langsung dengan pelanggan yang dilaksanakan secara efektif akan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan pada digilirannya dapat menjadikan coorporate profit serta berkualitasnya citra perusahaan.

2. Account Manager/Staf Manager

Merupakan Bagian dari Struktur Organisasi yang berperan penting dalam merencanakan, mengatur, mengontrol, menentukan, dan mengambil keputusan yang akan berpengaruh bagi kualitas pelayanan yang diberikan.

Bagian ini merupakan bagian yang sangat dominan terhadap kinerja bagian-bagian lainnya yang termasuk dalam saluran penjualan.

3. Call Center TELKOM

Merupakan saluran bebas pulsa yang memberikan informasi kepada para pelanggan tentang segala yang berhubungan dengan pelayanan PT. TELKOM Call Center Number : 147

Call Center ini melayani beberapa kebutuhan informasi seputar jasa telekomunikasi yang disediakan oleh PT. TELKOM, pelayanan informasi tersebut antara lain :

a. Informasi Tagihan Telepon

Fasilitas ini merupakan layanan yang memberikan informasi kepada pelanggan tentang tagihan telepon.

Nomor yang dapat dihubungi adalah 109

b. Informasi Telemarketing

fasilitas yang memberikan informasi tentang pemasaran melalui saluran telepon

nomor yang dapat dihubungi adalah 162

4. Tim Penjualan Lapangan

Tim Penjualan lapangan ini terdiri dari :

a. Seksi Data Pelanggan

Seksi ini merupakan bagian yang menghimpun data-data para pelanggan Telkom baik pelanggan tetap maupun calon pelanggan (calang). Data-data pelanggan yang telah tersedia akan dipisahkan sesuai dengan wilayah regional pelanggan.

b. Seksi Pelayanan Area

Seksi ini bertanggung jawab untuk melayani kebutuhan konsumen baik itu keluhan maupun pemasangan sambungan baru. Seksi pelayanan area melayani pelanggan sesuai dengan area regional pelanggan tinggal. Seksi pelayanan ini merupakan bagian yang langsung ke lapangan. Contoh pelayanan yang dilayani oleh seksi ini adalah Perbaikan gangguan telepon dan Pemasangan dan penambahan jaringan telepon.

c. Seksi Promosi Masyarakat (PROMAS)

Seksi ini merupakan bagian yang bertugas untuk melakukan peninjauan terhadap pengajuan permohonan konsumen baik itu permohonan sambungan baru maupun keluhan-keluhan komunikasi. Dengan adanya teknologi GIS (Geography Information System) yang dimiliki memudahkan bagian promas untuk melakukan peninjauan layak atau tidaknya permohonan konsumen itu untuk dilayani. Setelah dilakukan peninjauan seksi PROMAS melakukan survey ke lapangan.

d. Seksi Pengelolaan Pembayaran Jastel

Seksi ini merupakan bagian yang menghimpun jasa pembayaran jastel. Pelanggan yang akan melakukan pembayaran tagihan telepon membayarnya di loket pembayaran. Seksi ini bekerja sama dengan seksi data pelanggan dan seksi pelayanan area apabila terjadi kesalahan prosedur atau ada pelanggan yang tidak memenuhi kewajibannya. Seksi

ini akan menyerahkan uang tagihan pembayaran yang telah terhimpun ke kantor cabang.

Saluran penjualan dapat ditambah atau dikurangi jumlahnya dan jenisnya oleh KAKANDATEL dengan melihat atau mempertimbangkan kondisi setempat, termasuk kemungkinan pembukaan saluran penjualan melalui jaringan internet. KAKANDATEL dapat bekerja sama dengan pihak ketiga untuk membuka saluran penjualan baru, untuk menambah atau mengganti saluran penjualan yang sudah ada.

KAKANDATEL wajib membangun sistem koordinasi antar saluran penjualan sehingga 1 (satu) produk/KJM yang sama oleh lebih dari 1 (satu) saluran penjualan dapat dihindari.

3.3.3 Cara Penjualan produk PT. TELKOM.

Cara penjualan yang ditetapkan oleh PT. TELKOM adalah sebagai berikut :

1. Kepala Daerah Pelayanan Telekomunikasi (KAKANDATEL) memiliki wewenang penuh untuk menetapkan cara penjualan maupun skala prioritas saluran penjualan.
2. Penjualan dapat dilaksanakan dengan cara menjual setiap produk secara sendiri-sendiri maupun secara paket.
3. Penjualan fastel tambahan untuk pelanggan sibuk terpilih/pelanggan potensial dapat dilakukan dengan memberikan biaya PSB (sepanjang teknis memungkinkan)
4. Penjualan KJM (Kapasitas Jual Maksimum) didaerah jenuh, KAKANDATEL harus berusaha menjualnya baik dengan cara memberikan diskon PSB, menjual telepon tambahan, memberikan dengan cara mempromosikan telepon ABG, telepon internet, telepon anak kost.
5. Apabila KAKANDATEL memiliki daftar nama pelanggan atau mantan pelanggan yang berperilaku buruk, karena yang bersangkutan pernah menunggak tagihan, masih punya hutang yang banyak ke TELKOM, dan

yang semacam itu. KAKANDATEL berhak untuk tidak melakukan penjualan kepada mereka.

6. Biaya PSB dan biaya aktivasi dapat dibayar pada saat penandatanganan setelah sambungan telekomunikasi dinyatakan dengan Kring atau JASNITA dan dinyakan sudah dapat berfungsi baik oleh pejabat TELKOM yang berwenang untuk itu.
7. Pembayaran biaya PSB dan biaya aktivasi secara tunai harus dilakukan oleh calon pelanggan paling lambat bersamaan dengan tagihan pertama sambungan telekomunikasinya.
8. Pembayaran biaya PSB dan biaya aktivasi dengan cara dicicil hanya dapat diberlakukan untuk mendukung penjualan KJM didaerah jenuh dan maksimal cicilan adalah sebanyak 3 (tiga) pembayaran selama maksimal 3 bulan.

3.3.4 Prosedur Pembayaran Tagihan Telepon

Pelanggan yang telah terpenuhi permohonan sambungan teleponnya haruslah memenuhi kewajibannya untuk membayar tagihan telepon setiap bulannya. PT. TELKOM Tbk. Menyediakan loket-loket untuk pembayaran tagihan telepon tersebut. Loket pembayaran tersebut umumnya berada dikantor Cabang TELKOM yaitu dibagian Customer Service. Prosedur pembayaran tagihan telepon tersebut antara lain :

- a. Pelanggan datang ke Kantor Cabang (loket pembayaran) untuk memenuhi kewajibannya.
- b. Pembayaran dilakukan berdasarkan kepentingan pelanggan, apakah pembayaran tagihan bulanan, pembayaran sambungan baru, ataukah cetak mutasi.
- c. Setiap akhir jam kerja petugas Customer Service akan mencetak rekapitulasi pendapatan dan penghitungan uang/penerimaan pendapatan.
- d. Jika terdapat selisih antara rekapitulasi dengan uang /penerimaan pendapatan, maka petugas Customer Service akan mencetak detail penerimaan masing-masing account penerimaan.

e. Melakukan penghitungan ulang/penjumlahan hasil cetak detail penerimaan masing-masing account dan penghitungan ulang jumlah uang tunai/penerimaan pendapatan.

f. Total penerimaan pendapatan harus disetorkan pada hari yang sama kepada :

✓ Pihak ketiga

Jika di area pelayanan tersebut telah bekerjasama dengan pihak ketiga untuk keperluan pengamanan penerimaan pendapatan dan petugas Customer Service akan menerima tanda bukti setor

✓ Bagian Keuangan

Jika di area pelayanan tersebut tidak ada perjanjian kerja sama dengan pihak ketiga dalam pengamanan penerimaan pendapatan dan petugas Costumer Service akan menerima tanda bukti setor :

- Tanda bukti setor dari masing-masing petugas Costumer Service harus diserahkan kepada Kasi Pelayanan untuk dikompilir.
- Kasi Pelayanan akan mencetak total penerimaan pendapatan yang terjadi pada hari itu dan mencocokan dengan total bukti tanda setor.
- Jika terjadi ketidaksesuaian maka Kasi Pelayanan akan mencetak Rekapitulasi pendapatan dari masing-masing petugas Costumer Service dan melakukan Rekonsiliasi ulang.