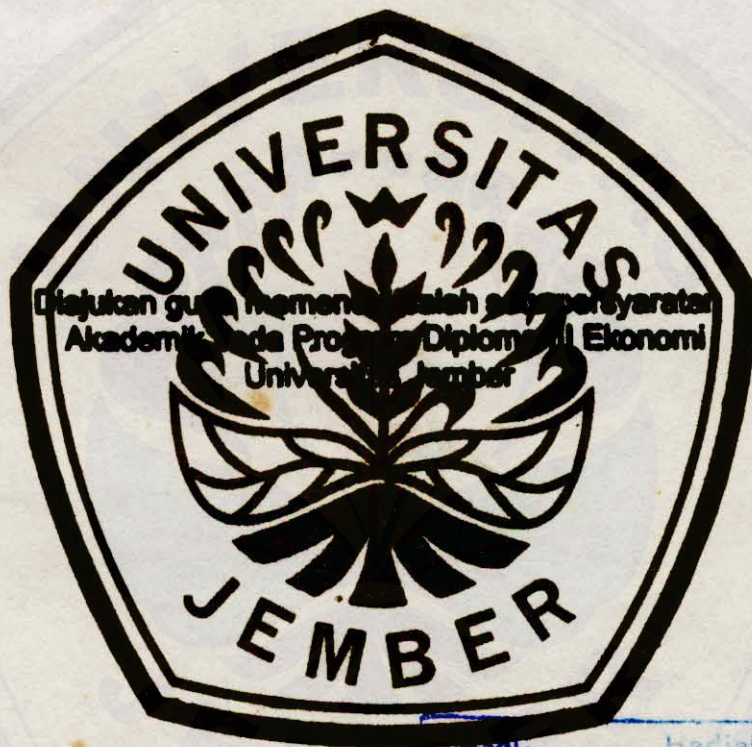




**LAPORAN  
HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENJUALAN JASA  
FITUR PADA PT. TELKOM KANCATEL  
PASURUAN**



Oleh :	Asal :	Hariah :	Klass :
Terima Tgl	13 FEB 2002	658.81	SET
No. Induk	0231		P
KLASIR / PENYALIN :			

*Dyah Ayu Ditasari S.*  
NIM : 980803101142/AP.

**JUDUL**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENJUALAN JASA FITUR**  
**PADA PT. TELKOM KANCATEL PASURUAN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dyah Ayu Pitasari Setyowardani  
N. I. M. : 980803101142  
Program Studi : Administrasi Perusahaan  
Jurusan : Manajemen

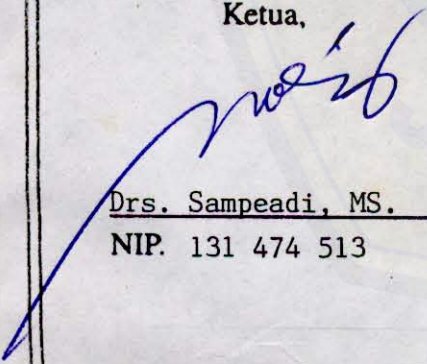
telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

1 Desember 2001

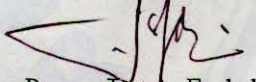
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**Susunan Panitia Penguji**

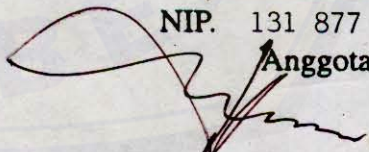
Ketua,

  
Drs. Sampeadi, MS.  
NIP. 131 474 513

Sekretaris,

  
Dra. Isti Fadah, M.Si.  
NIP. 131 877 488

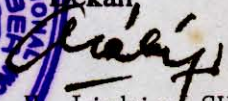
Anggota,

  
Drs. Adi Prasodjo, MP.  
NIP. 131 691 014



Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,



  
Drs. H. Liakip, SU.  
NIP. 130 531 976

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama Mahasiswa : Dyah Ayu Pitasari Setyowardani  
NIM : 980803101142  
Program Studi : Administrasi Perusahaan  
Judul Laporan : Pelaksanaan Administrasi Penjualan Jasa Fitur pada PT. Telkom  
Kancatel Pasuruan.

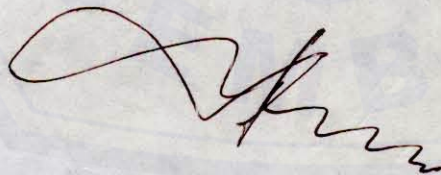
---

Jember, 16 November 2001

Laporan Kerja Nyata ini telah disetujui dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Adi Prasodjo, MP

NIP. 131.691 014

*Motto:*

*Sedikit pengetahuan yang dilaksanakan jauh lebih berharga daripada banyak pengetahuan tapi tidak digunakan*

*(Kahlil Gibran)*

*Seringkali ujian suatu keberanian itu bukanlah berani untuk mati, tapi berani untuk hidup*

*(Conte Vittorio Alvieri)*

## **PERSEMBAHAN**

Karya tulisku ini kupersembahkan untuk :

- Ayah dan ibu yang selalu menyayangi dan membimbingku
- Kakak-kakakku tercinta mas Agung dan mas Bowo, kalian yang terbaik
- Untuk Sika, Dewi dan Wati terima kasih mau menjadi sahabatku dengan perhatian dan dukungan kalian selama ini
- Almamaterku Universitas Jember

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Swt atas limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulisan dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Pelaksanaan Administrasi Penjualan Jasa Fitur pada PT. Telkom Kancatel Pasuruan” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulisan laporan ini merupakan persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan memperoleh gelar Ahli Madya (A..Md)

Penulisan laporan diselesaikan tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Liakip, SU selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Bapak Drs. Sampeadi, Msi, selaku Ketua Program Studi Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Jember
3. Bapak Drs. Adi Prasadjo, MP selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing selama penulisan laporan ini
4. Bapak Drs.H Marjanto, MM, selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan mengarahkan program studi mata kuliah sejak awal hingga akhir
5. Bapak M Firdaus, selaku Manajer Kancatel PT. Telkom Pasuruan
6. Bapak Suwito selaku Senior Supervisor Marketing dan Bapak Sutedjo selaku Senior Supervisor Customer Service
7. Bapak Hari Tjahjono , selaku Pembimbing lapangan Praktek Kerja Nyata di PT. Telkom Kancatel Pasuruan
8. Mbak Lia dan Mbak Eva yang telah banyak membantu serta karyawan Telkom Kancatel Pasuruan lainnya
9. Rekan-rekan AP Genap Angkatan 98
10. Penghuni kostan Bangka III/15 Jember mbak Memil,mbak Aini,Nuning,Tutik Ratih,Astri,Yuni

Demi kemajuan dan kesempurnaan penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata ini sangat kami harapkan kritik dan sarannya. Akhir kata semoga laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, November 2001

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3 Obyek dan Jangka waktu Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Jangka waktu Praktek Kerja Nyata .....	3
1.4 Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.5 Bidang Ilmu .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Administrasi.....	5
2.2 Pengertian Penjualan.....	6
2.3 Peranan Penjualan.....	8
2.4 Administrasi Penjualan .....	9
2.5 Jasa.....	9



2.6 Saluran Distribusi Jasa .....	11
2.7 Fitur .....	12
2.8 Kepuasan Pelanggan .....	13
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	15
3.2 Restrukturisasi Internal Telkom .....	16
3.3 Kegiatan Usaha .....	18
3.4 Kerja Sama Operasi .....	19
3.5 Initial Public Offering (IPO) .....	19
3.6 Struktur Organisasi .....	20
3.7 Produk-produk yang dihasilkan PT Telkom Kancatel Pasuruan .....	26
<b>BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA</b>	
4.1 Kegiatan Administrasi Pasang Baru Fasilitas Fitur Lacak .....	31
4.2 Kegiatan Administrasi Fitur Nada Sela dan Telkom Memo pada PSB (pasang baru) .....	38
4.3 Kegiatan Sosialisasi Fasilitas Fitur Andara .....	43
4.4 Kegiatan Sosialisasi Fasilitas Fitur Trimitra .....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

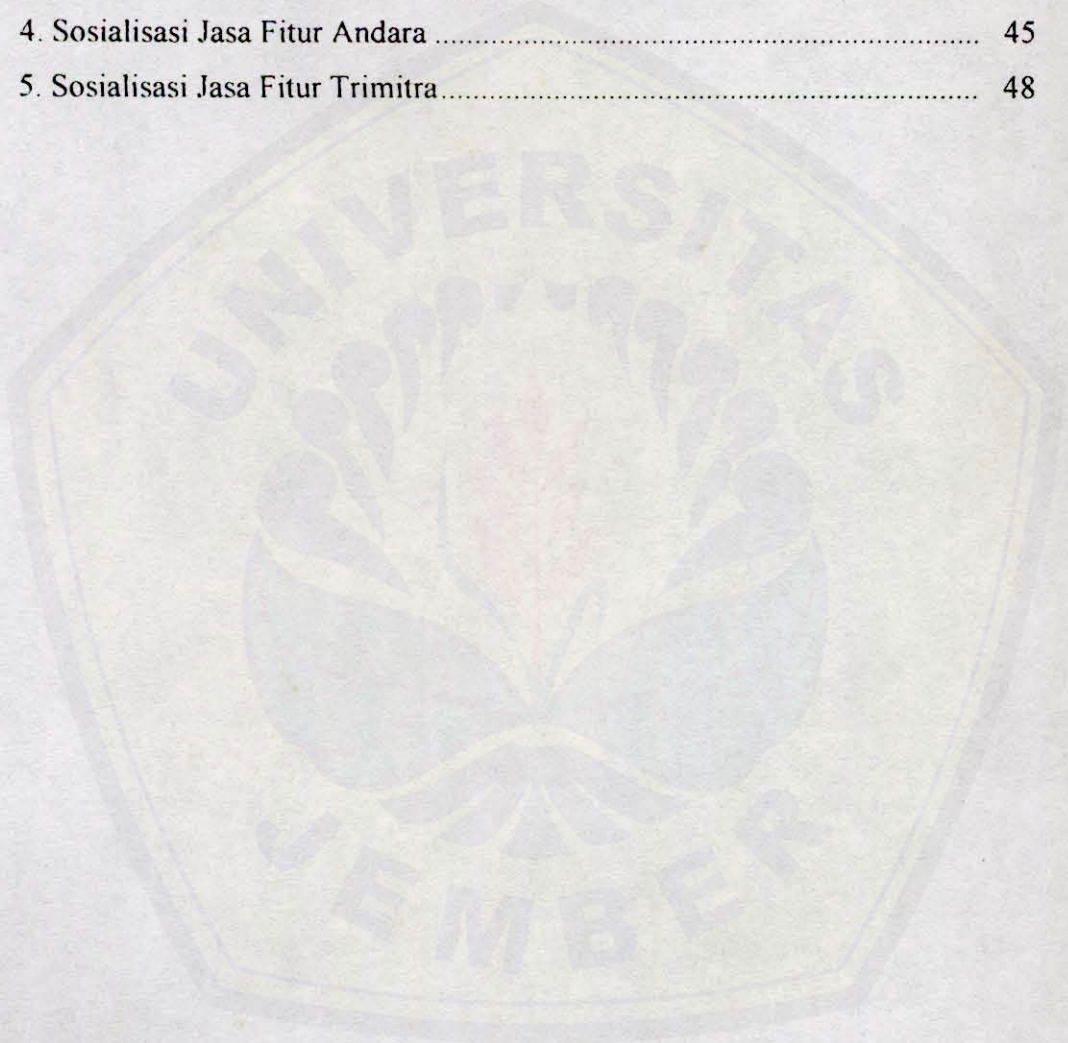
**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Telkom Kancatel Pasuruan ..... 21



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Form Permintaan Pemasangan Fasilitas Istimewa (Fitur).....	34
2. SPK Sentral.....	37
3. Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi.....	42
4. Sosialisasi Jasa Fitur Andara.....	45
5. Sosialisasi Jasa Fitur Trimitra.....	48



**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Formulir Pemasangan Fasilitas Istimewa (Fitur)
2. SPK Sentral
3. Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi
4. Input Permintaan
5. Registrasi Permintaan
6. Display Modifikasi Features
7. Konfirmasi Updating
8. Validasi Permintaan
9. Surat Ijin Praktek Kerja Nyata dari Fakultas Ekonomi
10. Surat Balasan Praktek Kerja Nyata dari Pt. Telkom Kancatel Pasuruan
11. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata
12. Absensi Kegiatan Praktek Kerja Nyata
13. Kartu Konsultasi



## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Alasan Pemilihan judul

Indonesia adalah negara yang sedang giat melaksanakan pembangunan di segala bidang. Salah satu bidang yang sedang mendapat prioritas adalah pembangunan dibidang Telekomunikasi.

Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN) 1999 menyebutkan antara lain bahwa pembangunan di bidang komunikasi adalah dengan meningkatkan kualitas dalam bidang komunikasi di berbagai bidang dengan melalui penguasaan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi, guna memperkuat daya saing bangsa dalam menghadapi tantangan global serta dengan membangun jaringan informasi dan komunikasi antara pusat dan daerah serta antar daerah secara timbal balik dalam rangka mendukung pembangunan nasional serta memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa. Penjabaran arah kebijakan pembangunan bidang komunikasi tersebut menunjukkan kepada kita akan arti strategis dari pembangunan dibidang komunikasi tersebut khususnya yang berbasiskan teknologi ini dalam rangka menghadapi era globalisasi yang semakin dekat menghampiri kita. Begitu strategisnya bidang komunikasi ini sehingga menarik minat badan usaha, baik Badan Usaha Swasta, Badan Usaha Asing serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk terjun dalam bidang jasa telekomunikasi .

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT. Telkom) merupakan salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang jasa layanan telekomunikasi . BUMN ini sebagaimana badan usaha lain berusaha untuk memperoleh keuntungan dengan tidak mengabaikan pelayanan yang dapat memberikan pelayanan kepada konsumen didalam memenuhi kebutuhannya dalam bidang komunikasi, khususnya layanan jasa telepon.

Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu koordinasi dan kegiatan operasional , antara lain produksi, pemasaran, keuangan, dan Sumber Daya Manusia (SDM). Salah satu kegiatan pokok dari pemasaran adalah penjualan. Penjualan adalah

salah satu sistem keseluruhan dari kegiatan usaha untuk menetapkan tentang jenis produk, menentukan harga, menentukan saluran distribusi dan memproduksi barang atau jasa yang dapat dihasilkan, guna memuaskan kebutuhan konsumen (Basu Swastha, 1990 : 5).

Di dalam memberikan kepuasan kepada konsumen, PT Telkom meluncurkan produk-produk terbarunya kepada konsumen berupa jasa fitur (Supplementary Service) yang merupakan fasilitas khusus yang terdapat di Sentral Telepon Digital (STD) yang disediakan bagi pelanggan, sehingga memberikan kenyamanan dalam berkomunikasi melalui telepon serta memudahkan pengoperasian, penyambungan dan percakapan berupa Nada Sela, Lacak, Trimitra, Sandinada, Andara, Hunting System dan lain sebagainya.

Penjualan produk baru berupa jasa fitur diharapkan selain dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, diharapkan dapat menambah keuntungan bagi PT. Telkom, karena produk terbaru tersebut mutlak dibutuhkan didalam menghadapi era global ini guna memperkuat daya saing bangsa. Dengan semakin canggihnya teknologi dan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan komunikasi diharapkan fasilitas jasa fitur dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam berkomunikasi . Berdasarkan uraian diatas maka rumusan laporan ini diberi judul **"PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENJUALAN JASA FITUR PADA PT. TELKOM KANCATEL PASURUAN"**.

## **1.2 Tujuan dan kegunaan Praktek Kerja Nyata**

### **1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan administrasi jasa fitur pada PT. Telkom Pasuruan.
2. Untuk memperoleh pengetahuan praktis khususnya yang berhubungan dengan administrasi yang diterapkan oleh PT. Telkom Kancatel Pasuruan

### **1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang ada dilapangan, khususnya di bidang administrasi penjualan.

### **1.3 Obyek dan Jangka waktu Pelaksanaan Praktek kerja Nyata**

#### **1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata**

Praktek kerja Nyata ini dilaksanakan pada PT. Telkom Kancatel Pasuruan yang berada di Jalan Alun-alun Timur No. 1 Pasuruan.

#### **1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

Adapun kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan selama 144 jam efektif atau 1 (satu) bulan mulai bulan Juli sampai dengan Agustus 2001.

Adapun jam kerja yang dilaksanakan :

1. Pada hari Senin sampai Kamis, jam 07.30-16.30 BBWI yang merupakan jam efektif kerja, istirahat jam 11.30-12.30 BBWI.
2. Hari Jum'at jam 08.00-17.00 BBWI, merupakan jam efektif, istirahat jam 11.30-13.00 BBWI.
3. Hari Sabtu dan hari Minggu libur.

### **1.4 Kegiatan Praktek Kerja Nyata**

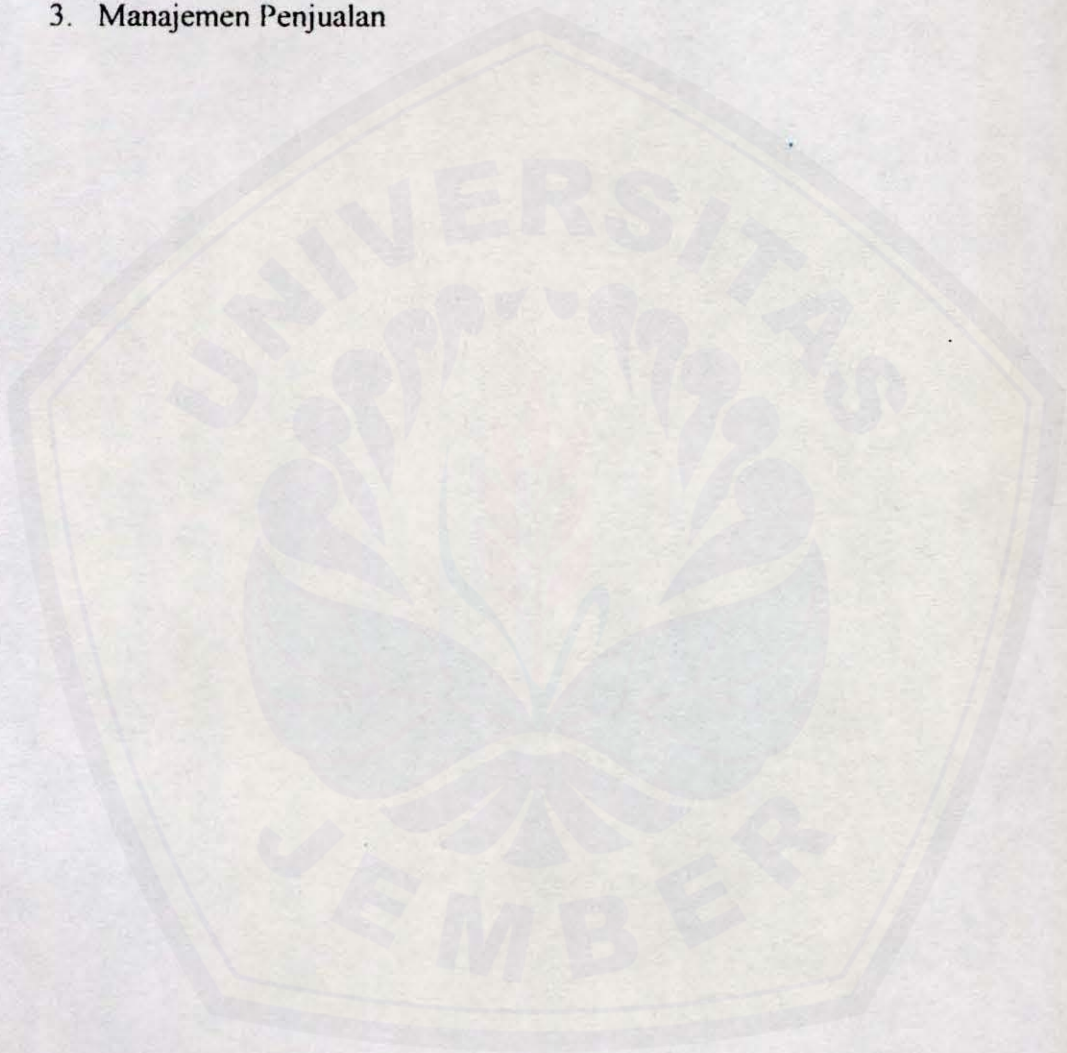
Adapun yang telah dilakukan dalam praktek kerja nyata :

1. Menyerahkan Surat Ijin Praktek Kerja Nyata
2. Mengadakan pengamatan langsung pada pelaksanaan administrasi penjualan jasa fitur pada PT. Telkom Kancatel Pasuruan.
3. Melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata
4. Mengumpulkan data-data untuk penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata
5. Melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing
6. Menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata

### 1.5 Bidang Ilmu

Dalam penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata, bidang ilmu yang digunakan sebagai landasan adalah sebagai berikut :

1. Dasar-dasar Manajemen
2. Manajemen Pemasaran
3. Manajemen Penjualan







## II. LANDASAN TEORI

### 2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi berdasarkan etimologis (asal) bersumber dari bahasa latin yang terdiri dari *ad* dan *ministrare* yang berarti melayani, membantu, dan memenuhi. Dalam bahasa asalnya kata ini terbentuk dari kata benda *administrario* dan kata sifat *administrativus*, dalam bahasa Inggris kata ini menjadi *administration*. Dalam kehidupan sehari-hari di Indonesia dikenal perkataan “*administratie*” yang berasal dari bahasa Belanda.

Pengertian administrasi yang dipergunakan sehari-hari dari bahasa Belanda bersifat terbatas dan hanya mencakup sebagian kecil administrasi. Pengertian sempit yang keliru menempatkan administrasi sama dengan tata usaha, padahal administrasi dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau proses pengendalian suatu organisasi agar secara keseluruhan selalu terarah pada pencapaian tujuannya.

Pengertian beberapa tokoh tentang administrasi yaitu :

1. Administrasi adalah rangkaian kegiatan atau proses pengendalian cara atau sistem kerja sama sejumlah orang, agar berlangsung efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan bersama. (Nawawi dan Hadari, 1994 : 28).
2. Administrasi adalah suatu proses atau rangkaian kegiatan manusia untuk mencapai suatu usaha tersebut harus bersifat kerja sama sehingga akan terlihat beberapa orang dalam gerakan-gerakan secara teratur, bersatu pada tertib dan terarah. Arahnya tiada lain adalah tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dimulai dengan disetujui oleh berbagai pihak yang berkepentingan (Daan Sugandha, 1991 : 1).

Prof. Prajudi Admosudijono (Drs. Sukarno, 1990 : 1) meninjau administrasi dari tiga sudut yaitu :

#### 1. Sudut Proses

Adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dimulai dari pada proses pemikiran, proses pelaksanaan sampai kepada proses tercapainya tujuan itu sendiri

## 2. Sudut Fungsional

Yaitu bahwa didalam segala kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan itu, terdapat berbagai fungsi atau tugas yaitu ada tugas perencanaan, tugas mengorganisir, tugas menggerakkan, tugas mengawasi atau meneliti segala kegiatan agar supaya tidak terjadi penyimpangan.

## 3. Sudut Institusional

Yaitu administrasi sebagai suatu totalitas kelembagaan dimana lembaga itu terdapat kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan kegiatan tersebut bersifat menyeluruh yaitu dimulai dari tingkat atas atau sampai dengan tingkat bawah.

## 2.2 Pengertian Penjualan

Masyarakat secara umum menganggap bahwa pemasaran sama dengan penjualan mereka tidak bisa membedakan antara pemasaran dan penjualan. Padahal penjualan dan pemasaran adalah berbeda, pemasaran mempunyai arti yang lebih luas dari penjualan sedangkan penjualan merupakan bagian dari pemasaran.

Perbedaan antara pemasaran dengan penjualan yaitu :

Pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang, jasa, ide kepada pasar sasaran agar dapat mencapai tujuan organisasi (Basu Swastha,1998:8). Definisi tersebut menjelaskan proses pemasaran dimulai sejak sebelum barang diproduksi, tidak dimulai sejak pada saat selesai juga tidak berakhir dengan penjualan.

Beberapa ahli mengatakan bahwa menjual merupakan ilmu, sedang ahli yang lain mengatakan bahwa menjual merupakan seni. Istilah menjual dapat diartikan bahwa menjual adalah ilmu dan seni mempengaruhi pribadi yang dilakukan oleh penjual untuk mengajak orang lain agar bersedia membeli barang yang ditawarkannya (Basu Swastha,1990:8)

Kegiatan penjualan itu dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain (Basu Swastha, 1990:406) :

#### 1. Kondisi dan kemampuan menjual

Penjual harus dapat meyakinkan kepada pembelinya agar dapat berhasil mencapai sasaran penjualan yang diharapkan. Untuk itu penjual harus memahami masalah yang penting yang berkaitan, yakni jenis dan karakteristik barang yang ditawarkan, harga produk dan syarat penjualan seperti pembayaran, pengantaran, pelayanan sesudah penjualan, garansi dan sebagainya.

#### 2. Kondisi pasar

Faktor-faktor kondisi pasar yang perlu diperhatikan adalah :

1. Jenis pasarnya, apakah pasar konsumen, pasar industri, pasar penjual, pasar pemerintah, atautkah pasar internasional
2. Kelompok pembeli atau segmen pasarnya
3. Daya belinya
4. Frekuensi pembeliannya
5. Keinginan dan kebutuhannya

#### 3. Modal

Akan lebih sulit bagi penjual untuk menjual barangnya bila barang yang dijual tersebut belum dikenal oleh calon pembeli, atau apabila lokasi pembeli jauh dari tempat penjual. Dalam keadaan seperti ini penjual harus memperhatikan dulu membawa barangnya ke tempat pembeli. Untuk melaksanakan maksud tersebut diperlukan adanya sarana serta usaha seperti alat transportasi, tempat peragaan baik di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan dan usaha promosi. Semua itu hanya dapat dilakukan apabila penjual memiliki sejumlah modal yang diperlukan untuk itu.

#### 4. Kondisi perusahaan

Pada perusahaan besar biasanya masalah penjualan ditangani oleh bagian penjualan. Lain halnya dengan perusahaan kecil dimana masalah penjualan ditangani oleh orang yang juga melakukan fungsi-fungsi lain. Hal ini disebabkan karena jumlah

tenaga kerjanya lebih sedikit. Sistem organisasinya lebih sederhana, masalah-masalah yang ditangani, serta sarana yang dimiliki tidak sekomplek perusahaan besar.

Antara pengusaha yang satu dengan pengusaha yang lainnya terdapat perbedaan cara penjualan. Adapun cara-cara penjualan yang dapat dilakukan antara lain (Basu Swastha, 1998:124) :

#### 1. Penjualan langsung

Merupakan cara penjualan dimana penjual langsung berhubungan atau bertemu muka dengan calon pembeli. Pembeli dapat langsung mengemukakan keinginannya, bahkan sering terjadi tawar menawar dan penjual dapat membantu pembeli untuk menentukan pilihannya.

#### 2. Penjualan tidak langsung

Disini penjual atau produsen tidak bertatap muka secara langsung dengan calon pembelinya, tetapi transaksi jual beli dapat dilakukan dengan cara seperti melalui telepon atau surat.

### 2.3 Peranan Penjualan

Penjualan mempunyai peranan penting di dalam pemasaran disamping fungsi-fungsi lain. Apabila dalam suatu perusahaan penjualannya lemah atau tidak dapat mencapai targetnya maka perusahaan tersebut tidak dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya, oleh karena itu penjualan harus berlangsung secara terus menerus dalam jangka waktu sepanjang mungkin, sehingga komunitas dan stabilitas kehidupan terus berlanjut.

Menurut Basu Swastha (1990:404) tujuan utama penjualan adalah sebagai berikut :

1. Mencapai volume penjualan yang telah ditentukan
2. Mencapai laba yang semaksimal mungkin
3. Menunjang pertumbuhan perusahaan

Apabila dilihat dari tujuan tersebut maka penjualan mempunyai arti penting bagi perusahaan, sebab dengan adanya penjualan akan tercipta suatu pertukaran barang dan jasa antara penjual dan pembeli guna memenuhi kebutuhan pembeli. Bila dikaitkan dengan tujuan yang kedua maka suatu perusahaan niaga hanya dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya selama mampu menghasilkan laba.

Pimpinan perusahaan dapat mencapai ketiga tujuan tersebut yaitu mencapai volume penjualan yang telah ditentukan, mencapai laba yang semaksimal mungkin dan menunjang pertumbuhan perusahaan dengan cara mendelegasikan wewenang kepada fungsionaris di bawahnya, khususnya pada bagian pemasaran (penjualan) yang mempunyai sarana penting di dalam mendorong pimpinan untuk lebih seksama di dalam mengambil keputusan di bidang pemasaran serta keuntungan yang lebih realistis.

#### **2.4 Administrasi Penjualan**

Peristiwa-peristiwa yang berhubungan dengan penjualan sesuatu kegiatan sangat penting. Dengan demikian sangatlah diperlukan adanya pencatatan terhadap peristiwa penjualan tersebut sehingga perkembangan keadaannya dapat diketahui secara jelas, baik mengenai sumber-sumbernya maupun penggunaan setiap penjualan yang lebih dikenal dengan administrasi penjualan.

Administrasi penjualan adalah rangkaian perbuatan mengolah segi-segi penjualan dalam usaha kerja sama (The Liang Gie, 1995:11). Pengertian tersebut menjelaskan bahwa administrasi penjualan termasuk salah satu proses penyelenggaraan dalam perusahaan yang kelak dapat diperjuangkan dalam membuat keputusan yang berhubungan dengan semua aspek dari penyerahan modal dan aktiva perusahaan.

#### **2.5 Jasa**

Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula

berakibat pemilikan sesuatu. Produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Sumarni dan Soeprihanto, 1995:261).

Jasa memiliki 4 karakteristik yaitu :

a. Tidak berwujud

Maksudnya tidak dapat dicicipi, dilihat sebelum dikonsumsi. Disini pembeli harus mempunyai keyakinan penuh kepada penjual/pemberi jasa. Untuk itu penjual jasa harus dapat meningkatkan kewujudan jasa dengan cara lebih memperlihatkan manfaat jasa tersebut.

b. Tidak dapat dipisahkan atau tidak dapat diwakilkan

Dalam hal ini bisa kita lihat bahwa jasa selalu melekat pada sumbernya.

c. Tidak tahan lama

Maksudnya jasa itu tidak seperti produk fisik, misalnya kita membelinya sekarang untuk persediaan bulan depan. Tapi jasa akan mempunyai nilai di saat pembeli jasa membutuhkan pelayanan. Oleh karena itu seringkali permintaan akan jasa berfluktuasi.

d. Aneka ragam

Ternyata harga atau tarif suatu jasa yang sama bisa beraneka ragam. Hal ini sangat tergantung siapa yang memberi layanan jasa dan dimana layanan jasa tersebut diberikan.

Penjual jasa harus dapat memberikan nasehat obyektif dan menanamkan kepercayaan masyarakat serta memegang prestasi baiknya. Penjual harus dapat melakukan peran manajerial, peran komunikasi dan pembujuk. Sebab penjualan jasa profesional tidak dapat dijual tanpa menyebarkan seluruh susunan sumber daya perusahaan, maka penjual harus mampu untuk menunjukkan sumber daya perusahaan yang tepat dan untuk menjamin bahwa janji-janji akan mutu, penyerahan dan jasa dipenuhi.

Tolok ukur suksesnya suatu penjualan baik itu penjualan jasa maupun produk adalah terjadinya pengulangan pembelian. Pembelian ulang ini akan terjadi apabila pembeli menyetujui pokok – pokok (Sumarni dan Soeprihanto, 1995:265) :

1. Ada kebutuhan
2. Produk atau jasa yang ditawarkan adalah tepat untuk memenuhi kebutuhan itu
3. Penjual produk atau jasa tersebut mampu untuk memberikan produk/jasa yang diperlukan
4. Ada kesesuaian harga
5. Waktu penyelesaiannya memuaskan

Penjualan jasa berbeda dengan penjualan produk, perbedaan itu terletak pada kenyataan bahwa produk dengan ciri fisik dan penampilannya dapat dilihat, diraba, dan dievaluasi sedangkan jasa tidak demikian. Maka dalam penjualan jasa perlu diperhatikan konsep-konsep (Sumarni dan Soeprihanto, 1995:266) yaitu :

1. Menekan ketidakpastian

Suatu pelayanan jasa profesional harus dapat mengurangi segala ketidakpastian pembeli jasa yang sering terkait dalam dunia bisnis. Suatu layanan jasa akan dinilai dampak manfaatnya terhadap keperluan pembeli jasa

2. Memahami problema

Pelayanan jasa harus dapat memahami problema yang utama pada pembeli jasa. Oleh karena itu pemberi pelayanan jasa harus mengenal dengan baik pembeli jasa

3. Pembelian profesionalitas

- Pelayanan jasa harus diberikan oleh orang yang mampu memberikan layanan jasa agar mempunyai arti.

## 2.6 Saluran Distribusi Jasa

Saluran distribusi mempunyai fungsi untuk memindahkan produk atau jasa ke konsumen. Sasaran distribusi jasa juga sama dengan sasaran distribusi produk, yaitu menentukan posisi keuntungan maksimum dalam jangka yang relatif panjang.

Dapat dikatakan pemberian pelayanan jasa pada umumnya secara langsung kepada pembeli tanpa adanya perantara. Karena di sini pembeli menempatkan dirinya di tangan penjual dan akan menuruti saran-sarannya. Karena distribusinya langsung maka perlu diperhatikan faktor-faktor (Sumarni dan Soeprihanto, 1995:270) yaitu :

### 1. Lokasi kantor / tempat usaha

Agar dipilih lokasi yang strategis, mudah dijangkau pembeli. Untuk pelayanan jasa di mana pembeli harus hadir maka kenyamanan tempat perlu diperhatikan.

### 2. Tenaga penjual yang profesional

Wiraniaga atau tenaga penjual akan bertemu secara langsung dengan para pembeli, dengan demikian tanggung jawab wiraniaga sangatlah besar dan memerlukan sejumlah besar simpati dan pengertian. Seorang tenaga penjual yang baik harus mau dan mampu menyelidiki kebutuhan calon pembeli, jadi ia harus melakukan peran manajerial maupun peran komunikasi dan pembujuk, untuk menjamin bahwa janji akan mutu, penyerahan jasa dipenuhi. Wiraniaga yang profesional juga harus mampu merancang kunjungan perorangan dan seluruh hubungan bisnis dengan para pelanggannya.

Terdapat 5 syarat tenaga penjual yang sukses antara lain :

1. Pengetahuan mengenai diri sendiri
  - (a) mencari kekuatan dan kelemahan dirinya
  - (b) harus mendalami sifat missinya
2. Pengetahuan mengenai produknya
3. Pengetahuan mengenai calon pembeli
4. Pengetahuan mengenai teknik-teknik penjualan dan mau meningkatkan pengetahuannya itu
5. Penuh dedikasi tanggung jawab

### 2.7 Fitur

Fitur adalah fasilitas khusus yang terdapat di sentral telepon digital (STD) yang disediakan bagi pelanggan, sehingga memberikan kenyamanan dalam berkomunikasi melalui telepon serta memudahkan pengoperasian, penyambungan dan percakapan. Fasilitas jasa fitur meliputi :

1. Nada Sela (Call Waiting)
2. Lacak (Call Forwarding)



3. Trimitra (Three Party)
4. Andara (hotline Delay)
5. Telkom Memo
6. Keyword
7. Hunting
8. Alarm Call Wake Up
9. Sandinada
10. SLI (Sambungan Langsung Internasional)

## 2.8 Kepuasan Pelanggan

Pada suatu perusahaan, fungsi pertama yang harus diperhatikan adalah menciptakan pelanggan, tetapi pelanggan mempunyai berbagai macam pilihan dari produk, harga, merek, kualitas sehingga konsumen dapat memilih produk yang memenuhi harapan mereka.

Seorang pembeli akan puas setelah pembeliannya bergantung pada kinerja penawaran sehubungan dengan harapan pembeli. Secara umum kepuasan dapat didefinisikan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya (Philip Kotler, 1998:36).

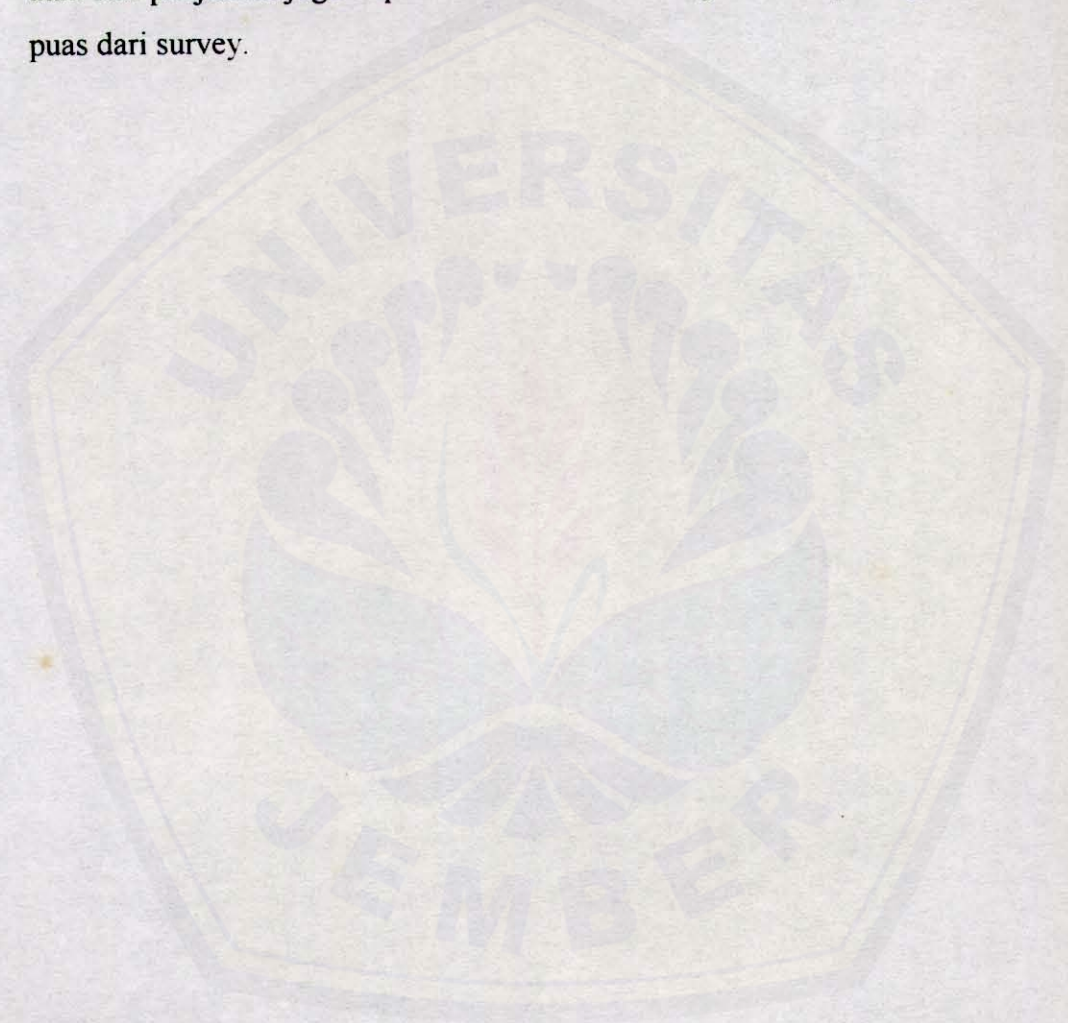
Definisi tersebut menjelaskan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, tetapi kinerja memenuhi harapan maka pelanggan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan sasaran dan faktor utama dalam sukses perusahaan. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam mengukur kepuasan pelanggan (Philip Kotler, 1998:38) yaitu :

1. Saat pelanggan menilai kepuasan mereka berdasarkan unsur kinerja perusahaan, misalnya penyerahan barang, maka perusahaan perlu menyadari bahwa pelanggan

beraneka ragam dalam cara mendefinisikan penyerahan barang yang baik dan hal itu berarti penyerahan yang lebih awal, tepat waktu, lengkap dan seterusnya

2. Perusahaan harus memperhatikan para manajer dan staf penjualan dapat memanipulasi tingkat kepuasan pelanggan. Mereka (para manajer) dapat menjadi sangat ramah kepada pelanggan hanya sebelum diadakannya survey. Para manajer atau staf penjualan juga dapat mencoba untuk mengeluarkan pelanggan yang tidak puas dari survey.



### III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Cikal bakal TELKOM adalah suatu badan usaha bernama Post-en Telegrafdienst yang didirikan dengan Staats Blad nomor 52 tahun 1884. Penyelenggaraan telekomunikasi di Hindia Belanda pada waktu itu diselenggarakan oleh swasta. Tercatat 38 perusahaan telekomunikasi pada tahun 1905, pada tahun 1906 diambil alih oleh Pemerintah Hindia Belanda dengan berdasarkan Staatsblad nomor 395 tahun 1906. Sejak itu berdirilah Post, Telegraaf ef Telefoondients atau PTT – Dienst. PTT – Dienst ditetapkan sebagai perusahaan negara berdasarkan nomor 419 tahun 1927 tentang Indonesia Bedrijventwet (I.B.W, Undang – undang Perusahaan Negara).

Jawatan PTT berlangsung sampai dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perpu) nomor 19 tahun 1960 yang menetapkan Jawatan PTT untuk tetap menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (DN. Pos dan Telekomunikasi).

Dalam perkembangan selanjutnya Pemerintah memandang perlu untuk membagi PN Pos dan Telekomunikasi menjadi 2 (dua) Perusahaan Negara yang berdiri sendiri. Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 29 tahun 1965 berdirilah Perusahaan Pos dan Giro (PN. Pos dan Giro) dan pendirian Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN. Telekomunikasi) diatur dalam Peraturan Pemerintah nomor 30 tahun 1965. Bentuk ini dikembangkan menjadi Perusahaan Umum (Perum) Telekomunikasi melalui Peraturan Pemerintah nomor 36 tahun 1974. Dalam peraturan ini dinyatakan Perusahaan Umum Telekomunikasi sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Pada saat itu hubungan telekomunikasi luar negeri diselenggarakan oleh PT. Indonesian Satellite Corporation (Indosat), yang masih berstatus perusahaan asing yakni dari American Cable & Radio Corporation suatu

perusahaan yang didirikan berdasarkan peraturan perundangan negara bagian Delaware, Amerika Serikat.

Seluruh saham PT. Indosat dengan modal asing tersebut, pada akhir tahun 1980 dibeli oleh Negara Republik Indonesia. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah nomor 53 tahun 1980 tentang telekomunikasi untuk umum yang isinya Perubahan atas Peraturan pemerintah nomor 22 tahun 1974. Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 53 tahun 1980 Perumtel ditetapkan sebagai badan usaha yang berwenang menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan Indosat ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara telekomunikasi untuk umum internasional.

Memasuki Repelita V pemerintah merasakan perlunya percepatan pembangunan telekomunikasi, karena sebagai infrastruktur diharapkan dapat memacu pembangunan sektor lainnya. Maka bentuk Perusahaan Umum (PERUM) dialih menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 25 tahun 1991 sebagaimana dimaksud dalam Undang – undang nomor 9 tahun 1969. Sejak itulah berdirilah Perusahaan Perseroan (persero) Telekomunikasi atau Telkom.

### **3.2 Restrukturisasi Internal Telkom**

Mengantisipasi era globalisasi Telkom pada tahun 1995 melaksanakan tiga program besar secara simultan. Program tersebut adalah restrukturisasi internal, penerapan Kerja Sama Operasi (KSO) dan persiapan Go Public / Internasional atau dikenal dengan Initial Public Offering. Restrukturisasi Internal meliputi bidang usaha sekaligus pengorganisasiannya .

Bidang usaha Telkom dibagi 3 (tiga) yaitu :

1. Bidang usaha utama

Menyelenggarakan jasa telepon lokal dan jarak jauh dalam negeri

2. Bidang terkait

Yaitu termasuk Sistem Telepon Bergerak Selular (STBS), sirkit langganan, teleks, penyewaan transpoder satelit, VSAT dan jasa nilai tambah tertentu .

Ada yang diselenggarakan Telkom dan ada juga yang diselenggarakan dengan bekerja sama dengan pihak ketiga melalui perusahaan patungan.

### 3. Bidang usaha pendukung

Bidang yang usaha yang tidak langsung berhubung dengan pelayanan jasa telekomunikasi namun mendukung kelancaran bidang usaha utama dan bidang usaha terkait. Bidang pendukung seperti pelatihan, sistem informasi, atelir, properti, riset teknologi informasi.

Sejak 1 Juli 1995 Telkom telah menghapus struktur Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) dan secara defacto meresmikan dimulainya era Divisi. Sebagai pengganti WITEL, bisnis bidang utama dikelola oleh tujuh Divisi Regional dan satu Divisi Network. Divisi Regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi di wilayahnya masing-masing, sedangkan Divisi Network menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional.

Divisi Regional Telkom mencakup wilayah – wilayah yang dibagi sebagai berikut :

1. Divisi Regional I, Sumatra
2. Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya
3. Divisi Regional III, Jawa Barat
4. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (sekarang PT. Indosat)
5. Divisi Regional V, Jawa Timur
6. Divisi Regional VI, Kalimantan
7. Divisi Regional VII, Kawasan Timur Indonesia yang meliputi Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Irian Jaya

### 3.3 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 telekomunikasi era informasi berkembang dengan pesat. Jenis jasa telekomunikasi yaitu:

1. Jasa Telepon Dalam Negeri
2. Jasa Interkoneksi kepada Penyelenggara Telekomunikasi lain
3. Jasa Telepon Bergerak Selular
4. Jasa Satelit
5. Jasa lainnya

Jasa Telepon Dalam Negeri merupakan kegiatan usaha Telkom yang memberikan pendapatan terbesar. Komposisi pendapatan jasa ini meliputi, biaya pasang, biaya abonemen (langganan) bulanan dan biaya pemakaian telepon untuk panggilan lokal dan jarak jauh. Pelayanan jasa telepon dalam negeri ini juga termasuk penyediaan Telepon Umum, baik kartu maupun coin. Disamping memperoleh pendapatan dari pelanggan untuk jasa telepon dalam negeri, Telkom juga menerima pendapatan interkoneksi dari penyelenggaraan telekomunikasi lainnya, seperti dari penyelenggaraan telekomunikasi internasional dan STBS (Sistem Telepon Bergerak Selular).

Pendapatan Interkoneksi diantaranya diperoleh dari PT. Indosat dan Satelindo. Selain pendapatan Interkoneksi, Telkom juga berpartisipasi dalam penyelenggaraan STBS, melalui usaha patungan ataupun pola bagi hasil. Sementara itu penyewaan transponder Satelit, mulai tahun 1996 beralih pada Satelindo, namun Telkom terus melanjutkan jasa stasiun bumi untuk hubungan telekomunikasi melalui sistem satelit telekomunikasi.

Jasa telekomunikasi lainnya adalah VSAT, e-mail, calling cards, telex dan telegram. Jasa telex dan telegram dari tahun ke tahun cenderung mengalami penurunan bergeser dengan penggunaan faksimili. Menghadapi kondisi ini Telkom menandatangani memorandum of understanding dengan PT. Pos Indonesia pada tanggal 9 Agustus 1995 mengenai pengalihan pengoperasian dan pengelolaan usaha telegrap.

### 3.4 Kerja Sama Operasi

Untuk mewujudkan percepatan pembangunan dan sekaligus mengatasi pendanaannya, maka Telkom mengikutsertakan swasta dalam pembangunan prasarana jaringan, penyediaan jasa – jasa khusus dan pelaksanaan operasi. Partisipasi swasta sampai saat ini dikenal dalam bentuk Pola Bagi Hasil (PBH), perusahaan patungan dan Kerja Sama Operasi (KSO). KSO ini merupakan suatu organisasi kemitraan yang tidak membentuk suatu badan hukum, namun tetap sebagai suatu Divisi Regional I Sumatra, Divisi Regional III Jawa Barat, Divisi Regional IV Jawa Tengah, Divisi Regional VI Kalimantan dan Divisi VII Kepulauan, Divisi KSO dikelola oleh mitra KSO, yang merupakan konsorsium dari beberapa perusahaan dari dalam dan luar negeri.

### 3.5 Initial Public Offering (IPO)

Keputusan untuk menghimpun dana dari masyarakat melalui pasar modal, baik di dalam negeri maupun luar negeri dengan cara menjual Saham 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 Stock Exchange dan London Stock Exchange. Saham yang dikeluarkan Telkom terdiri dari:

#### 1. Saham Seri A Dwiwarna

Saham Seri Dwiwarna yang jumlahnya hanya 1 (satu) lembar dimiliki oleh Negara Republik Indonesia dan tidak dapat dipindah tangankan kepada siapapun juga. Saham Seri A Dwiwarna adalah saham yang memberikan kepada pemegangnya hak istimewa, diantaranya menentukan pencalonan, pengangkatan dan pemberhentian para anggota Direksi yang dilaksanakan dalam Rapat Umum Pemegang Saham

#### 2. Saham Seri B

Saham Seri B adalah Atas Nama dan dapat dipindah tangankan, khususnya karyawan Telkom mendapat penjatahan khusus sejumlah Saham Seri B baru yang

jumlahnya tidak lebih dari 10% (sepuluh persen) dari jumlah yang ditawarkan dalam Penawaran Umum di Indonesia.

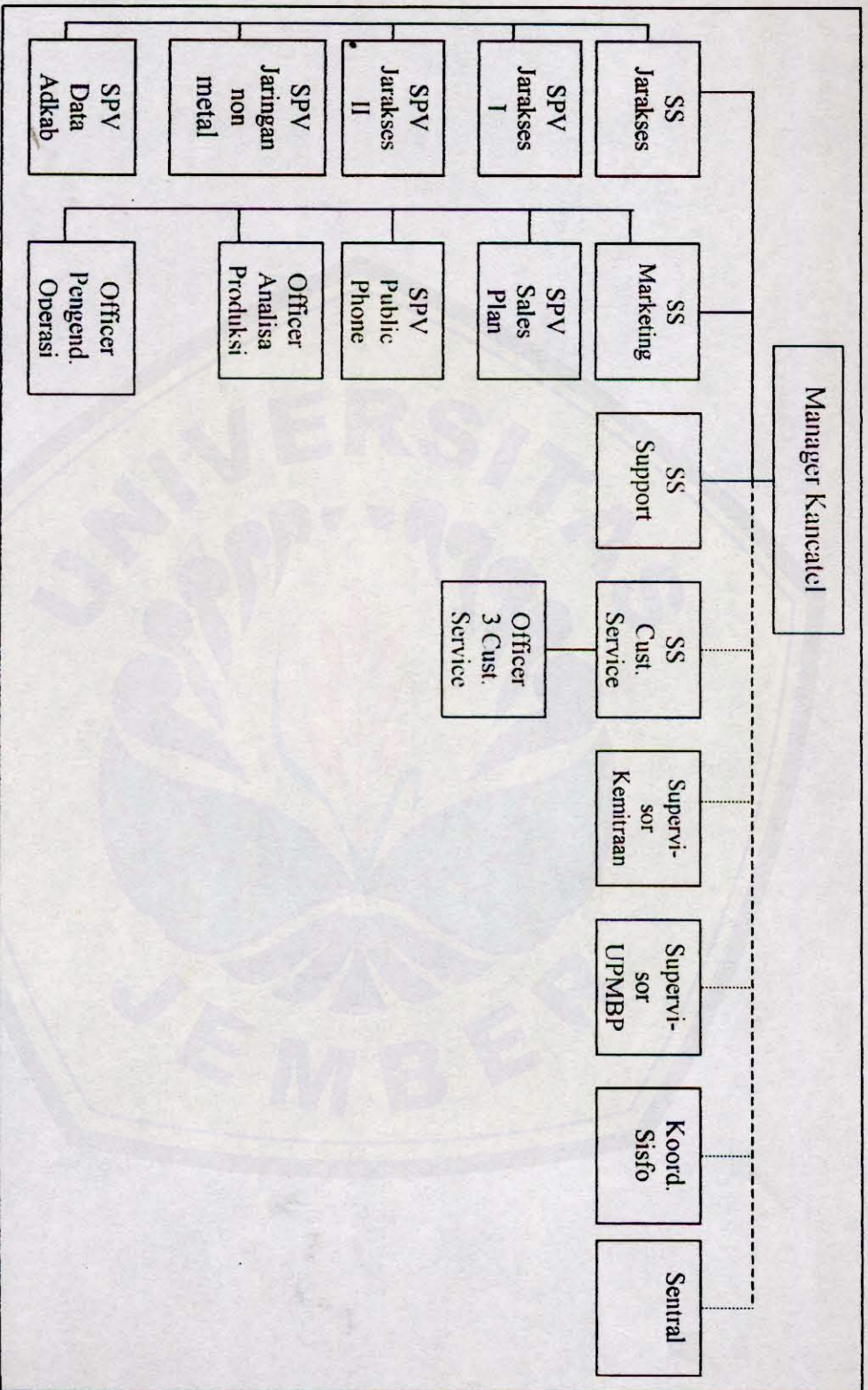
### 3.6 Struktur Organisasi

Dalam suatu perusahaan baik itu perusahaan besar atau kecil diperlukan suatu organisasi. Semakin besar perusahaan maka semakin kompleks masalah organisasi yang dihadapi. Suatu perusahaan akan berjalan dengan baik bila dalam perusahaan terdapat struktur organisasi yang baik pula.

Struktur organisasi adalah gambaran secara sistematis tentang hubungan kerja sama dengan orang-orang dalam suatu perusahaan yang menggambarkan tanggung jawab dan wewenang masing-masing individu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

PT. Telkom Kancatel Pasuruan menggunakan struktur organisasi garis yang mempunyai ciri khas kesatuan komandonya terjamin dengan baik karena pimpinan berada di satu tangan. Selain itu rasa solidaritas diantara karyawan umumnya lebih tinggi karena saling mengenal. Setiap pelaksanaan kegiatan dipertanggung jawabkan kepada atasan langsung sehingga setiap permasalahan dapat diputuskan secara cepat dan tepat. Struktur organisasi yang terdapat pada PT. Telkom Kancatel Pasuruan adalah sebagai berikut :





STRUKTUR ORGANISASI

PT. TELKOM KANCAATEL PASURUAN

DAFTAR GAMBAR 1

SUMBER PT. TELKOM KANCAATEL PASURUAN

Tugas dan tanggung jawab dari masing –masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi PT. Telkom Kancatel Pasuruan adalah sebagai berikut :

1. Manager Kancatel

Bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasional, penyelenggaraan jasa dan pengelolaan perangkat telekomunikasi dalam area tertentu.

2. Senior Supervisor Jaringan Akses

Tugasnya adalah :

- a. Mengendalikan pemeliharaan dan pengelolaan jaringan akses yang meliputi kegiatan preventif, kuratif dan rehabilitatif
- b. Mengelola dan mengendalikan anggaran jaringan akses
- c. Melaksanakan evaluasi, analisa dan sistem administrasi pelaporan jaringan akses
- d. Mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) unit Operasi Harian Jaringan Akses
- e. Melaksanakan sistem pengendalian mutu jaringan akses sesuai dengan ISO 9001-2000.

Senior Supervisor Jaringan Akses membawahi :

1) Supervisor Jaringan Akses I dan Supervisor Jaringan Akses II

Supervisor Jaringan Akses I dan Supervisor Jaringan Akses II mempunyai tugas yang sama. Perbedaannya adalah Supervisor Jaringan Akses I bertanggung jawab di area Pasuruan dan Bangil, sedangkan Supervisor Jaringan Akses II bertanggung jawab di area Gondangwetan, Grati, Nongkojajar dan Tosari.

Tugasnya adalah :

1. Melaksanakan pengekringan PSP POTS dan NON POTS (Public Originality Terminal Switch)
2. Melaksanakan perbaikan gangguan POTS dan gangguan NON POTS
3. Merencanakan dan melaksanakan rehabilitasi dan jaringan akses
4. Melaksanakan analisa, evaluasi dan rekomendasi jaringan akses

5. Melaksanakan pemeliharaan dan Jumpering Main Distribution Frame (MDF)
- 2) Supervisor jaringan Non Metal  
Tugasnya adalah :
    1. Melaksanakan perbaikan gangguan POTS dan Non POTS di jaringan non metal
    2. Merencanakan dan melaksanakan rehabilitasi jaringan non metal
    3. Melaksanakan administrasi dan pelaporan jaringan non metal
    4. Melaksanakan analisa, evaluasi dan rekomendasi jaringan non metal
  - 3) Supervisor Data Administrasi Kabel  
Tugasnya adalah memelihara akurasi dan validasi data jaringan akses yang meliputi data teknis, data infra struktur jaringan akses dan data area DP dan alpha numerik
3. Senior Supervisor Marketing  
Tugasnya adalah :
    1. Mengendalikan proses pra pemasaran dan pemasaran POTS, Mobile, View, Internet, seluler (PMVIS)
    2. Menyusun dan mengevaluasi strategi pemasaran, pengembangan produksi dan alat produksi
    3. Membuat laporan, analisa dan evaluasi performansi marketing
    4. Mengelola dan mengendalikan anggaran marketingSenior Supervisor Marketing membawahi :
    - a. Supervisor Sales Plan
      1. Membuat survey demand Analisa Daerah Operasi (ADO)
      2. Pra pemasaran Public Originality Terminal Switch (POTS)
      3. Melaksanakan survey produk
      4. Pra pemasaran fitur :
        - a) Telkom memo
        - b) Nadasela

- c) Lacak
  - d) Trimitra
  - e) Sandinada
  - f) Andara
5. Mengevaluasi calon langganan Teknik Belum Mungkin (TBM)
  6. Membuat Risalah Gugus Kendali Mutu (GKM)
- b. Supervisor Public Phone :
1. Pra pemasaran public phone
    - a) Wartel
    - b) Warnet
    - c) Kartu bebas
    - d) Telepon Umum Coin Pelanggan (TUCP)
    - e) Telepon Umum Coin (TUC)
  2. Main Time To Repair (MTTR) perbaikan terminal umum
  3. Membuat risalah Gugus Kendali Mutu (GKM)
- c. Officer Analisa Produksi
- Tugasnya adalah :
1. Melaksanakan evaluasi performansi pra pemasaran POTS, Mobile, View, Internet, Selular (PMVIS) serta Public phone
  2. Melaksanakan evaluasi performansi produksi pulsa dan pendapatan PMVIS serta public Phone
  3. Membuat strategi peningkatan produksi POTS dan NON POTS
  4. Mengevaluasi realisasi pemasaran
  5. Membuat risalah GKM
- d. Officer Pengendalian Operasi
- Tugasnya adalah :
1. Mengendalikan proses operasi penanganan gangguan dan pasang baru
  2. Mengendalikan proses operasi pra pemasaran dan pelayanan berjalan sesuai tolak ukur Quality Management System ( QMS)

3. Melaksanakan evaluasi terhadap proses operasi pelanggan
4. Membuat berita acara layanan simpatik
5. Membuat risalah Gugus Kendali Mutu (GKM)

4. Senior Supervisor Support

Tugasnya adalah:

- a. Mengendalikan dan mengelola administrasi keuangan
- b. Mengendalikan dan mengelola administrasi logistik, Kendaraan Bermotor (KBM) dan pergudangan
- c. Mengelola administrasi Sumber Daya Manusia (SDM)
- d. Mengelola fungsi kesekretariatan

Senior Supervisor Support membawahi :

Officer 3 Support, tugasnya adalah :

- a. Mengendalikan dan mengelola anggaran
- b. Membuat laporan performansi keuangan
- c. Mengelola Perbendaharaan, Perpajakan dan SIMAK
- d. Mengelola Administrasi Kepegawaian
- e. Merencanakan, mengusulkan dan mengevaluasi pengembangan SDM
- f. Menbuat laporan dan evaluasi indikator World Class Operator (WCO)
- g. Membuat usulan dan melaksanakan program reward dan punishment
- h. Mengelola administrasi Kesehatan Pegawai

5. Senior Supervisor Customer Service

Tugasnya adalah :

- a. Mengendalikan pelayanan di Service Point (Serpo) dan STO
- b. Memelihara akurasi data pelanggan
- c. Menyelenggarakan pelayanan telegram
- d. Menyelenggarakan informasi produk Pots, Mobile, View, Internet, Selular (PMVIS)
- e. Menganalisa dan mengevaluasi performansi Customer Service

Senior Supervisor Customer Service membawahi :

Officer 3 Customer Service, tugasnya adalah :

- a. Mengelola data langganan
  - b. Mengendalikan anomali data langganan
  - c. Menyelesaikan claim pulsa, Pasang Baru (PSB), gangguan dan keluhan pelanggan
6. Supervisor Kemitraan  
Tugasnya adalah bertanggung jawab terhadap kegiatan yang ada hubungannya dengan pihak ketiga (orang luar)
7. Supervisor Unit Payment Management dan Billing  
Tugasnya adalah bertanggung jawab terhadap masalah tunggakan dan piutang (cabutan Telepon)
8. Koordinator Sistem Informasi  
Tugasnya adalah mengatur jaringan Local Area Network (LAN) cabang Telekomunikasi Pasuruan
9. Sentral  
Tugasnya adalah menyelenggarakan pengoperasian yang ada kaitannya dengan catuan

### **3.7 Produk-produk yang dihasilkan PT Telkom Kancatel Pasuruan**

PT Telkom mempunyai berbagai macam fasilitas fitur kepada pelanggan. Tujuan dari fasilitas fitur untuk memberikan kepuasan untuk pelanggan. Sedangkan bagi PT Telkom untuk mencari laba yang maksimal.

Fasilitas fitur adalah fasilitas tambahan (khusus) yang terdapat di Sentral Telepon Digital (STD) yang disediakan bagi pelanggan, sehingga memberikan kenyamanan dalam berkomunikasi melalui telepon serta memudahkan pengoperasian, penyambungan dan percakapan.

Produk-produk fitur antara lain :

1. Nada Sela (Call waiting)

Adalah fasilitas layanan telepon yang memungkinkan untuk mengetahui panggilan telepon lain yang hendak masuk pada saat sedang melakukan pembicaraan, dimungkinkan untuk mengadakan pembicaraan dengan penelpon pertama atau penelpon kedua secara bergantian.

Manfaatnya adalah :

- a. Penyampaian pesan yang masuk tidak tertunda lagi, walaupun telepon sedang sibuk
- b. Tidak perlu khawatir menggunakan telepon pada saat menunggu suatu panggilan penting
- c. Efisien waktu, karena dapat melakukan pembicaraan dengan dua orang sekaligus secara bergantian

## 2. Lacak ( Call Forwarding) :

Adalah fasilitas untuk mengalihkan telepon yang dikehendaki oleh pemakainya, bisa ketelpon biasa, interlokal, internasional maupun telepon selular. Panggilan dialihkan jika tidak dijawab atau sedang sibuk.

Jenis fitur lacak ada 3, yaitu :

1. Call Forwarding on Immediately/Follow me  
Fitur ini akan mengalihkan semua incoming call ke nomor telepon lain yang sudah ditentukan oleh penggunanya
2. Call Forwarding on Busy  
Fitur ini akan mengalihkan incoming call ke nomor telepon lain yang sudah ditentukan, pada saat telepon sedang digunakan (busy tone)
3. Call Forwarding No Reply  
Fitur ini akan mengalihkn incoming call kenomor telepon lain yang sudah ditentukan, pada saat telepon tidak ada yang mengangkat (ringing no answer) enam kali dering

Manfaatnya adalah :

- a. Pesan-pesan penting bisa langsung diterima tanpa harus ditunda

- b. Tidak kehilangan pesan-pesan penting yang masuk melalui telepon, sebab panggilan dapat dialihkan ketelepon lain ditempat sedang berada, misalnya kantor.
- c. Tidak perlu memberikan banyak nomor telepon kepada rekan

### 3. Trimitra ( Three party)

Adalah fasilitas yang memungkinkan untuk melakukan panggilan lain pada saat berbicara lewat telepon, memungkinkan untuk melakukan pembicaraan tiga arah pada waktu yang bersamaan dengan dua rekan /keluarga anda lainnya.

Manfaatnya adalah :

- a. Hemat waktu : cukup dengan menggunakan pesawat telepon, dapat menghubungi dua rekan pada saat bersamaan
- b. Hemat biaya : biaya dapat dihemat karena pembicaraan dengan dua rekan dapat dilakukan tanpa harus bertatap muka secara langsung
- c. Praktis : Mudah mengoperasikan dan langsung dapat digunakan

### 4. Andara ( Hotline Delay)

Adalah fitur sentral yang memungkinkan pesawat telepon secara otomatis terhubung ke nomor tertentu langsung setelah handset diangkat.

Andara ada dua, yaitu :

#### 1. Andara Delay

Adalah fitur sentral yang memungkinkan pesawat telepon secara otomatis terhubung ke nomor tertentu dalam enam detik setelah handset diangkat

#### 2. Andara Non Delay

Adalah fitur sentral yang memungkinkan pesawat secara otomatis terhubung setelah handset diangkat

Manfaatnya adalah :

- a. Menghindari salah sambung karena kesalahan men-dial
- b. Cocok untuk sambungan khusus antara lain :
  - 1) Dial- up akses internet
  - 2) Mesin Authomatic Teller Machine (ATM) milik Bank



- 3) Mesin otorisasi kartu debit atau kredit
- 4) Koordinasi dalam suatu perusahaan atau instalasi pemerintah
- 5) Mencegah dipakainya pesawat telepon untuk hubungan ke nomor lain

#### 5. Telkom Memo

Adalah suatu jasa Mail Box yang disediakan bagi pelanggan dengan mempergunakan perangkat Voice Processing System (VPS) yang diintegrasikan dengan suatu sentral telepon.

Manfaat nya adalah ;

- a. Pelanggan tidak kehilangan kontak ( never busy telephone)
- b. Pelanggan tidak kehilangan pesan
- c. Pesan dapat diambil dari pesawat lain (retrieved at any where) dan pesawat itu sendiri
- d. Keamanan pesan terjamin dengan menggunakan PIN

#### 6. Keyword

Adalah suatu fasilitas dari sentral telepon yang memungkinkan pelanggan dapat membatasi panggilan keluar berdasarkan level akses (kelas trafik)/ tujuan (untuk Incoming only, Local only atau lokal dan SLJJ/SLI)

Manfaat yang dapat diperoleh adalah :

- a. Pelanggan dapat mengatur pemakaian teleponnya
- b. Menghindari pemakaian telepon oleh yang tidak berhak
- c. Sebagai kunci pengamanan

#### 7. Hunting

Adalah fasilitas pada layanan telepon lebih dari satu sambungan telepon, sehingga pemanggil/relasi hanya cukup mengenal satu nomor saja. Sistem hanya mengubah proses panggilan secara otomatis dialihkan ke telepon yang lain bila yang dituju sedang sibuk.

Manfaatnya adalah relasi hanya perlu tahu satu nomor telepon saja, dari beberapa sambungan yang dimiliki

#### 8. Alarm Call Wake Up

Adalah fitur yang memungkinkan pelanggan untuk memprogram sentral melalui pesawat teleponnya sehingga pesawatnya akan berdering pada waktu tertentu. Jadi fitur ini akan berguna sebagai alarm atau timer bagi pelanggan. Manfaatnya adalah dapat berfungsi sebagai alarm pengingat waktu .

#### 9. Sandinada (Abbreviated Dialling)

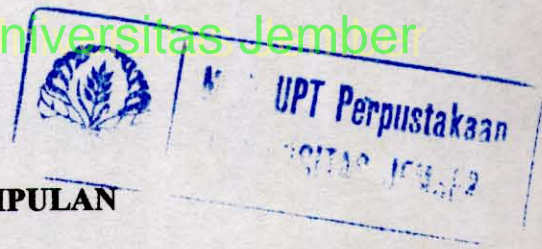
Adalah fasilitas pada layanan telepon untuk mensandikan nomor telepon yang dipanggil menjadi nomor yang singkat dan mudah diingat.

Manfaatnya adalah :

- a. Mengurangi terjadinya kesalahan dial
- b. Mempercepat proses pemanggilan
- c. Memudahkan mengingat nomor telepon relasi

#### 10. Sambungan Langsung Internasional (SLI)

Adalah suatu fasilitas yang diberikan pada telepon pelanggan /wartel sehingga pesawat telepon dengan fasilitas tersebut dapat mengadakan percakapan internasional secara langsung (tanpa melalui operator) melalui Sentral Gerbang Internasional/SGI.



## V. KESIMPULAN

Berdasarkan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada PT. Telkom Kancatel Pasuruan yang dilaksanakan selama ini mengenai pelaksanaan administrasi penjualan jasa fitur , maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Fasilitas jasa fitur adalah fasilitas khusus yang terdapat di sentral telepon digital (STD) yang disediakan bagi pelanggan, sehingga memberikan kenyamanan dalam berkomunikasi melalui telepon serta memudahkan pengoperasian, penyambungan dan percakapan yang terdiri atas Nadasela, Lacak, Trimitra, Andara, Telkom Memo, Keyword, Hunting, Alarm Call Wake Up, Sandinada, SLI dan lain sebagainya.
2. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan sehubungan dengan pelaksanaan administrasi jasa fitur antara lain :
  - 2.1 Mengadministrasikan pasang baru fasilitas jasa fitur Lacak, yaitu dengan :
    - a) Mengisi formulir permintaan pemasangan fasilitas istimewa
    - b) Penginputan fitur ke data base SISKKA
    - c) Dicatat dalam Work Order atau SPK
  - 2.2 Mengadministrasi fitur nada sela dan telkom memo pada pasang baru (PSB), langkah-langkah yang harus dilakukan :
    - a) Mengisi formulir kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi
    - b) Penginputan fitur Nada Sela dan Telekom Memo ke data base SISKKA
    - c) Dicatat dalam Work Order atau SPK
  - 2.3 Melakukan sosialisasi fitur Andara kepada pelanggan, yaitu dengan menghubungi pelanggan lewat telepon dan melakukan sosialisasi mengenai fitur Andara kepada para pelanggan dan hasilnya terdapat dalam suatu tabel.
  - 2.4 Melakukan sosialisasi fitur Trimitra kepada pelanggan, yaitu dengan menghubungi pelanggan lewat telepon dan melakukan sosialisasi mengenai fitur Trimitra kepada para pelanggan dan hasilnya terdapat dalam suatu tabel.

**DAFTAR PUSTAKA**

- GBHN. 1999. Sinar Grafika. Jakarta
- Kotler, Philip. 1998. Manajemen Pemasaran. Edisi Asli. PT. Prenhallindo. Jakarta
- Nawawi dan Hadari. 1994. Ilmu Administrasi. Ghalia Indonesia. Jakarta
- PT. Telkom Indonesia. 2000. Katalog Produk. Edisi Asli. PT. Telkom Indonesia. Jakarta
- Sugandha, Daan. 1991. Administrasi Strategi, Taktik dan Teknik Penciptaan Efisiensi. Cetakan Kedua. Intermedia. Jakarta
- Sukarno. 1990. Pengantar Ilmu Administrasi. Cetakan Pertama. Mandarmaju. Bandung
- Sumarni dan Soeprihanto. 1995. Pengantar Bisnis. Edisi keempat. Liberty. Yogyakarta
- Swastha Dh, Basu. 1990. Manajemen Pemasaran Modern. Cetakan Ketiga. Liberty. Yogyakarta
- . 1998. Manajemen Penjualan. Cetakan Ketiga. Liberty. Yogyakarta
- The Liang Gie . 1995. Administrasi Perkantoran Modern. Cetakan keempat belas. Nurcahaya. Yogyakarta

## FORM PERMINTAAN PEMASANGAN FASILITAS ISTIMEWA (FITUR)

Yang terhormat,  
Untuk Nomor Telepon :

Agar dipasang fasilitas istimewa (FITUR) berupa :

- NADA SELA (Call Waiting)                       ANJARA (Hotline Delayed)
- LACAK (Follow Me)                                 TELKOM MEMO
- TRIMETRA (Three Party)                         SLI
- SANDINADA (Abbrev. Dialing)                 .....
- HUNTING, dengan spesifikasi sebagai berikut :

Call Number (Nomor Panggil) :

Area Hunting (Nomor Ikutan) :

Dengan ketentuan bahwa biaya pasang, percakapan, dan biaya lainnya yang berhubungan dengan pemasangan fasilitas tersebut menjadi tanggung jawab saya,

Nama :

Tanda Sah Diri :

Alamat :

Pekerjaan :

atau dalam hal ini saya bertindak untuk dan atas nama,

Nama/Badan/Instansi/Lembaga :

Alamat :

Saya menyatakan memahami dan tunduk kepada ketentuan berlangganan fasilitas istimewa (FITUR) yang berlaku.

.....  
Pelanggan

Mengetahui / Menyetujui :  
PT Telkom

PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA KANCATEL PASURUAN Jl. Alun-alun 1		Halaman : Tanggal :
	SPK SENTRAL	
Permintaan :		DN :
Operasi :		
Kategori Pelanggan :		
Nama :		JasTel :
Permintaan		Jenis :

Sumber data : PT. Telkom Kancatel Pasuruan tahun 2001

PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA	Halaman	:	
KANCATEL PASURUAN	Tanggal	:	
Jl. Alun-alun 1			
SPK SENTRAL			
Permintaan	:	DN	:
Operasi	:		
Kategori Pelanggan	:		
Nama	:	JasTel	:
Permintaan	:	Jenis	:

Sumber data : PT. Telkom Kancatel Pasuruan tahun 2001



TEL 2 : TELKOM  
Call Center TELKOM : 147 \*)

## KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama PELANGGAN (atau Kuasanya) :

2. Identitas diri (foto copy dilampirkan) :  KTP  SIM  Paspor No.

3. Alamat :   
 Kode Pos :

4. Contact Person :  (diisi nama)  (diisi Nomor Telepon/Pager/HP)

Alamat Email : \_\_\_\_\_

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Diri Sendiri, Pemberi Kuasa Perseorangan, Perusahaan/Badan Usaha atau Lembaga

5. Nama PELANGGAN <sup>1)</sup> :

6. Identitas diri (foto copy dilampirkan) :  KTP  SIM  Paspor No.

7. Alamat :   
 Kode Pos

8. Customer ID :

9. Pelayanan/Jasa yang diminta :  Pasang Baru  Mutasi  IKR/G Jmlh :  SST  Nomor Pilihan

10. Mutasi :  Ganti Nomor  Balik Nama  Pindah Alamat  Lain-lain : \_\_\_\_\_

11. Jenis Sambungan :  Telepon  Fax  Telex  Nomor Utama <sup>2)</sup>   
 Lain-lain : \_\_\_\_\_

12. Fasilitas/Fitur Telepon :  Nadasela  Andara  Sandi nada  Trimitra  Lacak  SLI  KLIP  
 Hunting  Keyword  Wake up  Do not disturb  TELKOM Memo  Lain-lain : \_\_\_\_\_ (lihat daftar)

13. Dipergunakan untuk Segmen :  Bisnis  Residensial  
Bidang Usaha : \_\_\_\_\_  
Sub Segmen : \_\_\_\_\_ (diisi oleh Petugas) Sub Segmen : \_\_\_\_\_ (diisi oleh Petugas)

14. Tingkat Layanan :  Platinum  Gold  Silver  Standard

15. Pencantuman dalam BPT :  Ya  Tidak

Saya setuju untuk terikat dengan ketentuan Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi sebagaimana tertuang di balik halaman ini, dan saya juga menyatakan bahwa seluruh informasi yang ditulis di atas adalah benar adanya.

.....  
(Kota) (Tanggal Bulan Tahun)

Materai

\_\_\_\_\_  
Nama dan tanda tangan Petugas TELKOM

\_\_\_\_\_  
Nama dan tanda tangan PELANGGAN atau Kuasa dari PELANGGAN

**Petjelasan :**  
Jika Penandatanganan Kontrak berbeda dengan nama PELANGGAN yang tertulis (Penanggungjawab), agar dilampirkan Surat Pernyataan dari Pihak yang menjadi penanggung jawab sambungan telekomunikasi dimaksud.  
Jika nomor sambungan telekomunikasi lebih dari satu, tuliskan nomor utamanya saja, sedangkan nomor selebihnya ditulis di bawah Catatan Petugas.

**Catatan Petugas :**  
Nomor Sambungan Yang Diberikan : \_\_\_\_\_  
Penerangan Lain-lain : \_\_\_\_\_  
Dalam hal Call Center belum ada, tuliskan nomor telepon yang dapat dihubungi Pelanggan.

**P.T. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. - KANTOR CABANG PELAYANAN PASURUAN** Ketentuan berlangganan lihat halaman sebelumnya

<b>Info layanan :</b>			
Service Point Jl. Alun-alun Timur (0343) 421117		5. Gangguan Telepon	117
Pasang Baru Telepon	162	6. Penerangan Lokal	108
Tagihan Rekening Telepon	109	7. Permintaan Interlokal	100
Tagihan Rekening Listrik	123	8. Permintaan Internasional	105



**1. Pengertian**

- 1.1. *PELANGGAN* adalah Badan Hukum atau perorangan yang telah menandatangani kontrak dengan TELKOM untuk berlangganan sambungan telekomunikasi dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya.
- 1.2. *Jaringan akses* adalah jaringan atau saluran telekomunikasi yang menghubungkan jaringan telekomunikasi TELKOM dengan instalasi *PELANGGAN*, mulai dari kabel dan saluran penanggal atau perangkat akses radio (radio subscribersets) beserta catu daya hingga ke titik luar dari Kotak Terminal Batas (KTB) atau Rangka Pembagi Utama (RPU).
- 1.3. *Instalasi PELANGGAN* adalah Instalasi Kabel Rumah/Gedung (IKR/G) mulai dari KTB atau RPU hingga ke perangkat terminal (pesawat telepon/telex, faksimile, perangkat komputer dan alat telekomunikasi lainnya) di alamat *PELANGGAN*.
- 1.4. Alamat *PELANGGAN* adalah alamat dimana *PELANGGAN* berdomisili dan/atau alamat lain yang ditunjuk oleh *PELANGGAN*.

**2. Kewajiban, Hak, Tanggung jawab dan Larangan Bagi PELANGGAN**

**2.1. Kewajiban PELANGGAN**

- 2.1.1. Membayar biaya pemasangan sambungan telekomunikasi (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya IKR/G, biaya aktivasi fasilitas/fitur dan biaya lainnya) sesuai dengan permintaan *PELANGGAN*.
- 2.1.2. Menyediakan instalasi *PELANGGAN* atas biaya *PELANGGAN*.
- 2.1.3. Membayar biaya jaringan dan/atau jasa telekomunikasi tepat pada waktunya sesuai tagihan TELKOM.
- 2.1.4. Memberikan kesempatan kepada TELKOM untuk memeriksa instalasi *PELANGGAN* guna memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.
- 2.1.5. Memelihara instalasi *PELANGGAN* agar selalu dalam keadaan baik atas biaya *PELANGGAN*.
- 2.1.6. Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan telekomunikasinya mengalami gangguan/kerusakan.
- 2.1.7. Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah-tanganan hak, tanggungjawab dan/atau kewajiban *PELANGGAN* kepada pihak lain.
- 2.1.8. Memberitahukan kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan sementara atau memutuskan Kontrak ini.
- 2.1.9. Mempunyai ikhtikad baik dalam melaksanakan Kontrak ini.

**2.2. Hak PELANGGAN**

- 2.2.1. Mendapatkan pelayanan yang baik dan perlakuan yang jujur dari TELKOM.
- 2.2.2. Mendapatkan informasi mengenai tarif telekomunikasi secara transparan dari TELKOM, sekurang-kurangnya melalui brosur, *leaflet*, papan pengumuman, surat kabar atau *mass media* lainnya.
- 2.2.3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan telekomunikasi yang disediakan TELKOM.
- 2.2.4. Mendapatkan Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) sesuai dengan brosur *leaflet*, katalog produk atau informasi yang disediakan TELKOM.
- 2.2.5. Mendapatkan kompensasi/ganti rugi, jika Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) tidak dipenuhi oleh TELKOM.
- 2.2.6. Mendapatkan informasi tentang besarnya tagihan jasa telekomunikasi (*info billing*)
- 2.2.7. Mengajukan klaim tagihan apabila diyakini bahwa tagihan tidak sesuai atau melampaui penggunaan.
- 2.2.8. Menerima restitusi pembayaran tagihan, apabila terbukti ada kesalahan tagihan.

**2.3. Tanggung jawab PELANGGAN**

*PELANGGAN* bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan sambungan telekomunikasi oleh siapapun di alamat *PELANGGAN*, termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni atau pihak ketiga lainnya.

**2.4. Larangan Bagi PELANGGAN**

- 2.4.1. *PELANGGAN* dilarang melakukan pemindahan atau perubahan berupa apapun terhadap jaringan akses.
- 2.4.2. Kecuali atas izin dari instansi yang berwenang, *PELANGGAN* dilarang melakukan penjualan kembali (*resale*) jasa telekomunikasi dalam bentuk apapun.

**3. Kewajiban, Hak dan Larangan Bagi TELKOM**

**3.1. Kewajiban TELKOM**

- 3.1.1. Memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada *PELANGGAN*.
- 3.1.2. Memberikan restitusi pembayaran tagihan apabila terbukti ada kesalahan tagihan.
- 3.1.3. Memberikan restitusi klaim tagihan, apabila proses penyelesaian klaim tagihan melampaui batas waktu 14 hari sejak diajukan klaim.
- 3.1.4. Memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik.
- 3.1.5. Memberikan informasi mengenai tarif telekomunikasi dan perubahannya, sekurang-kurangnya mengumumkan melalui *mass media* sebelum tanggal berlakunya tarif telekomunikasi dimaksud atau sebelum berlakunya tanggal perubahannya atau menyediakan informasi secara rutin dalam bentuk brosur/buku tarif.
- 3.1.6. Menyediakan brosur, *leaflet*, katalog produk atau informasi mengenai jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) dan spesifikasi teknis serta sifat-sifat atau karakteristik umum dari layanan yang disediakan.
- 3.1.7. Memberikan kompensasi/ganti-rugi jika Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) tidak dipenuhi.
- 3.1.8. Menyediakan informasi tagihan jasa telekomunikasi yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh *PELANGGAN*.

Catatan :

TELAH DISOSIALISASIKAN ISI KONTRAK NADA SELA, TELKOM MEMO DAN LAYANAN SIMPATIK KEPADA PELANGGAN

## 3.2. Hak TELKOM

- 3.2.1. Mengadakan perubahan jaringan akses dan atau perubahan nomor sambungan telekomunikasi apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut.
- 3.2.2. Menerima pembayaran secara tepat waktu dari PELANGGAN sesuai dengan tagihan
- 3.2.3. Menolak permintaan ganti nomor yang diajukan PELANGGAN, jika secara teknis dan administratif tidak dimungkinkan.
- 3.2.4. Memeriksa instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.
- 3.2.5. Menganakan sanksi kepada PELANGGAN sesuai ketentuan butir 8.

## 3.3. Larangan bagi TELKOM

- 3.3.1. TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan akses atau nomor sambungan telekomunikasi, kecuali dilakukan sesuai ketentuan butir 3.2.1.
- 3.3.2. TELKOM dilarang mengenakan sanksi kepada PELANGGAN selain sanksi berdasarkan ketentuan butir 8.

## 4. Instalasi dan Kepemilikan atas Instalasi

- 4.1. Atas permintaan dan biaya PELANGGAN, TELKOM dapat menyediakan instalasi PELANGGAN.
- 4.2. Instalasi PELANGGAN adalah milik PELANGGAN.
- 4.3. Instalasi jaringan akses dan jaringan telekomunikasi adalah milik TELKOM.

## 5. Ganti Rugi dan Pembatasan Tanggung Jawab TELKOM

- 5.1. 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, dan
  - b. telah dilaporkan secara lisan atau tertulis kepada TELKOM (Unit Pelayanan), dan
  - c. mengakibatkan sambungan telekomunikasi sama sekali tidak berfungsi atau tidak dapat digunakan melampaui waktu yang ditentukan dalam Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*), terhitung sejak tanggal diterimanya laporan oleh Unit Pelayanan TELKOM
- 5.2. Besarnya ganti rugi adalah sebesar biaya berlangganan bulanan (abonemen) per satu satuan sambungan telekomunikasi dan hanya diberikan 1 kali dalam 1 bulan tagihan.
- 5.3. Pembayaran ganti rugi dilakukan oleh TELKOM dengan cara membebaskan pembayaran biaya berlangganan bulanan bulan berikutnya atau sesuai dengan permintaan PELANGGAN.
- 5.4. Selain ganti rugi tersebut di atas, TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsi atau tidak fungsinya sambungan telekomunikasi, termasuk kerugian karena :
  - a. perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau perubahan jaringan telekomunikasi TELKOM berdasarkan ketentuan butir 3.2.1. di atas;
  - b. kegagalan interkoneksi jaringan telekomunikasi dengan penyelenggara telekomunikasi lain ;
  - c. kesalahan tagihan akibat dari akses/pemakaian jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM
  - d. kerusakan akibat kesalahan Pelanggan;
  - e. kerusakan akibat peristiwa/kejadian di luar batas kendali normal TELKOM.

## 6. Tagihan, Tarif dan Biaya Jasa Telekomunikasi

- 6.1. Tagihan TELKOM memuat biaya jaringan dan/atau jasa telekomunikasi yang terdiri dari :
  - a. Biaya berlangganan bulanan (abonemen) Telepon/Faksimile/Telex, fasilitas/fitur dan atau peralatan lainnya yang diberikan 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 lain yang ditagih oleh TELKOM.
- 6.2. Informasi mengenai besaran tarif, denda dan jenis-jenis biaya lainnya sebagaimana dimaksud dalam butir 6.1. 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.
- 6.3. Informasi mengenai besarnya tagihan/rekening jasa telekomunikasi dapat diakses oleh PELANGGAN melalui nomor akses *info billing* yang disediakan oleh TELKOM setempat.
- 6.4. Informasi mengenai jadwal pembayaran reguler yang memuat tanggal batas awal dan tanggal batas akhir masa pembayaran diberitahukan oleh TELKOM kepada PELANGGAN sekurang-kurangnya 1 kali sebelum tanggal pembayaran tagihan bulan pertama, dan perubahannya (apabila ada) akan diberitahukan kasus per kasus.
- 6.5. TELKOM setiap saat dapat menagih PELANGGAN lebih awal dari jadwal pembayaran reguler dimaksud dalam butir 6.4. apabila terdapat indikasi lonjakan besaran tagihan yang tidak wajar dari rata-rata tagihan sebelumnya, dan PELANGGAN wajib membayar tagihan dimaksud sesuai dengan batas waktu yang tercantum dalam tagihan TELKOM tersebut .

## 7. Klaim Tagihan

- 7.1. Klaim keberatan atas tagihan TELKOM akan diproses apabila :
  - a. diajukan baik secara tertulis maupun secara lisan oleh PELANGGAN melalui PUSYANTEL, Call Center atau Internet, paling lambat 1 bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran, dan
  - b. PELANGGAN membayar uang titipan kepada TELKOM sejumlah uang yang disepakati oleh kedua belah pihak, **minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 bulan terakhir.**

- 7.2. Paling lambat 14 hari terhitung sejak tanggal diterimanya klaim tagihan, TELKOM harus sudah memberikan jawaban mengenai hasil pemeriksaan teknis dan administratif atas data pemakaian/penggunaan jaringan dan/atau jasa telekomunikasi yang bersangkutan.
- 7.3. Dalam hal **terbukti adanya kesalahan tagihan TELKOM**, maka TELKOM wajib memperbaiki tagihan dimaksud dan membayar restitusi kepada PELANGGAN, apabila uang titipan lebih besar dari tagihan TELKOM setelah dikoreksi dengan cara :
- diperhitungkan dengan tagihan TELKOM bulan berikutnya, atau
  - diselesaikan sesuai dengan permintaan pelanggan.
- 7.4. Dalam hal **tidak terbukti adanya kesalahan tagihan TELKOM**, maka uang titipan secara otomatis berubah menjadi uang pembayaran tagihan dan pelanggan harus melunasi kekurangannya (selisih antara jumlah tagihan dengan uang titipan).
- 7.5. Apabila hingga batas waktu dimaksud butir 7.2. berakhir dan **TELKOM tidak memberikan jawaban** atas klaim tagihan tersebut, maka secara otomatis **tagihan TELKOM berubah menjadi sama dengan uang titipan**, sedangkan uang titipan menjadi uang pembayaran tagihan bulan dimaksud.
- 7.6. Klaim tagihan atas akses/penggunaan jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara telekomunikasi lain di luar TELKOM yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan TELKOM, merupakan *pengecualian dari butir 7.2. dan 7.5.*

## 8. Sanksi

- 8.1. Pelanggaran terhadap ketentuan butir 2.4.1. dan 2.4.2. dikenakan sanksi pengisoliran yang dapat diikuti dengan pencabutan/pemutusan sambungan telekomunikasi.
- 8.2. Pelanggaran terhadap ketentuan butir 2.1.3. dikenakan sanksi mulai dari denda, pengisoliran, sampai dengan pencabutan sambungan telekomunikasi sesuai dengan pembayarannya.
- 8.3. Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan butir 8.1. dan 8.2. tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN (eks PELANGGAN), ahli waris atau penggantinya untuk melunasi seluruh tunggakan termasuk dendanya kepada TELKOM.
- 8.4. PELANGGAN dengan ini memahami, mengetahui dan menyatakan bahwa ketentuan dalam butir 8.1. sampai dengan butir 8.3 merupakan pemberitahuan/informasi tentang kemungkinan dikenakannya sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi TELKOM untuk memberitahukan lebih dahulu kepada PELANGGAN atas pengenaan sanksi dimaksud.

## 9. Force Majeure

- 9.1. Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan Kontrak ini oleh salah satu atau kedua belah pihak tidak termasuk sebagai pelanggaran atas Kontrak jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan *force majeure* (keadaan memaksa).
- 9.2. Yang termasuk keadaan *force majeure* adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga, berdampak luas dan tidak dapat diatasi oleh pihak yang mengalaminya, termasuk peristiwa-peristiwa : bencana alam, wabah penyakit, pemberontakan, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, putus aliran listrik umum/PLN di luar kemampuan para pihak untuk mengatasinya.
- 9.3. Seluruh kerugian yang dialami oleh salah satu pihak sebagai akibat dari keadaan *force majeure* tidak menjadi tanggung jawab pihak lainnya

## 10. Ketentuan Yang dipisahkan (Severability)

Apabila oleh suatu sebab terdapat sebagian dari ketentuan dalam Kontrak ini dibatalkan oleh Hakim atau menjadi batal demi hukum, maka ketentuan tersebut tidak membatalkan atau mempengaruhi ketentuan selebihnya.

## 11. Pengakhiran Kontrak

- 11.1. Kontrak ini dapat diakhiri secara sepihak oleh TELKOM, karena dikenakannya sanksi pencabutan berdasarkan ketentuan butir 8.1 dan atau butir 8.2. atau karena TELKOM tidak mampu lagi menjadi penyelenggara telekomunikasi di wilayah/lokasi PELANGGAN.
- 11.2. PELANGGAN dapat mengakhiri Kontrak ini secara sepihak dengan memberitahukan kepada TELKOM terlebih dahulu, namun PELANGGAN (eks PELANGGAN) tetap bertanggung jawab untuk melunasi seluruh tunggakannya kepada TELKOM.
- 11.3. TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan Kontrak dapat dilakukan oleh salah satu pihak jika ada *wanprestasi*, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan Hakim.

## 12. Penyelesaian Perselisihan

- 12.1. Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan atau penafsiran atas Kontrak ini diselesaikan bersama oleh TELKOM dan PELANGGAN secara musyawarah.
- 12.2. Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan butir 12.1. tidak tercapai, maka TELKOM dan PELANGGAN sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri (PN) dengan domisili di lokasi Kantor TELKOM setempat.

## 13. Lain-lain

- 13.1. Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Kontrak ini akan diatur lebih lanjut dalam brosur, buku, *leaflet*, katalog produk pengumuman pemberitahuan dan/atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh TELKOM.
- 13.2. Kecuali peraturan mengenai tarif, pengaturan dimaksud dalam butir 13.1. berlaku bagi PELANGGAN sepanjang lebih menguntungkan PELANGGAN dibandingkan dengan ketentuan dalam Kontrak ini.
- 13.3. Khusus brosur, buku, *leaflet*, pengumuman/pemberitahuan atau dokumen lain, sepanjang mengenai tarif telekomunikasi atau perubahannya tetap berlaku bagi TELKOM dan PELANGGAN, meskipun tidak lebih menguntungkan PELANGGAN.
- 13.4. Kontrak ini berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau Kuasanya) dan petugas TELKOM yang berwenang.

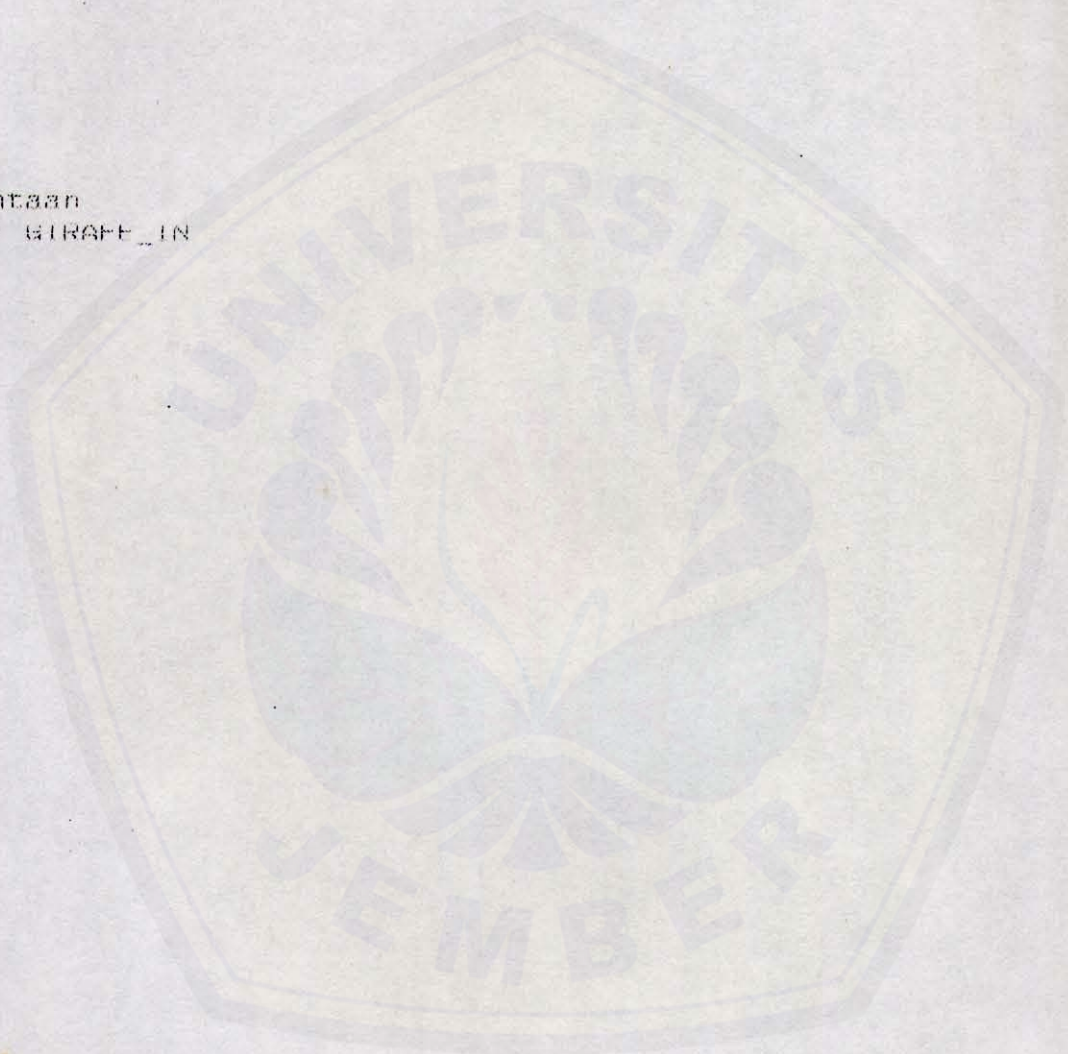
---

## Catatan :

manaj_Perencanaan	>	
manaj_perminat.	>	Input_perminat.
batch_Isolir	>	hasil_study
print_spk_study	>	Validasi
manajemen_janja	>	pengeluaran
Inquiry_Laporan	>	input_da_ean
manaj_kotak_No.	>	perminat_pbm
Statistik	>	Ubah_status
		ubah_permintaan
		Cabut_perminat.
		input_Sn_bebas
		Waitlist_bebas

input permintaan  
application: GRAFF\_IN

<Rep>



REGISTRASI PERMINTAAN Igt \* 05/09/2001 ->

astel \* TLP No. Permlntaan \* 89/541  
elepon \* 0343429175  
operasi \* MS Modifikasi Features nomor pelanggan \* 1180947  
SK \* nomor dossier \*

Nama \* SUWATSUNO

kelas lambahan \*

tanggal jaminan \* 05/09/2001

keterangan \* CARUT ANDARA

| Display alamat instalasi  
| alamat pelanggan

Kataikan (nput saat ini) End: Proses selesai

INT: \*0 <Replace>



Permintaan: 89747

Jastel : H P

Telepon

UN Referensi : 054542/445

Operasi : MS

MODIFIKASI FEATURES

No. Pelanggan : 1114757

Nama : CHUMAIDI SHUIEH

Gelar Lambanan :

FEATURES	NAMA	jumlah	harga
	MEMO	1	0
	BLOK PCALL	2	0
+	Lacak	3	1500

Keterangan :

Biaya : Display alamat instalasi  
 Update : Alamat pelanggan

4:Kataikan F6:Input F7:Del./Katal modif. Podown: Blok berikut F9: P111n

eatures

ount: \*2

< 1st > < Replace >



BIAYA/PEMPELAN/DEPUSIL/UNANG MUKA/... \* 89/7/1 ... \* 05/09/2001

Kode biaya: ...

Pembayaran: ...

Karcis ...

Jaminan ...

Uang muka ...

Konfirmasi update ...

Cicilan total utk valid ...

Total diluar tarif pada tagihan ...

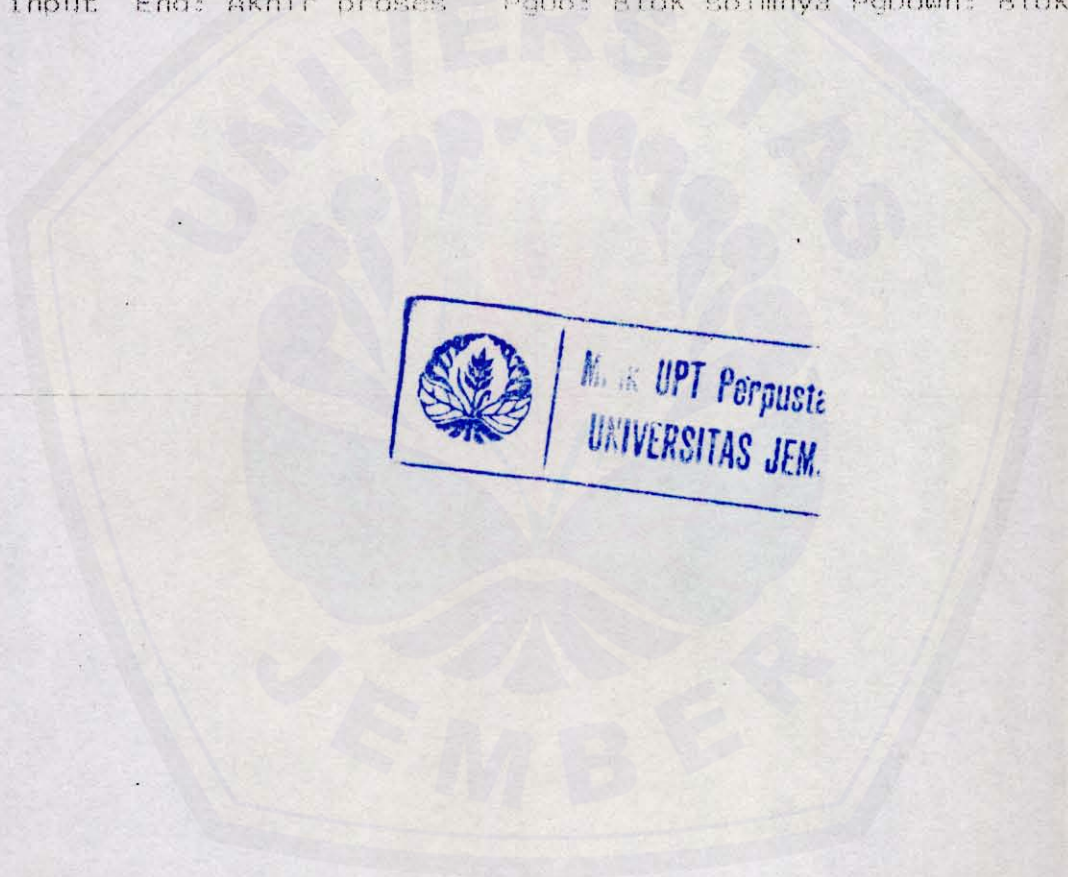
Total Abonemen pelanggan ...

Modifikasi Features ...

Update ...

Batalan input ...

... (replace)



Nomor permintaan

Kategori : ILP  
Operasi : MS

Status : VA  
Operator : ops5serpo

Prioritas penyambungan :

DN Ref : 05454/291/75

Prossier sementara : F  
Tanggal yg diharapkan :

DN : 05454/291/75

Operator/jabatan : In  
Nama : SUWATISURI

Pelanggan : 1100947  
Status : AKRIF

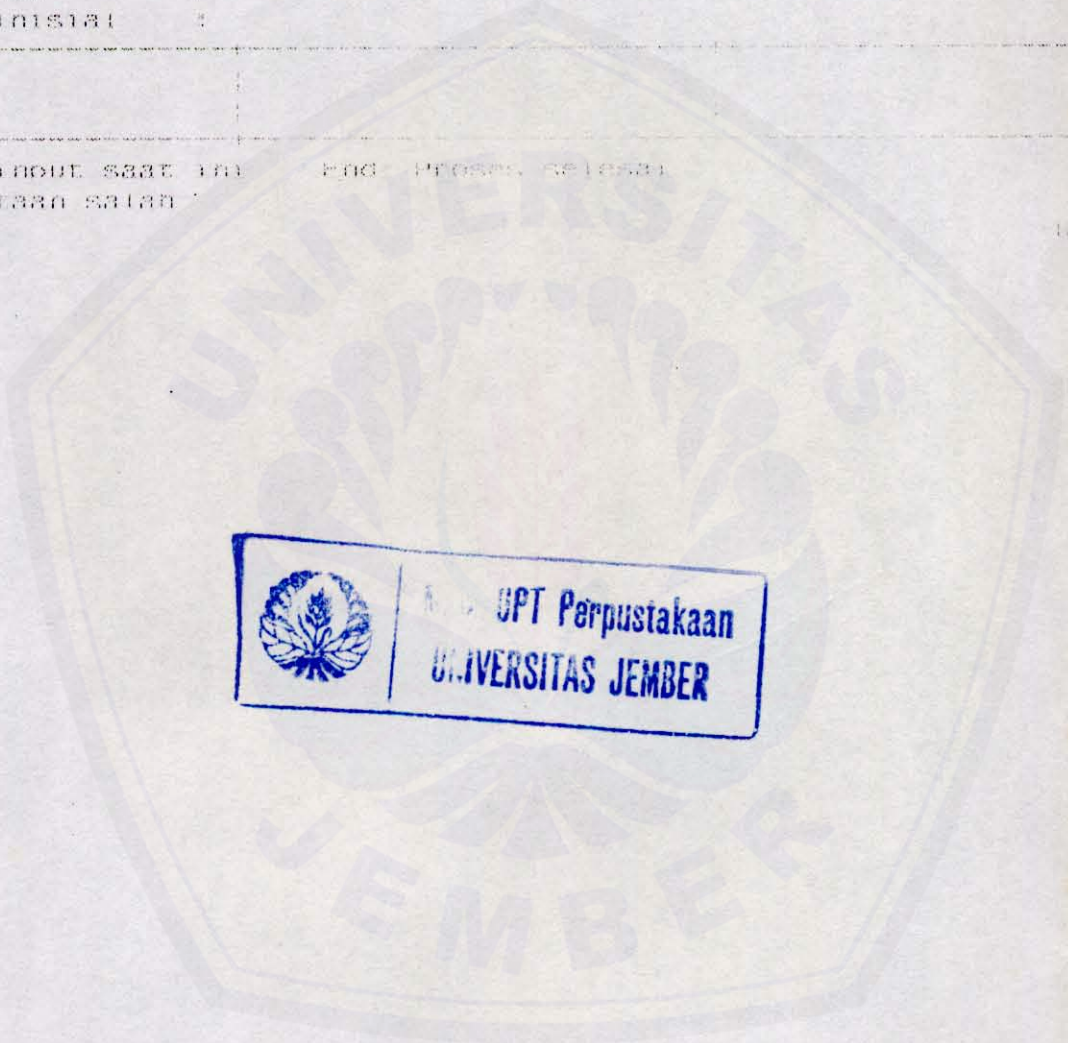
Operator tambahan :  
Nama lain /inisial :

Kembalikan invoice saat ini End Proses selesai

Status permintaan salah

Page #0

Page #02







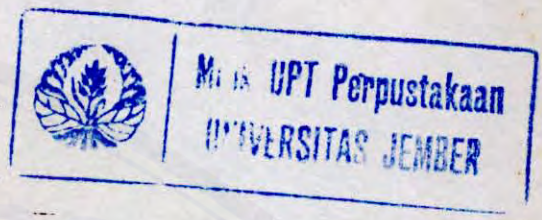
DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Jawa (Tegalboto) No. 17 Kotak Pos 125 - ☎ Dekan (0331) 332150 (Fax.) - T.U. 337900  
Kampus Bumi Tegal Boto Jember 68121 - Jatim

Nomor : 1349 /J25.1.4/P 6/2001  
Lampiran :  
Perihal : **Kesediaan Menjadi Tempat PKN  
Mahasiswa Fak. Ekonomi UNEJ**

Jember, 25 April 2001

Kepada : Yth. Pimpinan  
PT. TELKOM  
di- Pasuruan



Bersama ini dengan hormat kami beritahukan, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan dalam mengakhiri studi pada pendidikan Program Diploma III Ekonomi para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan ini, kami mengharap kesediaan Instansi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

No.	Nama	NIM	Bidang Studi
1	Dyah Ayu Pitasari S	98-142	Adm Perusahaan

Adapun pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan :  
Juli sampai dengan Agustus 2001

Kami sangat mengharapkan jawaban atas permohonan tersebut dan sekiranya diperlukan persyaratan lainnya kami bersedia memenuhi.

Atas perhatian dan pengertian Saudara, kami menyampaikan terima kasih.



Dekan  
Bantu Dekan I,

Dia. H. Suhartini Sudjak



TELKOM

Setia Melayani Anda

Nomor : TEL. 92 / PS-000/RE5/D03/PS-05/2001

Pasuruan, 10 Mei 2001

Kepada Yth :  
 Sdr. Direktur " UNEJ " Jember  
 Jl. Jawa ( Tegalboto ) No. 17.  
 Jember - 68121.



Perihal : Permohonan Praktek Kerja Nyata ( PKN ).

Dengan hormat,

Menunjuk surat Saudara Nomor : 1349/J25.1.4/P 6/2001, tanggal 26 April 2001 perihal Permohonan Praktek Kerja Nyata ( PKN ) dilingkungan PT. TELKOM Kancatel Pasuruan, kami beritahukan bahwa permohonan dimaksud pada prinsipnya dapat kami setujui.

Sehubungan hal tersebut diatas, sebelum pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ( PKN ) dimulai, terlebih dahulu harus dipenuhi ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Peserta harus terlebih dahulu membuat surat Pernyataan diatas kertas Segel yang menyatakan bahwa Peserta akan menjaga kerahasiaan dari pada PT. TELKOM serta tidak akan menyebar luaskan hasil Pratek Kerja Nyata ( PKN ) kepada orang-orang yang tidak bertanggung jawab ( Model dan redaksi Surat Pernyataan ada di PT. TELKOM. )
2. Selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata ( PKN ) dilingkungan PT. TELKOM Kancatel Pasuruan harus selalu berpakaian sopan, memakai tanda pengenal serta memakai sepatu dan tidak diperkenankan memakai sandal.
3. Jumlah Peserta yang dapat kami tampung saat ini adalah 1 ( satu ) orang sesuai surat permohonan Saudara, sedangkan lokasi Praktek Kerja Nyata di UNIT SUPPORT, Kantor Cabang Pelayanan Telekomunikasi Pasuruan.

4. Jumlah / .....

4. Jumlah peserta maupun nama peserta yang diperbolehkan mengikuti Praktek Kerja Nyata ( PKN ) dilingkungan PT. TELKOM Kancatel Pasuruan, harus sesuai dengan jumlah dan nama calon peserta yang telah diajukan dan telah kami setujui, sehingga tidak bisa diganti dan atau ditambah siswa lain.
5. Peserta wajib mentaati tata tertib serta peraturan yang berlaku di PT. TELKOM Kancatel Pasuruan.

Demikian kami sampaikan, dan atas kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
An. Manager Kancatel Pasuruan

  
**SRI SULASTRI**  
SENIOR SUPERVISOR SUPPORT

Tembusan : 1. Sdr, OFFICER LOG & SEKRETARIAT  
2: Arsip.

**JADWAL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA  
PADA PT. TELKOM KANCATEL PASURUAN  
Tanggal 23 Juli sampai dengan 23 Agustus 2001**

No	Tanggal	Kegiatan
1	23 Juli 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembukaan PKN yang diantarkan oleh Pak Adi Prasodjo,MP selaku dosen pembimbing</li> <li>2. Pengarahan dari Pak Suwito selaku Senior Supervisor Marketing</li> <li>3. Perkenalan dengan para karyawan Niaga dan petugas Serpo</li> </ol>
2	24 Juli 2001	Mendapat penjelasan mengenai fasilitas jasa fitur yang disampaikan oleh pembimbing PKN di lapangan yaitu Pak Hari
3	25 Juli 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapat penjelasan mengenai tugas Service Point</li> <li>2. Melayani pelanggan yang minta print out</li> </ol>
4	26 Juli 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani pelanggan yang ingin pasang baru</li> <li>2. Melayani pelanggan yang minta print out</li> </ol>
5	27 Juli 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani pelanggan yang ingin pasang baru</li> <li>2. Melayani pelanggan yang minta print out</li> </ol>
6	28 Juli 2001	Libur
7	29 Juli 2001	Libur
8	30 Juli 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani pelanggan yang ingin pasang baru</li> <li>2. Memberikan informasi mengenai jaringan telepon</li> <li>3. Melayani pelanggan yang minta print out</li> </ol>
9	31 Juli 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani pelanggan yang ingin pasang baru</li> <li>2. Melayani pelanggan yang minta print out</li> </ol>
10	1 Agustus 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapat penjelasan tentang jasa fitur</li> <li>2. Mendapat penjelasan mengenai sosialisasi</li> </ol>
11	2 Agustus 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapat penjelasan tentang jasa fitur telkom memo</li> <li>2. Bersosialisasi jasa fitur telkom memo pada pelanggan</li> </ol>
12	3 Agustus 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapat penjelasan tentang jasa fitur nada sela</li> <li>2. bersosialisasi jasa fitur nada sela pada pelanggan</li> </ol>
13	4 Agustus 2001	Libur

14	5 Agustus 2001	Libur
15	6 Agustus 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapat penjelasan tentang jasa fitur trimitra</li> <li>2. bersosialisasi jasa fitur trimitra pada pelanggan</li> </ol>
16	7 Agustus 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapat penjelasan tentang jasa fitur lacak</li> <li>2. bersosialisasi jasa fitur lacak pada pelanggan</li> </ol>
17	8 Agustus 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapat penjelasan tentang jasa fitur Andara</li> <li>2. bersosialisasi jasa fitur Andara pada pelanggan</li> </ol>
18	9 Agustus 2001	Melayani pelanggan yang ingin pasang baru Membantu memasukan check list nomor telepon ke SISKA
19	10 Agustus 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan informasi mengenai telkom memo kepada pelanggan</li> <li>2. nelayani pelanggan yang ingin pasang baru</li> <li>3. membantu cabut intagjastel</li> </ol>
20	11 Agustus 2001	Libur
21	12 Agustus 2001	Libur
22	13 Agustus 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani pelanggan yang ingin pasang Lacak</li> <li>2. Melayani pelanggan yang ingin pasang baru</li> </ol>
23	14 Agustus 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan informasi mengenai Trimitra kepada pelanggan</li> <li>2. Melayani pelanggan yang ingin pasang baru</li> <li>3. Melayani pelanggan yang minta print out</li> </ol>
24	15 Agustus 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani pelanggan yang ingin pasang Lacak</li> <li>2. Membantu cabut intagjastel</li> <li>3. Melayani pelanggan yang minta print out</li> </ol>
25	16 Agustus 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani pelanggan yang ingin pasang baru</li> <li>2. Membantu cabut intagjastel</li> </ol>
26	17 Agustus 2001	Libur
27	18 Agustus 2001	Libur
28	19 Agustus 2001	Libur
29	20 Agustus 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan penjelasan mengenai gambaran umum PT Telkom</li> <li>2. Membantu dalam pengisian formulir permintaan fasilitas istimewa (fitur) Lacak</li> </ol>
30	21 Agustus 2001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu pengaktifan nada sela</li> <li>2. Melayani pelanggan mengenai jaringan</li> </ol>

		telepon
31	22 Agustus 2001	3. Melayati pelanggan yang ingin pasang baru Konsultasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan fitur
32	23 Agustus 2001	Penutupan kegiatan PKN



DAFTAR KEHADIRAN BULAN JULI s/d AGUSTUS

No	Tanggal	Nama	Paraf		Materi	Keterangan
			Juli	Agustus		
1	23 Juli '01	Dyah Ayupitasari			• Perkenalan	
2	24 Juli '01				Pengenalan Produk	
3	25 Juli '01				Pengenalan Produk	
4	26 Juli '01				Service Point ( Customer Oriented )	
5	27 Juli '01				Service Point ( Customer Oriented )	
6	28 Juli '01				LIBUR	
7	29 Juli '01				LIBUR	
8	30 Juli '01				Service Point ( Customer Oriented )	
9	31 Juli '01				Service Point ( Customer Oriented )	
10	1 Agustus '01				Sosialisasi Fitur	
11	2 Agustus '01				Out Bound Call Telkom Memo	
12	3 Agustus '01				Out Bound Call Nada Sela	
13	4 Agustus '01				LIBUR	
14	5 Agustus '01				LIBUR	
15	6 Agustus '01				Out Bound Call Trimitra	
16	7 Agustus '01				Out Bound Call Lacak	
17	8 Agustus '01				Out Bound Call Andara	
18	9 Agustus '01				Service Point ( Customer Oriented )	
19	10 Agustus '01				Service Point ( Customer Oriented )	
20	11 Agustus '01				LIBUR	
21	12 Agustus '01				LIBUR	
22	13 Agustus '01				Service Point ( Customer Oriented )	
23	14 Agustus '01				Service Point ( Customer Oriented )	
24	15 Agustus '01				Service Point ( Customer Oriented )	
25	16 Agustus '01				Service Point ( Customer Oriented )	
26	17 Agustus '01				LIBUR	
27	18 Agustus '01				LIBUR	
28	19 Agustus '01				LIBUR	
29	20 Agustus '01				Service Point ( Customer Oriented )	
30	21 Agustus '01				Service Point ( Customer Oriented )	
31	22 Agustus '01				Service Point ( Customer Oriented )	
32	23 Agustus '01				PENUTUPAN PEN	

Pasuruan, 23 Agustus 2001

MARI JAHJONO  
TELKOM



## KARTU KONSULTASI

### BIMBINGAN PRAKTEK KERJANYATA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : Dyah Ayu Pitasari S  
 Nomor Mahasiswa : 98-11112  
 Program Pendidikan : D III EKONOMI  
 Program Studi : Administrasi Perusahaan  
 Judul Laporan : Pelaksanaan Administrasi Penjualan  
 Jasa Fitur Pada PT. Telkom Kancatele  
 Pasuruan  
 Pembimbing : Drs. Adi Prasodjo, MP  
 Tgl. Persetujuan : Mulai dari : ..... 19 ..... s/d.  
 ..... 19.....

No.	Konsultasi pada tgl	Masalah yang dibicarakan	Tanda tangan Pembimbing
1	17/7 '01	ACC laporan	1
2			2
3	18/10 '01	Revisi laporan PKA	3
4			4
5	6/11	ACC laporan PKA	5
6			6
7			7
8			8
9			9
10			10
11			11
12			12
13			13
14			14
15			15
16			16
17			17
18			18
19			19
20			20
21			21
22			22
23			23
24			24