

## BAB III

### PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK



#### 3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Bidang pelaksanaan Kerja Praktek yang diambil oleh penulis pada PT. Telkom Tbk. yaitu pada Divisi Pelayanan Pengaduan gangguan telepon khusus di daerah Gegerkalong / Hegarmanah tepatnya di **Service Point**.

Adapun tugas dari Divisi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan terhadap pelanggan melalui prosedur yang mudah dan sistematis
2. Melaksanakan kegiatan operasional pelayanan dibidang pengolahan data dan informasi, PSB, GNO, Bea balik nama, pembayaran dan tagihan telepon.
3. Kegiatan pengawasan, pemutusan dan pembukaan telepon.

#### 3.2 Tehnik Pelaksanaan Kerja Praktek

Tehnik pelaksanaan Kerja Praktek ini dilaksanakan secara komputerisasi dan secara manual. Secara komputerisasi dilakukan melalui sistem komputer yaitu di gunakan untuk mengetahui sistem pembayaran telepon bulanan, sedangkan manual dilakukan dengan cara pencatatan data pelanggan yang telah membayar tagihan telepon maupun pengajuan pasang telepon baru.

### 3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

#### 3.3.1 Macam-Macam Pelayanan yang diberikan pada Pelanggan di Service Point

Service Point adalah tempat pelayanan bagi calon pelanggan atau 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 dari devinisinya bisa dikatakan bahwa Service Point adalah tempat pelayanan langsung terhadap para calon pelanggan atau pelanggan. Sehingga Service Point merupakan etalase dan cerminan citra perusahaan. Dengan peningkatan pelayanan yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau pemakai yang dilaksanakan secara efektif akan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan pada gilirannya dapat menjadikan *corporate profit* serta meningkatkan citra perusahaan.

Adapun macam-macam pelayanan tersebut antara lain :

1. Memberikan berbagai informasi yang diberikan oleh masyarakat tentang telekomunikasi dan sistem pengolahannya
2. Melayani permintaan atau pendaftaran jasa telekomunikasi
3. Melayani pembayaran berbagai penjualan atau pelayan jasa telekomunikasi
4. Melayani klaim dari konsumen baik tentang kerusakan tarif dan lain-lain
5. Melayani permintaan pemutusan ikatan dengan pelanggan karena berbagai alasan.



### 3.3.2 Metode-Metode yang Digunakan untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan

#### 1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan memberikan formulir untuk diisi pelanggan mengenai keluhan-keluhan dan saran-saran dari pelanggan untuk perusahaan

#### 2. Survey kepuasan pelanggan

##### a. Kuesioner

ara pengambilan data oleh perusahaan tentang kepuasan pelanggan dengan memberikan daftar pertanyaan tertutup kepada responden untuk diisi, isi kuesioner tersebut antara lain :

- Faktor yang menentukan pelanggan membeli produk TELKOM
- Harapan yang diinginkan tentang pelayanan TELKOM
- Penilaian pelanggan terhadap kinerja pelayanan TELKOM
- Keluhan pelanggan atas pelayanan yang diberikan

##### b. Service Point (SERPO)

Merupakan pusat pengendalian jasa telekomunikasi yang dipusatkan dalam msuatu tempat/lokasi untuk melayani calon pelanggan (Calang) yang datang, yang dilengkapi dengan berbagai sarana pelayanan lainnya. Antara lain Demo Center dan Etalase Produk.

Perusahaan dapat mengetahui data kepuasan pelanggan melalui pelayanan terhadap keluhan dan pemasangan sambungan baru. Sistem pelayanan Service Point (SERPO)

### 3. Analisa Kehilangan Pelanggan

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti, membeli atau mengganti pemasok lainnya, untuk mengetahui penyebabnya. mengutamakan kepuasan pelanggan.

#### 3.3.3 Proses Pelayanan Service Point

##### 1. Pelayanan Klaim Pulsa

Pelanggan suka merasa tidak memahami pulsa sampai sebesar yang di bayarkan pada saat pembayaran rekening telepon. Hal ini menyebabkan perbedaan pendapat antara pihak pelanggan dengan pihak perusahaan. Pelanggan mengajukan klaim tarif. Penyebab dari perbedaan ini bisa disebabkan dari kesalahan pelanggan ataupun dari pihak perusahaan sendiri dan pihak pelanggan biasanya banyak terjadi karena pelanggan merasa tidak memakai sampai sebanyak itu disebabkan biasanya anaknya atau saudaranya yang menggunakan telepon tanpa pengetahuannya. Kalau kesalahan yang dibuat perusahaan biasanya terjadi pada saat adanya galian kabel ada yang salah menyambung, hal itu dapat menyebabkan kesalahan

Untuk mengatasi hal itu diatas maka Service Point memberikan pelayanan kepada pelanggan yang mengajukan klaim pulsa. Adapun prosesnya sebagai berikut :

- a. Pelanggan yang mengajukan klaim mengisi formulir surat pengaduan tagihan jastel



- b. Setelah mengisi surat pengaduan tagihan jastel Serpo lalu memberikan surat balasan. Surat balasan ini ada dua macam : surat balasan bagi yang sudah membayar dan surat balasan bagi yang belum membayar, bagi yang belum membayar maka diharuskan dulu melunasi tagihan sementara selambat-lambatnya sesudah tiga hari surat ini diterima
  - c. Service mengirimkan surat ke bagian sentral untuk melakukan pemeriksaan teknis atau non teknis terhadap klaim yang diajukan oleh pelanggan
  - d. Di sentral dilakukan pemeriksaan diantaranya
    - Pemeriksaan bidang sentral
    - Pelacakan atau investasi pembicaraan
  - e. Setelah proses pemeriksaan selesai maka akan menyimpulkan hasil pemeriksaannya
  - f. Apabila dari hasil pemeriksaan sesuai maka klaim ditolak dan akan mengirimkan surat penolakan klaim, apabila sesudah diperiksa ternyata terjadi kesalahan maka akan mengirimkan surat klaim diterima dan mengembalikan uang lebih yang sudah dibayar
2. Proses Penanganan Permintaan Pemasangan Sambungan atau Mutasi Sambungan Telekomunikasi :
- a. Konsumen mengisi formulir surat pemasangan atau mutasi sambungan telekomunikasi dan menyerahkan foto copy KTP sebanyak untuk pemasangan baru untuk mutasi isi kolom mutasi

- b. Dari serpo diberikan sebagian sentral. Di bagian sentral akan ditangani untuk pemasangan baru kalau tidak ada jaringan akan diberikan ke Service Point.

### 3.3.4 Proses Operasi dalam Pemasaran Jasa

Setelah satu karakteristik jasa adalah terdapatnya proses yang bersamaan antara konsumsi dan produksi (*inseparable*) maka para penyedia jasa harus bisa melayani para konsumen dengan baik sehingga para konsumen merasa puas dengan pelayanan jasa. Adapun tujuan dari proses adalah menyediakan fasilitas dan kenyamanan yang akan didapat konsumen setelah membeli produk jasa sebagai contoh konsumen menikmati fasilitas trinada apabila sudah daftar

Jasa layanan yang dilayani oleh Costumer service adalah :

- a. Layanan pasang baru.

PSB (Pasang Sambungan Baru) adalah pemasangan atau instalasi sambungan telekomunikasi baru sampai ke Kotak Terminal Batas (KTB) di alamat yang diminta oleh calon pelanggan yang akan melakukan pemasangan sambungan baru. Pemasangan sambungan baru ini digolongkan menjadi 2 (dua) kriteria, yaitu :

- Teknis Memungkinkan (TM)

Pasang sambungan baru dengan teknis memungkinkan artinya adalah apabila potensi teknis disentral telepon jaringan dan atau transmisi tersedia dan dapat dijangkau oleh layanan PT. TELKOM.

- Teknis Tidak Memungkinkan (TTM)



Pasang sambungan baru dengan teknis tidak memungkinkan artinya salah satu atau lebih potensi teknis (sentral jaringan dan atau transmisi) yang disediakan oleh PT. TELKOM belum tersedia. Untuk sementara waktu permohonan PSB calon pelanggan belum dapat terlayani.

Permintaan sambungan baru dan permintaan pembukaan wartel mendominasi sambungan baru yang akhir-akhir ini marak, karena ditambah lagi dengan adanya fasilitas sms di wartel yang memudahkan konsumen untuk melakukan aktifitas tanpa adanya hambatan dan kendala.

b. Layanan 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
  - Foto copy identitas (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 dikenakan biaya PSB sesuai tarif yang berlaku
- c. Layanan keluhan pelanggan meliputi :
- a) Layanan keluhan pelanggan dan pelayanan
  - b) Layanan klaim tagihan jastel
  - c) Layanan keluhan buka isolir
  - d) Layanan keluhan gangguan telepon
  - e) Layanan keluhan informasi tagihan jasa telekomunikasi (Intagjastel)

Tidak terlepas dari visi dan misi Telkom itu sendiri yaitu :

VISI : “ To Become a Dominant Infocom Player In The Region “

MISI:



- *To Provide one stop services with excellent quality and competitive price*

Artinya Telkom menjamin bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, kualitas produk, kualitas jaringan dengan harga yang kompetitif.

- *Managing bussinis through best praktices, optimizing superior human resource, competitive teknologi, and synergizing busines partners.*

Artinya Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang menguntungkan secara timbal balik dan saling mendukung secara sinergis.

Kegiatan usaha jasa telekomunikasi yang disediakan Telkom, dibagi dalam dua kelompok jasa telekomunikasi dasar dan bukan dasar. Pengelompokan inipun belum dilaksanakan secara tegas, mengingat teknologi komunikasi dan informasi berkembang dengan pesat. Bisnis utama Telkom sampai saat ini adalah menyediakan PSTN (*Public Swistch Telepon Network*) dan menyelenggarakan jasa melalui PSTN

Jasa-jasa Telekomunikasi yang sudah beroperasi sampai 1995 adalah :

1. Jasa telepon dalam negeri
2. Jasa interkoneksi kepada penyelenggara telekomunikasi lainnya
3. Jasa telepon bergerak selurer
4. Jasa satelit
5. Jasa lainnya

Jasa telepon dalam negeri merupakan kegiatan usaha Telkom yang memberikan pendapatan terbesar. Komposisi pendapatan ini meliputi biaya pasang, biaya abodemen (langganan) bulanan dan biaya pemakaian telepon untuk panggilan lokal dan jarak jauh. Dari catatan tahun 1994, ternyata kontribusi terbesar berasal dari biaya pemakaian telepon. Pelayanan jasa telepon dalam negeri ini juga termasuk penyediaan telepon umum, baik kartu maupun koin ditambah lagi dengan penyediaan dan penjualan *voucher* isi ulang Flexi . Disamping memperoleh pendapatan dari pelanggan untuk jasa telepon dalam negeri, Telkom juga bisa menerima pendapatan antar koneksi dari penyelenggara telekomunikasi lainnya seperti dipenyelenggraan Telekomunikasi Internasional dan STBS (Sistem Telepon Bergerak Seluler).

Pada dasarnya setiap perusahaan akan menghasilkan pelayanan yang baik tentunya dengan adanya motivasi dan keramahan dari setiap karyawan dalam memberikan pelayanan yang tanpa batas, sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang diberikan oleh perusahaan.

Telah di uraikan di atas bahwa jasa telekomunikasi dalam negeri yang banyak memberikan pendapatan terbesar, maka di sini perusahaan dengan segala inovasi dan kreasinya akan memberikan yang terbaik untuk konsumennya baik itu dalam memberikan pelayanan maupun dalam memasarkan produk-produknya ditambah dengan adanya jasa telepon bergerak selular maka semakin lengkap dan besar peluang untuk memasuki pangsa pasar di era globalisasi ini karena dengan semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama PT.



Telkom semakin inovatif dan semakin terfokus meluncurkan produk-produk terbarunya begitu pula dengan pelayanannya yang sudah lebih baik dan sudah lebih modern lagi