

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. Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Didalam melaksanakan kerja praktek di PT. TELKOM Tbk. Dinas Pelayanan Bandung Utara DIVRE III 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 mengecek formulir pemasangan sambungan baru
- Membantu pelaksanaan survey kelapangan untuk menentukan Pasang Sambungan Baru (PSB)
- Diminta untuk memberikan pendapat yang diperlukan oleh karyawan.

3.3. Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1. Persyaratan dan Pembatalan Pasang Sambungan Baru (PSB)

A. Persyaratan PSB (Pasang Sambungan Baru)

PSB (Pasang Sambungan Baru) adalah pemasangan atau instalasi sambungan telekomunikasi baru sampai ke Kotak Terminal Batas (KTB) dialamat yang diminta oleh calon pelanggan yang akan melakukan pemasangan sambungan baru. Calon pelanggan yang mengajukan pasang sambungan baru harus terlebih dahulu mengisi atau melengkapi persyaratan PSB yang telah ditentukan, yang tersedia di bagian Service Point pada kantor cabang TELKOM terdekat, hal ini dimaksudkan untuk memudahkan dalam

proses pemasangan sambungan baru, persyaratan yang ditentukan oleh PT. TELKOM untuk PSB tersebut adalah :

- a. Persyaratan bagi calon pelanggan bisnis :
 - Akte pendirian atau NPWP atau SIUPP.
 - Identitas (Fotocopy KTP / SIM / Passport) yang tertera sebagai penanggung jawab dalam akte pendirian.
 - Materai
- b. Persyaratan bagi calon pelanggan residensial :
 - Identitas (fotocopy KTP / SIM / passport)
 - Materai.
- c. Persyaratan bagi calon pelanggan sosial :
 - Akte pendirian yayasan atau rekomendasi dari pemerintah.
 - Identitas (fotocopy KTP / SIM) sebagai penanggung jawab calon pelanggan sosial yang berkaitan.
 - Materai.

Apabila pelayanan memungkinkan untuk dilakukan maka calon pelanggan menandatangani kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi dan pada hari yang sama petugas saluran penjualan harus langsung membuat atau menerbitkan surat perintah kerja.

Dalam surat kontrak tersebut, pihak Telkom harus ditandatangani oleh KAKANDATEL atau pejabat yang ditunjuk olehnya. Sedangkan dipihak pelanggan harus ditandatangani oleh pelanggan atau calon pelanggan atau kuasa tertulisnya atau pimpinan, instansi/perusahaan atau pejabat yang ditunjuk oleh pimpinan instansi/perusahaan secara tertulis. Surat kontrak tersebut harus disertai materai yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan disediakan atau menjadi beban pelanggan.

Syarat administrasi yang harus dipenuhi oleh pelanggan pada saat mengajukan permohonan aktivasi JASNITA adalah :

- Fotokopi kuintansi sambungan telekomunikasi bulan terakhir
- Fotokopi tanda pengenal pelanggan yang sah (KTP, SIM atau Paspor)

B. Pembatalan PSB (Pasang Sambungan Baru)

Pembatalan Pasang Sambungan Baru dapat terjadi apabila :

- a. PT. TELKOM tidak dapat melaksanakan PSB karena pelanggan belum siap dalam arti bangunan dialamat PSB belum ada, belum selesai atau lainnya sehingga belum memungkinkan PT. TELKOM memasang sambungan telekomunikasi yang diminta oleh pelanggan, maka pelaksanaan PSB harus ditangguhkan.
- b. Apabila batas penanguhan telah berakhir tetapi PSB belum dapat dilaksanakan karena pelanggan masih belum siap maka dapat dibatalkan secara sepihak oleh PT. TELKOM.
- c. Apabila dibatalkan kepada pelanggan dibayarkan kembali biaya PSB yang telah dibayar setelah dipotong biaya administrasi sebesar 30 % (Tiga puluh persen) dari biaya PSB.

3.3.2. Pelayanan Mutasi

Jenis dan Persyaratan Mutasi adalah sebagai berikut :

- a. Jenis mutasi terdiri dari Pindah Alamat (PDA), Pindah Tempat (PDT), Balik Nama (BN), Ganti Nama (GN), Ganti Nomor (GO), Ganti Pemakai (GPM), Ganti Sistem (GS), Ganti Status (GTS).
- b. Permintaan mutasi atau berbagai jenis mutasi sekaligus seperti BN dan PDA sekaligus, oleh pelanggan, orang lain yang mendapat kuasa dari pelanggan dapat dilayani dengan syarat :
 - ✓ Kuitansi terakhir/bulan saat mutasi diajukan
 - ✓ Fotokopi identiras (KTP, SIM, Paspor) pelanggan dengan menunjukan aslinya kepetugas saluran penjualan.
 - ✓ Surat pernyataan dan jaminan yang membebaskan PT. TELKOM daari tuntutan pihak pelanggan/lainnya.
- c. Khusus untuk mutasi BN (Balik Nama), selain persyaratan tersebut harus dilampirkan surat pernyataan/persetujuan calon pelanggan atau pemakai baru untuk menanggung semua kewajiban pelanggan lama.
- d. Permintaan mutasi hanya dapat dikabulkan dan dilaksanakan apabila pelayanan mungkin untuk dilakukan.

- e. Khusus permintaan Ganti Status (GST) dari fastel berbayar menjadi fastel dinas tidak berbayar (Dinas Telkom) dan atau fastel dinas berbayar (Wartel/Telum) atau sebaliknya hanya dapat dikabulkan dengan persetujuan tertulis KAKANDATEL.
- f. Ganti status fastel dinas berbayar (Wartel/Telum) menjadi Fastel berbayar dikemakan biaya PSB sesuai tarif yang berlaku

3.3.3. 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 kemudahan 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. Pemasaran telepon kabel sangat dipengaruhi oleh KJM (Kapasitas Jual Maksimum) sehingga dalam pemasarannya diperlukan beberapa prosedur tertentu.

b. Flexi Home

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

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 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 memutuskan 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 menghindari pemakaian telepon yang terkendali.

g. 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 kenomor yang tidak dipakai.

h. MWI

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

i. Telkom Memo

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

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

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

3.3.4. Saluran Penjualan dan Cara Penjualan Produk PT. TELKOM

A. Saluran Penjualan

Saluran penjualan yang dipakai PT. TELKOM dapat menunjang pelayanan pemasangan baru ini 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 sto 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 pelanggan 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 cooperate 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.

B. Cara Penjualan.

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 dinyatakan 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.

3.3.5. Proses PSB (Pasang Sambungan Baru)

A. Proses Administrasi

1. Pengajuan Permohonan Sambungan Telepon.

Untuk pengajuan permohonan, calang (calon pelanggan) selaku konsumen terlebih dahulu mengisi formulir PSB (Pemasangan Sambungan Baru) yang tersedia di bagian Service Point pada kantor cabang TELKOM terdekat, formulir yang diisi antara lain adalah :

Nama	:
Alamat	:
Alamat yang bisa dihubungi	:
Peta daerah pemohon	:

Sedangkan persyaratan untuk registrasi permintaan disesuaikan berdasarkan golongan calang, persyaratan tersebut antara lain :

- a. Persyaratan bagi calon pelanggan bisnis :
 - Akte pendirian atau NPWP atau SIUPP.
 - Identitas (Fotocopy KTP / SIM / Passport) yang tertera sebagai penanggung jawab dalam akte pendirian.
 - Materai
- b. Persyaratan bagi calon pelanggan residensial :
 - Identitas (fotocopy KTP / SIM / Passport)
 - Materai.
- c. Persyaratan bagi calon pelanggan sosial :
 - Akte pendirian yayasan atau rekomendasi dari pemerintah.
 - Identitas (fotocopy KTP / SIM) sebagai penanggung jawab calon pelanggan sosial yang berkaitan.
 - Materai.

2. Proses Administrasi dan peninjauan permohonan Calang.

Formulir permohonan yang diajukan calang akan diproses dibagian Service Point (SERPO) dan peninjauan permohonan pada bagian promas. Administrasi Service Point :

- a. Menghimpun semua permintaan pasang baru telepon dari calang yang telah diajukan ke pelayanan di SERPO.
- b. Mengidentifikasi permintaan calang, apakah permintaan tersebut adalah PSB (Pemasangan Sambungan Baru), mutasi (pindah alamat/ PDA), ganti nomor (GNO) dan balik nama atau wartel.
- c. Pengesahan formulir permintaan tersebut atau memasukan ke dalam data calon pelanggan.

Setelah formulir permohonan Calang masuk, bagian administrasi Service Point (SERPO) akan melakukan enquiry terhadap formulir Calang tersebut. Kegiatan dari enquiry ini adalah :

- a. Cek apakah pelanggan termasuk dalam daftar black list/bermasalah
- b. Jika termasuk dalam daftar bermasalah, maka akan diklarifikasikan apakah karena pelanggan tersebut belum melunasi tunggakan tagihan sebelumnya.
- c. Jika termasuk dalam daftar, maka dimintakan untuk bersedia melunasi tunggakan sebelumnya. Apabila tidak bersedia maka permintaan pemasangan baru akan ditangguhkan.
- d. Jika tidak termasuk dalam daftar bermasalah maka dilakukan registrasi permintaan.
- e. Jika pelanggan baru, maka lakukan registrasi pelanggan dan kemudian registrasi permintaan.

Setelah ada pemasangan baru, pelanggan akan menandatangani kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi yang akan di ajukan kepada KASI Pelayanan. Kontrak berlangganan tersebut memuat tentang persetujuan pelanggan untuk berlangganan telekomunikasi beserta dengan ketentuan-ketentuan kontrak yang ditandatangani diatas materai. Setelah kontrak disetujui maka bagian administrasi akan menyimpan kontrak tersebut sebagai bukti bahwa yang bersangkutan telah menyatakan berlangganan telekomunikasi.

B. Proses Peninjauan Permohonan

1. Peninjauan Oleh Bagian Promosi Masyarakat (PROMAS)

Tugas yang dilakukan oleh bagian PROMAS merupakan lanjutan dari peninjauan secara administrasi dari bagian Service Point, adapun tugas utama bagian PROMAS lebih banyak peninjauan dilapangan (survey) terhadap keberadaan pelanggan secara geografis. Proses kerja yang dilakukan bagian PROMAS antara lain adalah :

- a. Peninjauan Data Permohonan
 - Menerima data calang dari Service Point.
 - Melakukan pengecekan permintaan calang tersebut melalui GIS (Geography Informasi System) yaitu suatu sistem informasi yang

memuat peta daerah pelayanan Telkom secara terperinci yang berisi daerah pelayanan (kelurahan & kecamatan), jalur kabel, rumah kabel (RK), dan distribusi point (DP).

- Menentukan arah pemasangan, pemasangan telepon dapat dilakukan berdasarkan dari RK dan DP terdekat pada satuan tiang telepon.

b. Peninjauan Lokasi :

Untuk memastikan apakah pengajuan permohonan calang dapat dipenuhi atau tidak maka harus dilakukan survey. Survey yang dilakukan dimaksudkan untuk memeriksa lokasi pemasangan berdasarkan pelayanan memungkinkan/teknis memungkinkan (PM/TM). dan bila tidak bisa dilayani maka di golongan dalam pelayanan belum memungkinkan/teknis tidak memungkinkan (PBM/TTM).

Pasang sambungan baru dengan teknis memungkinkan artinya adalah apabila salah satu atau lebih potensi teknis (sentral jaringan dan atau transmisi) tersedia dan dapat dijangkau oleh layanan PT. TELKOM. Sedangkan pasang sambungan baru dengan teknis tidak memungkinkan artinya salah satu atau lebih potensi teknis (sentral jaringan dan atau transmisi) yang disediakan PT. TELKOM belum tersedia. Untuk sementara waktu permohonan PSB belum dapat dilayani.

❖ Pelayanan memungkinkan/Teknis Memungkinkan(PM/TM).

- ✓ Ditentukan berdasarkan survey lapangan.
- ✓ Formulir PM akan ditindak lanjuti dengan pembuatan nota pemasangan kepada KASI pelayanan.
- ✓ Kantor cabang akan memproses nota pemasangan yang kemudian melakukan pemanggilan untuk pemasangan.
- ✓ Calang melakukan pembayaran dana pemasangan tersebut yang kemudian melakukan pemanggilan untuk pemasangan.

✓ Calang melakukan pembayaran dana pemasangan ke bagian pelayanan, menindak lanjuti pembayaran ke kantor cabang.

❖ Pelayanan belum memungkinkan/Teknis tidak memungkinkan (PBM/TTM).

✓ Ditentukan berdasarkan survey lapangan.

✓ Menawarkan alternatif pengganti kepada calang untuk sambungan telepon dengan flexi home. Bila alternatif di setujui maka calang harus mengisi nota pemasangan kepada kasi pelayanan, bila tidak disetujui maka calang yang menginginkan pemasangan telepon kabel haruslah memenuhi sampai KJM memenuhi.

Pelayanan belum memungkinkan dapat disebabkan karena :

- Kapasitas jual maksimum untuk satu DP tertentu telah penuh.
- Kabel primer dari pusat tidak ada penambahan (terbatas), sehingga tidak memungkinkan adanya penambahan KJM.
- Letak rumah calon pelanggan sulit untuk dilakukan pemasangan baru.

Khusus untuk calon pelanggan bisnis dan atau utama/MAC (Major Account Customer), bila kondisi teknis /pelayanan belum memungkinkan (TTM), dapat menjadi layanan/Teknis memungkinkan (TM) yaitu dengan program pembangunan. Apabila program pembangunan belum atau tidak dapat dilaksanakan maka ada beberapa alternatif lain untuk mengatasinya, antara lain :

- Pengajuan TT.10/CAPEX Time To Kring
- Pola hibah murni
- Pola kompensasi
- Pola bagi hasil/revenue sharing
- Pemasangan Flexi Home.

c. Pemasangan Sambungan Baru

Kantor cabang akan menindak lanjuti permohonan sambungan baru calang yang bisa dilayani. Bagian pelayanan area dan Promas akan bekerja sama dalam melakukan pemasangan sambungan yang baru. Sebelum melakukan pemasangan bagian promas akan menghubungi calang yang bersangkutan bahwa pengajuan sambungan baru dapat dilayani.

Pemasangan telepon akan dilakukan sesuai dengan nota pemasangan yang diajukan kepada kasi pelayanan. Untuk Telkom Flexi, dilakukan tanpa jaringan kabel. Untuk pemasangan bagian Promas tidak harus melakukan pengajian ulang. Pelanggan akan membayar uang sebagai biaya pemasangan.

C. Prosedur Pembayaran Tagihan Telepon

Pelanggan yang telah terpenuhi permohonan sambungan teleponnya haruslah memenuhi kewajibannya untuk membayar tagihan telepon setiap bulannya. PT. TELKOM Menyediakan loket-loket untuk pembayaran tagihan telepon tersebut. Locket 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, ataupun 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 di kompulir.
- Kasi Pelayanan akan mencetak total penerimaan pendapatan yang terjadi pada hari itu dan mencocokkan 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.

