BAB III

PEMBAHASAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

3.1 Sekilas Sejarah TELKOM

(a) Era PTT

PT. Telekomunikasi Indonesia atau dikenal dengan TELKOM adalah suatu badan usaha yang memiliki sejarah panjang. Berawal dari Post-en *Telegrafdienst* sebuah perusahaan swasta yang menyelenggarakan jasa-jasa dan telekomunikasi yang didirikan *staatblad* no. 62 tahun 1906 dan sejak itu diambil alih oleh pemerintahan Hindia Belanda dengan berdasarkan kepada *staatblad* no. 395 tahun 1906. Sejak itu berdirilah Post, *Telegraf en telepoondients*, atau disebut **PTT Dienst** yang pada tahun 1927 ditetapkan sebagai Perusahaan Negara Pemerintah Hindia Belanda.

Jawatan PTT ini berlangsung sampai dikeluarkannya peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang (PERPU) no. 19 tahun 1960 untuk tetap menjadi perusahaan negara. Kemudian berdasarkan peraturan Pemerintah no. 240 tahun 1961 perusahaan jawatan PTT berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi. Dalam perkembangan selanjutnya pemerintah memandang perlu untuk membagi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi menjadi dua perusahaan yang berdiri sendiri, yakni berdasarkan peraturan pemerintah no. 29 tahun 1965 dibentuk PN Pos dan Giro dengan peraturan pemerintah no. 30 tahun 1965 PN Telekomunikasi.

(b) Era PN POSTEL

Kemajuan teknologi dan jasa telekomunikasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan bentuk perusahaan PN Telekomunikasi menjadi perusahaan umum (PERUM). Untuk itu berdasarkan peraturan pemerintah no. 36 tahun 1974 resmi berdiri Perusahan Umum Telekomunikasi yang populer dengan sebutan PERUMTEL. Dalam peraturan tersebut PERUMTEL dinyatakan sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Pada saat itu, hubungan telekomunikasi luar negri juga dilaksanakan oleh **PT. Indonesian Satelite Corporation (INDOSAT),** yang saat itu bestatus perusahaan asing, bagian dari *American Cable & Radio Corporation*, sebuah perusahaan di negara bagian Delaware, Amerika Serikat.

Seluruh saham PT. INDOSAT dengan modal asing ini pada akhir tahun 1980 dibeli oleh Negara Republik Indonesia dan untuk selanjutnya dikeluarkan peraturan pemerintah no. 53 tahun 1980, yang isinya tentang perubahan atas peraturan pemerintah no.22 tahun 1974. berdasarkan peraturan pemerintah no. 53 tahun 1980, PERUMTEL ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara telekomunikasi jasa dalam negeri dan INDOSAT sebagai penyelenggara telekomunikasi jasa luar negeri

Memasuki revelita V pemerintah merasakan perlunya percepatan pembangunan telekomunikasi, karena sebagai infrastruktur diharapkan dapat memacu pembangunan sektor lainnya. Untuk itu berdasarkan peraturan pemerintah no. 25 tahun 1991, maka bentuk perusahaan umum (PERUM) dialihkan menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO), sebagai mana dimaksud

dalam undang-undang no.9 tahun 1969. Sejak itulah berdirilah Perusahaan Perseroan (PERSERO) Telekomunikasi Indonesia atau TELKOM.

(c) Era PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Perubahan di lingkungan Telkom juga tersu berlangsung, seperti perubahan bentuk peusahaan sejak dari jawatan, perusahaan umum, perusahaan perseroan (PERSERO) sampai menjadi perusahaan publik. Bahkan secara mikro penyenggaraan telekomunikasi kalau ditelaah, perubahan-perubahan tersebut dimaksud untuk meningkatkan kemampuan perusahaan.

Perubahan besar-besaran terjadi pada tahun 1995, meliputi; (1) restrukturisasi internal; (2) kerjasama preasi (KSO); (3) Initial Public Offering (IPO). Restrukturisasi internal dimaksudkan untuk menjadikan pengelolaan perusahaan menjadi efisien dan efekrif karena terjadi pemisahan antara bidang usaha utama (*core business*), bidang usaha terkait dan bidang usaha terkait adalah menyenggarakan jasa telepon lokal dan jarak jauh dalam negeri .Bidang usaha terkait adalah penyelenggara jasa yang masih terkait dengan jasa telekomunikasi seperti jasa Sistem Telepon Bergerak Selular (STBS), siskit langganan, teleteks, penyewaan transponder satelit, VSAT (Very small averture terminal) dan jasa nilai tambah tertentu. Bidang usaha terkait ini ada yang di selenggarakan TELKOM dan sebagian di selenggarakan dengan perusahaan patungan.

Sejak hasil restrukturisasi, sejak 1 juli 1995 organisasi Telkom terdiri dari tujuh divisi Regional dan satu divisi Network yang keduanya mengelola usaha utama. Divisi regional ini menjadi pengganti struktur wilayah usaha Telekomunikasi (WITEL) yang memiliki daerah teritorial tertentu, namun hanya menyelenggarakan jasa telepon lokal dan mendapat bagian dari jasa sambungan langsung jarrak jauh (SLJJ), Sambungan langsung internasional (SLI) melalui penghitungan interkoneksi.

Divisi Regional TELKOM mewakili wilayah sebagian berikut :

1. Divisi Regional I, Sumatera
2. Divisi Regional II, Jakarta meliputi Jabotabek (Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi)
3. Divisi Regional III, Jawabarat minus Serang, Bogor, Kerawang,dan Purwakarta;
4. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
5. Divisi Regional V, Jawa Timur
6. Divisi Regional VI, seluruh Kalimantan;
7. Divisi Regional VII, Kawasan Timur Indonesia yang terdiri dari seluruh Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Timor-timor, Maluku, dan Irian Jaya.

Devisi Network menyeleggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional.

Adapun Devisi yang termasuk devisi penunjang (support) adalah :

1. Divisi Riset Teknologi Informasi (RisTI);
2. Divisi Atelir,
3. Divisi Properti;
4. Divisi Pelatihan;
5. Divisi Sistem Informasi (SISFO);

Perkembangan terakhir berdasarkan keputusan Direksi TELKOM, mulai tanggal 31 Desember 1996, TELKOM menambah 2 Devisi, yaitu Devisi Multimedia dan Devisi Pembangunan. Devisi Multimedia yang mengolah jasa Multimedia dan Network Provider dimasukan sebagai pengelola bisnis utama, sedangkan Devisi Pembangunan termasuk Devisi Penunjang.

Seiring akan diberlakukan pasar bebas, maka seluruh negara di dunia segera menetapkan langkah-langkah strategis. Mengantisipasi kondisi tersebut, maka sangatlah tepat jika pemerintah menetapkan strategi aliansi dengan membentuk kerjasama dengan para investor dan operator telekomunikasi berkelas dunia. Jadilah pola kerjasama operasi (KSO) dalam pembangunan dan pengoperasian jasa telekomunikasi.

KSO merupakan pola kerjasama telekomunikasi di Divisi Regional atau disebut unit KSO antara TELKOM dengan suatu konsorsium swasta atau Mitra KSO yang terdiri dari beberapa investor dalam negeri dan luar negeri dan penyelenggaraan jasa telekomunikasi berkelas dunia. Mitra KSO bukan suatu Devisi dari TELKOM, namun berkewajiban membangun sejumlah sarana telekomunikasi sesuai dengan perjanjian dan sebagai kompensasinya berhak mengoperasikan sarana telekomunikasi dengan mendapatkan bagian pendapatan selama waktu yang telah ditentukan, yakni lima belas tahun sejak perjanjian KSO ditandatangani.

Devisi Regional yang dikelola Mitra KSO dalah Devisi Regional I, II, III, IV, dan VII. Perjanjian KSO dimulai tanggal 1 Januari 1996. Untuk Devisi Regional VI Kalimantan Perjanjian KSO ditandatangani pada tanggal 1 April 1996.

Adapun maksud dan Tujuan KSO adalah:

1. Mempercepat Pembangunan telekomunikasi untuk kurun waktu REPELITA VI, karena pendanaan disediakan oleh Mitra KSO;
2. Memperoleh alih teknologi dari operator kelas dunia yang tergabung dalam Mitra KSO;
3. Meningkatkan kemampuan berkompetisi dalam era pasar bebes.

Dari penyelengaran KSO ini TELKOM menerima :

1. Biaya kompensasi yang diterima sekaligus,
2. Pendapatan Minimum TELKOM/Minimum TELKOM Revenue (MTR);

3. Bagian Pendapatan TELKOM/Distribution TELKOM Revenue (DTR).

Sebenarnya cikal bakal PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk dimulai pada tahun 1884, Pemerintah Hindia Belanda mendirikan suatu badan usaha bernama *"Posten Telegraafdients"*, untuk menyelenggarakan jasa pos dan telegraf lokal yang kemudian diikuti dengan jasa telegraf internasional.

Pada tahun 1961, sebagian besar dari jasa-jasa tersebut dialihkan kepada suatu perusahaan negara baru yang didirikan untuk menyelenggarakan jasa pos dan telekomunikasi di indonesia di Indonesia, kecuali jasa pelayanan untuk wilayah Sumatra yang baru dialihkan pada tahun 1970-an.

Selanjutnya pada tahun 1965, Pemerintah memisahkan penyelenggara jasa pos dan telekomunikasi menjadi dua perusahaan negara, PN Pos dan Giro berdasarkan PP No 29 / 1965 dan PN Telekomunikasi berdasarkan PP No 30/ 1965, Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi dipecah menjadi dua perusahaan negara, Perusahaan Umum Telekomunikasi ("Perumtel") dan PT Int, masing-masing untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi lokal dan internasinal dan membuat piranti telekomunikasi. Pada tahun 1980, penyelenggaraan telekomunikasi sambungan langsung internasional dialihkan dari perumtel ke *PT. Indonesia Satelite Corporation ("Indosat").*

Memasuki Revilita V Pemerintah merasakan perlunya percepatan pembanguanan telekomunikasi, untuk itu berdasarkan peraturan pemerintah No.

25 tahun 1991, status perusahaan umum ("Perum") Telekomunikasi diubah menjadi Perusahaan Terbatas (Persero") P.T.Telekomunikasi Indonesia. Pada tahun 1995, TELKOM merestrukturisasi operasinya menjadi tujuh Divisi Regional,yaitu :

1. Divisi I Sumatera,
2. Divisi II Jakarta,
3. Divisi III Jawa-Barat dan Banten,
4. Divisi IV Jawa-Tengah,
5. Divisi V Jawa-Timur,
6. Divisi VI Kalimantan,
7. Divisi VII Indonesia bagian Timur.

Pada akhir bulan Oktober 1995, untuk menghimpun dana dari masyarakat melalui pasar modal, bak didalam negri maupun dari luar negri dengan cara TRLKOM melakukan penawaran umum saham perdana TELKOM, yang keputusannya dituangkan dalam Akta Berita Acara No. 52 tanggal 17 juli 1995 yang dibuat oleh notaris Imas Fatimah, SH. Untuk itu TELKOM mencatatkan saham-saham yang ditawarkan di bursa efek jakarta, Bursa efek Surabaya, New York Exahange da London Stock Exchange.

Mengingat pentingnya sektor telekomunikasi bagi masyarakat dan pembangunan perekonomian Indonesia, pada tahun 1999 Pemerintah menetapkan peraturan dan melakukan perubahan secara extensif terhadap industri telekomunikasi No36/1999 yang mulai berlaku pada tanggal 8 September 2000.

UU No36/1999 tersebut telah mengawali reformasi di bidang industri jasa telekomunikasi di Indonesia serta menandai dimulainya era kompetisi. Pada tanggal 1 Agustus 2000, Pemerintah menyatakan bahwa jangka waktu hak eksklusif untuk penyelenggara jasa dan jaringan telekomunikasi domestik (sambungan lokal dan sambungan langsung jarak jauh) yang diberikan kepada TELKOM dipercepat berakhirnya. Karenanya kah eksklusif penyelenggara jasa dan jaringan tetap lokal dalam negri akan berakhir pada bulan Agustus 2003.

Dengan adanya liberalisasi tersebut dan untuk mempersiapkan diri untuk perubahan-perubahan industri yang akan datang, Anggaran Dasar TELKOM diubah berasarka Akta No.4 tanggal 10 Januari 2002, yang dibuat dihadapan Amrul Partomuan Pohan,SH, LL.M, Notaris di Jakrta. Berdasarkan Akta tersebut dilakukan perubahan atas tujuan dan lingkup usaha TELKOM diubah menjadi menyelenggarakan jaringan dan jasa telekomunikasi serta informatika, satu dan lain dengan memperhatikan peraturan perundangan yang berlaku.

TELKOM bertekad untuk mentransformasikan visi perunahan untuk menjadi perusahaan InfoCom yang terkemuka di Indonesia. Tujuan TELKOM adalah menjadi Full Network and Service Provider (FNSP) terkemuka di bidang InfoCom, dan dapat menyediakan kualitas pelayangan yang terbaik dengan harga yang kompetitif menggunakan teknologi terkini.

Sejalan dengan kebutuhan perusahaan, PT.TELKOM telah melakukan beberapa kali perubahan, baik yang menyangkut struktur organisasi maupun tugas dan fungsinya. Khusus KANDATEL Bandung yang berada di wilayah operasi Divisi Regional III Jawa Barat didasarkan kepada keputusan kepada Divisi Regional III jawa barat melalui keputusan Nomor KDR 121/PS150/RE3-032/03 Tanggal 28 Agustus 2003 tentang Struktur Organisasi Kator Daerah Pelayanan Bandung.

Untuk itu sejalan dengan Keputusan Kepala Divisi Regional III Jawa arat diatas KANDATEL Bandung mempunyai tugas pokok menyelenggarakan hubungan telekomunikasi diwilayah otamadya Bandung, Kabupaten Bandungdan Kabupaten Sumedang. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut KANDATEL Bandung menyelenggarakan fungsi :

1. Memberikan pelayanan kepada masyarakat akan jasa telekomunikasi.
2. Memperluas jangkauan pelayanan jasa telekomunikasi
3. Menyelenggarakan kerjasama dan koordinasi dengan dinas/instansi khususnya dengan pemerintah daerah setempat.
4. menanggapi keluhan pelanggan mengenai ketidakpuasan pelayanan jasa telekomunikasi.
5. melaksanakan customer education kepada masyarakat mengenai jasa telekomunikasi
6. menyelenggarakan pengelolaan sumber daya manusia dan logistik

7. melaksanakan administratif keuangan
8. melaksanakan program pengembangan manajemen
9. melaksanakan pembangunan jaringan telekomunikasi
10. melaksanakan pemeliharaan jaringan telekomunikasi
11. meningkatkan pertumbuha/ performancy perusahaan
12. pengembangan dan pengenalan jasa baru
13. mendapatkan laba atas jasa telekomunikasi

3.2 Visi dan Misi PT.Telkom Indonesia

Adapun Visi PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA adalah "*To Become a Dominant InfoCom Player in the Region*" yang mengandung pengertian bahwa TELKOM berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan InfoCom berpengaruh di kawasan Asia Tenggara. Yang kemudian akan berlanjut ke kawasan Asia, dan Asia Pasifik. Menjadi perusahaan yang berpengaruh tersebut mengandung arti apabiladibandingkan dengan perusahaan terkemuka pada area bisnis yang sama dikawasan regional, dengan menggunakan indikator-indikator tertentu, maka kinerja bisnis dan finansialnya akan seimbang atau bahkan lebih meningkat.

Adapun Misi PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA adalah

"*To Provide One Stop Service With Excelent Quality and Competitive Price Managing Business Through Best Practices, Optimizing, Seperior Human Reource, Competitive Technology and Synergizing Business Partners*"

To Provide One Stop Services With Excellent Quality and Competitive Price yang mengandung pengertian bahwa TELKOM menjamin bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, kualitas produk, kualitas jaringan dengan harga kompetitif.

Managing Bussiness Through Best Practice, Optomizing, Superior Human Resource, Competitive Technology and Synergizing Business Partners yang mengandung pengertian bahwa TELKOM akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalkan Sumber Daya Manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, seta membangun kemitraan yang menguntungkan secara timbal balik dan saling mendukung secara sinergis.

3.3 Kegiatan Yang Dilaksanakan Perusahaan.

Kegiatan yang dilakukan perusahaan sehari-harinya khususnya unit pelayanan masyarakat adalah berhubungan langsung dengan masyarakat. Umumnya mengatasi hal-hal penting, yaitu:

Pelayanan yang ada di PT. TELKOM unit service point atau pelayanan masyarakat umumnya mengatasi :

1. Pembayaran pulsa telepon

   Untuk pembayaran pulsa telepon biasanya dilakukan sebelum tanggal 19, sebelum melakukan pembayaran telepon pelanggan dapat menghubungi operator 109 untuk mengetahui berapa besar tagihan telepon tersebut. Dan ini merupakan salah satu cerminan bahwa PT. TELKOM mempunyai arus informasi yang cepat dan pesat.

2. Pembayaran denda

   Pembayaran tagihan denda dilakukan pelanggan apabila pelanggan memb[illegible] tagihan telepon lebih dari waktu yang telah ditentukan. Maka dari [illegible] dari PT. TELKOM melakukan pemblokiran atau penonaktifan.

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

3. Pemasangan baru telepon

   Pemasangan baru adalah pemasangan atau instalansi sambungan telekomunikasi baru sampai ke kontak terminal batas (KTB) dialamat yang diminta oleh calon pelanggan atau pelanggan yang akan melakukan pemasangan baru telepon. Persyaratan PSB :

   1. Syarat administrasi yang meliputi pembayaran biaya PSB, photo copy KTP dan materai.
   2. Penandatanganan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi.
   3. Pihak pelanggan harus adanya perjanjian dengan pihak TELKOM.

4. Mutasi

   Untuk pelayanan mutasi biasanya terdiri dari pindah tempat, alamat, balik nama, ganti nama, nomor, pemakaian, sistem dan ganti status. Mutasi dilakukan apabila pihak pelanggan mempunyai masalah dengan pihak TELKOM.

3.4 Kewajiban dan Hak Bagi Pelanggan.

Ada beberapa hal yang harus dipenuhi oleh pelanggan dan itu wajib sifatnya, karena pelanggan sudah mengadakan perjanjian dengan menandatangani kontrak oleh perusahaan.

A. Kewajiban PELANGGAN

a) Membayar biaya pemasangan sambungan telekomunikasi (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fasilitas/fitur dan biaya lainnya) sesuai dengan permintaan pelanggan.

b) Menyediakan instalansi pelanggan atas biaya pelanggan.

c) Membayar jaringan dan/atau jasa telekomunikasi tepat pada waktunya sesuai tagihan TELKOM.

d) Memberikan kesempatan kepada Telkom untuk memeriksa instalansi pelanggan guna memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.

e) Memelihara instalansi pelanggan agar selalu dalam keadaan baik atas biaya pelanggan.

f) Melaporkan kepada Telkom jika sambungan telekomunikasinya mengalami gangguan atau kerusakan.

g) Mengajukan permohonan secara tertulis kepada Telkom atas setiap pemindah tanganan hak, tanggung jawab dan/atau kewajiban pelanggan kepada pihak lain.

h) Memberikan kepada Telkom apabila bermaksud berhenti berlangganan sementara atau memutuskan kontrak ini.

i) Pelanggan wajib mengajukan permohonan secara tertulis kepada Telkom apabila melakukan pemindahan atau perubahan berupa apapun terhadap jaringan Akses.

j) Mempunyai itikad baik dalam melaksanakan Kontrak ini.

A. Hak PELANGGAN

a) Mendapatkan pelayanan yang baik dalam perlakuan yang jujur dari Telkom.

b) Mandapatkan informasi mengenai tarif telekomunikasi secara transparan dari Telkom sekurang-kurangnya melalui brosur, *leaflet,* papan pengumuman, surat kabar atau massmedia lainnya.

c) Mendapatkan informasi mengenai sfesifikasi teknik, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan telekomunikasi yang disediakan Telkom.

d) Mendapatkan Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee)* tidak terpenuhi oleh Telkom.

e) Mendapatkan informasi tentang besarnya tagihan jasa telekomunikasi (*Info Billing).*

f) Mengajukan klaim tagihan apabila diyakini bahwa tagihan tidak sesuai atau pelampauan penggunaan.

g) Menerima restitusi pembayaran tagihan, apabila terbukti ada kesalahan tagihan.

1.4 Kewajiban dan Hak Bagi Telkom

Selain pelanggan, perusahaan juga mempunyai kewajiban dan hak yang harus dilaksanakan dan sifatnya wajib, karena penandatanganan kontrak tidak semata-mata untuk pelanggan saja melainkan untuk semua pihak.

A. Kewajiban TELKOM

a) Memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada pelanggan.

b) Memberikan restitusi pembayaran tagihan apabila terbukti ada kesalahan tagihan

a) Memberikan informasi mengenai tarif telekomunikasi dan perubahannya, sekurang-kurangnya mengumumkan malalui mass media sebelum tanggal berlakunya tarif dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahan, atau menyediakan informasi secara rutin dalam bentuk brosur/buku tarif.

b) Memberikan jaringan Akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik.

c) Menyediakan brosur, *leaflet*, katalog produk atau informasi mengenai tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) dan sfesifikasi teknis serta sifat-sifat atau karakteristik umum dari layanan yang disediakan.

d) Memberikan kompensasi/ ganti rugi jika Jaminan Tingkat Layanan yang berlaku (*Service Level Guarantee)* tidak dipenuhi.

e) Menyediakan informasi tagihan jasa telekomunikasi yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh Pelanggan.

A. Hak TELKOM

a) Mengadakan perubahan jaringan akses dan/atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut.

b) Menerima pembayaran secara tepat waktu dari Pelanggan sesuai dengan tagihan.

c) Menolak permintaan ganti nomor yang diajukan Pelanggan, jika secara teknis dan administrasi tidak dimungkinkan.

d) Memeriksa instalansi Pelanggan untuk memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.

e) Mengenakan sanksi kepada Pelanggan.

1.4 Ganti Rugi dan Pembatasan Tanggung Jawab TELKOM

Kerusakan atau gangguan pada jaringan akses dan/atau jaringan telekomunikasi Telkom dapat menimbulkan hak bagi pelanggan untuk mendapatkan ganti rugi dengan syarat kerusakan atau gangguan tersebut :

a. Tidak disebabkan oleh kesalahan Pelanggan.
b. Telah dilaporkan secara lisan atau tertulis kepada Telkom (Unit Pelayanan)
c. Mengakibatkan sambungan telekomunikasi sama sekali tidak berfungsi atau tidak dapat digunakan melampaui waktu yang ditentukan dalam Jaminan Tingkat Layanan, terhitung sejak tanggal diterimanya laporan oleh Unit Pelayanan Telkom.

Besarnya ganti rugi adalah sebesar biaya berlangganan bulanan (abonemen) per satuan sambungan telekomunikasi dan hanya diberikan 1 kali dalam 1 bulan tagihan. Pembayaran ganti rugi oleh TELKOM dan akan dikompensasikan pada tagihan pembayaran biaya telekomunikasi bulanan bulan berikutnya. Selain ganti rugi tersebut diatas Telkom dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita oleh Pelanggan, baik kegiatan langsung atau pun tidak langsung sebagai akibat dari tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi, termasuk kerugian karena :

a. Perubahan jaringan akses, perubahan nomor, atau perubahan jaringan telekomunikasi Telkom. Kegagalan interkoneksi jaringan telekomunikasi dengan penyelenggara telekomunikasi lain.

b. Kesalahan tagihan akibat dari akses atau pemakai jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar Telkom.

c. Kerusakan akibat kesalahan Pelanggan.

d. Kerusakan akibat peristiwa/kejadian di luar batas kendali normal Telkom.

1.4 Tagihan, Tarif dan Biaya Jasa Telekomunikasi

Tagihan TELKOM memuat biaya jaringan dan/atau jasa telekomunikasi, yang terkait terdiri dari :

a. Biaya berlangganan bulanan (abonemen) Telekomunikasi/Faksimile/Telex/Fitur dan atau peralatan lainnya yang disediakan oleh Telkom.

b. Biaya pemakaian berdasarkan volume pemakaian dikalikan tarif yang berlaku.

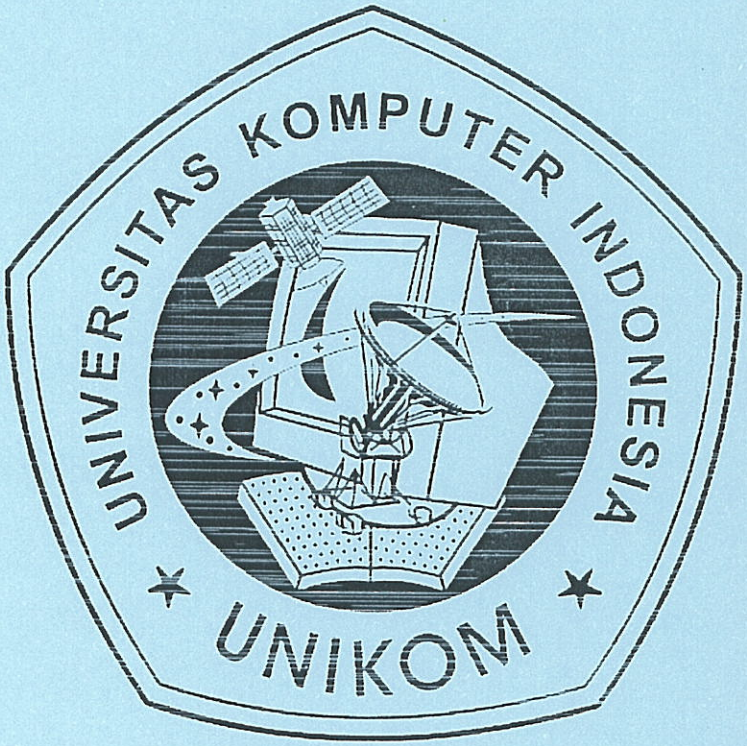
c. Biaya lainnya seperti bea materai, tagihan tunggakan, biaya mutasi (ganti nomor, pindah alamat, balik nama), denda karena tunggakan, biaya jasa telekomunikasi dari penyelenggara telekomunikasi lainnya yang ditagihkan oleh Telkom.

Informasi mengenai besarnya tarif, denda dan jenis-jenis biaya lainnya termasuk perubahannya dari waktu ke waktu diberitahukan/diumumkan oleh Telkom kepada pelanggan sebelum tanggal berlakunya, sekurang-kurangnya dilakukan 1 kali melalui media massa baik cetak maupun elektronik atau dapat diketahui di brosur tarif atau di papan pengumuman di kantor Telkom setempat.

Informasi mengenai besarnya tagihan/rekening jasa telekomunikasi dapat diakses oleh Pelanggan melalui nomor akses *info building* yang disediakan oleh Telkom setempat.

Informasi mengenai jadwal pembayaran reguler memuat tanggal batas awal dan tanggal batas akhir masa pembayaran diberitahukan oleh Telkom kepada Pelanggan sekurang-kurangnya 1kali sebelum tanggal pemabyaran tagihan bulan pertama, dan perubahannya (apabila ada) akan diberitahukan kasus per kasus.

Telkom setiap saat dapat menagih Pelanggan lebih awal dari jadwal pembayaran reguler, apabila terdapat indikasi lonjakan besarnya tagihan yang tidak wajar dari rat-rata tigihan sebelumnya, dan Pelanggan wajib membayar tagihan dimaksug sesuai dengan batas waktu yang tercantum dalam tagihan TELKOM tersebut.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM