# BAB II

# LANDASAN TEORI

## 2.1 Pengertian System Service Point

System Service Point Adalah system loket pelayanan. Dimana kita kenal motto PT. Telkom, Pelayanan Telekomunikasi Setia Melayani Anda. Adapun pelayanan Telkom merupakan suatu "Social Service" yang sangat berperan terhadap baik buruknya Citra Telkom yang sangat tergantung pada cara kita memberikan pelayanan dimata masyarakat sehingga senantiasa harus dijaga peningkatannya baik dalam pelayanan maupun perangkat data pendukungnya seperti komputer. Pelayanan juga tidak hanya melalui penyediaan sarana yang diperlukan tetapi juga membutuhkan tenaga operator yang professional.

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat luas pada umumnya dan para pengguna telepon pada khusunya. Sangat penting untuk menyikapi perubahan lingkungan yang amat cepat, dan menghadapi situasi kompetisi bisnis yang semakin keras pada era globalisasi informasi dewasa ini, perusahaan harus memiliki ke unggulan kompetitif agar bisa terjamin kelangsungannya. Salah satu kunci penting pada situasi demikian adalah peran informasi dalam media komputer ataupun media lainnya. Meskipun dewasa ini begitu mudah dan luasnya informasi yang bisa di akses masyarakat secara on-line dan real time melalui media internet atau melalui media layanan informasi lainnya.

## 2.2 Jenis Pelayanan PSB

Pelayanan PSB adalah pelayanan pemasangan sambungan baru telepon yang diminta oleh calon pelanggan.

Adapun tujuan dari PSB ini memberikan pelayanan bagi permintaan PSB telepon yang diminta oleh calon pelanggan, guna memastikan permintaan tersebut dapat dipenuhi dengan baik.

Prosedur PSB yang harus dilakukan oleh pelanggan atau calon pelanggan secara umum sebagai berikut :

1. Permintaan PSB dapat diajukan oleh calon pelanggan atau pelanggan ke loket pelayanan pada jam kerja yang berlaku dengan cara datang langsung, melalui telepon atau melalui surat.
2. Permintaan PSB disampaikan secara lisan kepada petugas atau dituangkan dalam format PSB.
3. Permintaan pasang baru sambungan telepon dapat dipenuhi bila memenuhi syarat-syarat teknis dan administrasi.

## 2.3 Jenis Pelayanan Pembayaran Rekening Telepon

Pelayanan pembayaran rekening telepon adalah pembayaran rekening tagihan jasa telekomunikasi yang ada di Telkom. Dimana pelayanan Telkom ini memberikan kemudahan pembayaran tagihan Jasa Telekomunikasi (jastel), baik melalui *Sistem On-line Payment point* (SOPP) maupun manual. Adapun jastel adalah jasa yang disediakan oleh telkom bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan telekomunikasi menjadi lebih praktis, efisien dan aman.

Penjelasan disini pengertian pelayanan pembayaran rekening telepon jasa telekomunikasi sebagai berikut :

1. *System On-line Payment Point* (SOPP)

   System pembayaran dengan menggunakan alat Bantu komputer yang terhubung dengan *host* komputer PT. Telkom pusat melalui jaringan komunikasi data, sehingga memungkinkan pelanggan dapat membayar tagihan jatel pada setiap loket SOPP.

2. System Manual

   System pembayaran jastel dengan menerbitkan kwitansi tagihan (L11) yang diserahkan pada Bank-bank yang bekerjasama dengan Telkom.

3. Giralisasi (Auto Debet)

   Pembayaran jastel melalui Bank yang sudah bekerjasama dengan Telkom.

4. ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

   Pembayaran jastel yang dilakukan melalui fasilitas ATM yang dimilliki oleh perbankan yang telah bekerjasama dengan Telkom.

5. Phone Banking

   Pembayaran jastel dilakukan melalui fasilitas Phone Banking yang telah bekerjasama dengan Telkom.