

**L A P O R A N**  
**HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**  
**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENJUALAN JASA**  
**PADA PT. TELKON KANDATEL JEMBER**

Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan  
Akademik pada Program Diploma III Ekonomi  
Universitas Jember

Oleh

*Dutri Kusumastuti*  
NIM. 980803101094

**PROGRAM DIPLOMA III EKONOMI**  
**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER**  
**2001**

Asal	:		Klass	
Terima	:	28 JUL 2001	658.8	
No. Buk	:	10236186	KUS	
			P	

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

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENJUALAN JASA**  
**PADA PT. TELKOM KANDATEL JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Putri Kusumastuti  
N. I. M. : 980803101094  
Program Studi : Administrasi Perusahaan  
Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

8 Mei 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**

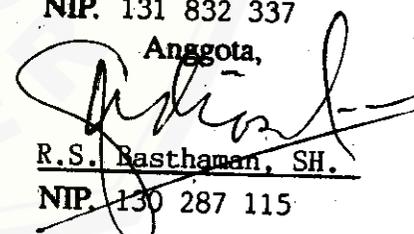
Ketua,

  
Drs. Didik Pudjo M., MS.  
NIP. 131 627 513

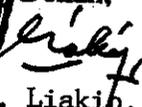
Sekretaris,

  
Drs. Ketut Indraningrat, M.Si.  
NIP. 131 832 337

Anggota,

  
R.S. Basthama, SH.  
NIP. 130 287 115



Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,  
  
Drs. H. Liakip, SU.  
NIP. 130 531 976

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Putri Kusumastuti  
NIM : 980803101094  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Administrasi Perusahaan  
Judul Laporan : Pelaksanaan Administrasi Penjualan Jasa Pada  
PT. TELKOM KANDATEL Jember.

---

Jember, April 2001

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing I



**RS. Basthaman, SH**

NIP. 130 287 115

Dosen Pembimbing II



**Edi Suswandi, Drs. MP**

NIP. 131 472 792

## MOTTO:

“ Harapan adalah rahmat Tuhan bagi manusia, kalau bukan karena harapan, tiadalah seorang ibu akan sudi melahirkan anak, tiadalah seorang petani akan sudi menaburkan bibit “.

( Muhammad S. A. W. )

“ Janganlah kamu terlalu menyesali terhadap kegagalan yang telah kamu alami dan janganlah terlalu gembira terhadap kesuksesan yang telah kamu capai, Allah tidak menyukai kepada orang yang sombong dan bersikap angkuh “.

( QS. Al-Hadid : 23 )

“ Hidup adalah perjuangan tanpa henti-henti, bukanlah arah dan tujuan tetapi hidup adalah perjalanan. Tak ada sesuatu yang jatuh dari langit dengan cuma-cuma tanpa semua usaha dan doa “.

( Ahmad Dhani )

**Kupersembahkan karya ini kepada :**

♥ **Ayahanda dan Ibunda tercinta**

Terima kasih atas segala doa dan kasih sayang serta dorongan semangat yang telah diberikan selama ini. Semoga keberhasilan putrimu ini menjadi kebanggaan dan kebahagiaan tersendiri bagimu.

♥ **Almarhumah ( Bu de Sukestina dan Eyang Putri)**

Kuucapkan terima kasih atas kasih sayangnya dan nasehat-nasehat kalian akan kukenang selama-lamanya.

♥ **Kakak – kakakku tersayang**

Thank's buat Ci' wulan, Mas Hisa, Mas Bagus, Mbak Ayik. Keakaraban yang sudah terjalin mari kita pertahankan untuk selama-lamanya demi kebahagiaan keluarga kita semua.

♥ **Bidadari kecilku (Egi)**

Keluguanmu, kepolosanmu, kenakalanmu dan duniamu sangat berarti dalam kehidupan keluarga kita.

♥ **H. M. Faried Muzrori Aljefri**

Terima kasih atas cinta, kasih sayang, perhatian, support serta doamu selama ini.

♥ **Arek – arek Kurusetra**

Kalian adalah saudara-saudaraku yang telah mewarnai kehidupanku. Teruslah berjuang, Salam Budaya!

♥ **Almamaterku tercinta**

Terima kasih untukmu semoga engkau lebih sukses dalam meraih masa depan.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur alhamdulillah kupakanjatkan kepada Allah S.W.T., yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan PKN ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan PKN yang berjudul "PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENJUALAN JASA PADA PT. TELKOM KANDATEL JEMBER" ini disusun guna memenuhi perlengkapan persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Program Studi Administrasi Perusahaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Laporan PKN ini masih jauh dari sempurna, baik yang menyangkut aspek materi maupun teknik penulisannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan penalaran yang terdapat pada diri penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Sehubungan dengan terselesainya laporan Praktek Kerja Nyata ini, maka penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. H. Liakip, SU, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember beserta staf pengajar dan karyawan yang telah mendidik selama bertahun-tahun.
2. Bapak Drs. Sampeadi, MS selaku Ketua Program Studi Administrasi Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak RS. Basthaman, SH dan Drs. Edi Suswandi, MS selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan membimbing dalam penulisan laporan ini ditengah kesibukan yang lain.
4. Bapak Awalluddin selaku General Manager (GM) PT. Telkom Kandatel Jember yang telah memberikan tempat selama PKN.
5. Bapak Atmagung selaku Manager Niaga beserta Bapak Mulyanta, Ibu Yeti Karyati, Ibu Aryati dan semua staf karyawan Service Point (SERPO) dari

PT. Telkom Kandatel Jember yang telah ikut membantu selama pelaksanaan PKN.

6. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberi motivasi dan doa.
7. Sahabat-sahabatku di Base Camp Jawa VI/ 2B (Evi, Mbak Evi, Lina, Vera, Mbak Ita, Iyo, Mbak Bayu, Tina, Nurul, Yuni, Anik, Mbak Titik, Denok, Mia, Jemy, Wiwid dan Lukita) terima kasih atas dukungan dan perhatian kalian selama ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Administrasi Perusahaan (Genap/1998) Universitas Jember Yang selalu kompak dan punya semangat tinggi.
9. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penulisan laporan ini .

Semoga Allah S. W. T. memberikan rahmad dan balasan yang setimpal atas jasa-jasanya. Akhirnya penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua Amiin.

Jember, Mei 2001

Penulis

## DAFTAR ISI

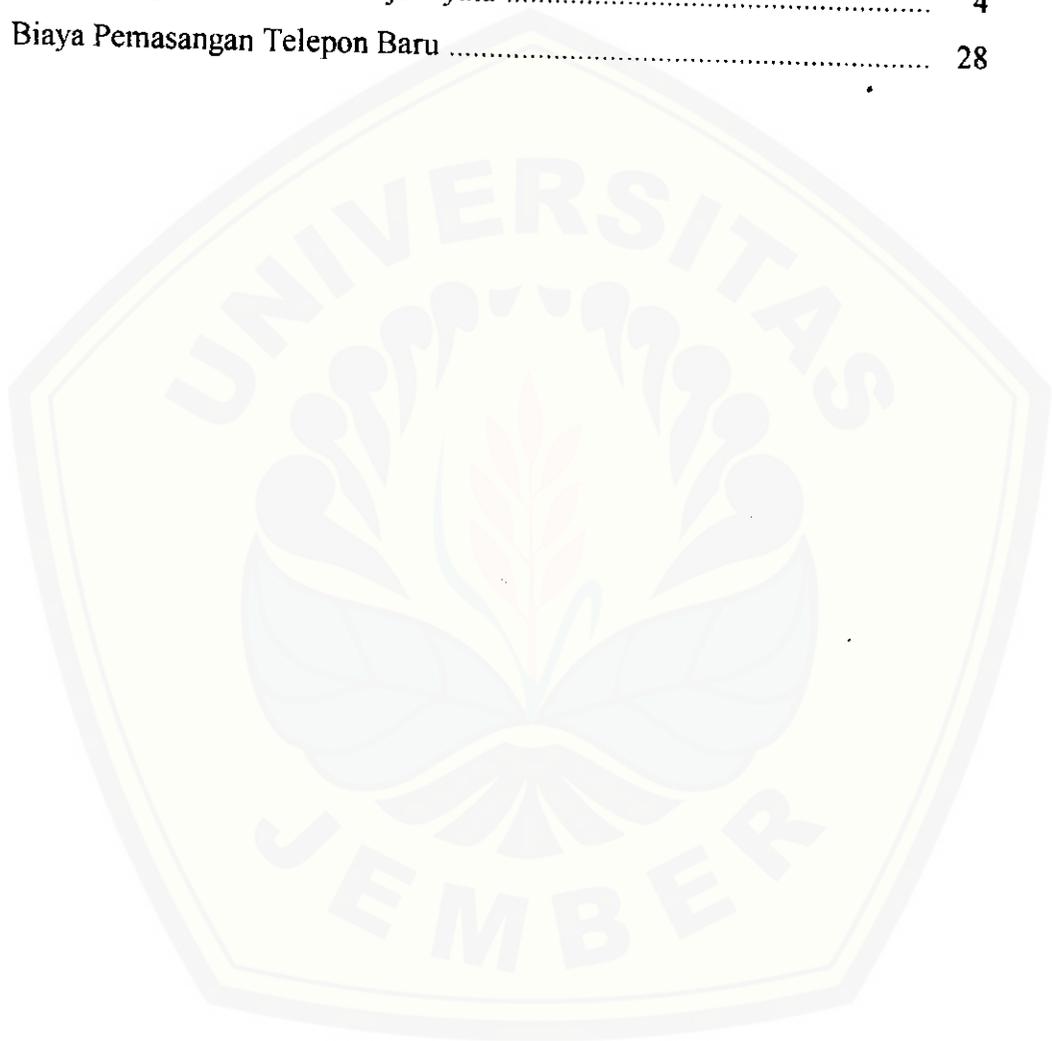
HALAMAN JUDUL .....	I
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.1 Lokasi Praktek kerja Nyata .....	3
1.3.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4
1.4 Bidang Ilmu .....	4
1.5 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4

<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Administrasi .....	5
2.2 Pengertian Penjualan .....	7
2.3 Peranan Penjualan .....	9
2.4 Administrasi Penjualan .....	10
2.5 Jasa .....	11
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	13
<b>BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan PT. Telkom .....	15
3.2 Restruktur Internal PT. Telkom .....	16
3.3 Visi dan Misi PT. Telkom .....	18
3.3.1 Visi PT. Telkom .....	18
3.3.2 Misi PT. Telkom .....	18
3.4 Kegiatan Usaha PT. Telkom .....	19
3.5 Kerja Sama Operasi (KSO) .....	19
3.6 Initial Public Offering (IPO) .....	20
3.7 Struktur Organisasi PT. Telkom .....	21
<b>BAB IV : HASIL PRAKTEK KERJA NYATA</b>	
4.1 Membantu Administrasi dalam pelayanan Pasang Telepon Baru (PSB) .....	28
4.2 Membantu Administrasi dalam pelayanan Pasang atau cabut fitur .....	35
4.3 Membantu Administrasi dalam pelayanan Ganti Nomor Telepon (GNO) .....	41
4.4 Membantu Administrasi dalam pelayanan Isolir .....	42

4.5 Membantu Administrasi dalam pelayanan	
Balik Nama (BN) .....	42
4.6 Membantu Melayani Pengaduan gangguan	
Telepon Pelanggan .....	43
<b>BAB V : KESIMPULAN</b>	
5.1 Pelaksanaan Administrasi Penjualan Jasa	
pada KANDATEL Jember .....	44
5.2 Perbandingan Konsep Penjualan Antara	
Teori dan Prakteknya .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	4
2. Biaya Pemasangan Telepon Baru .....	28

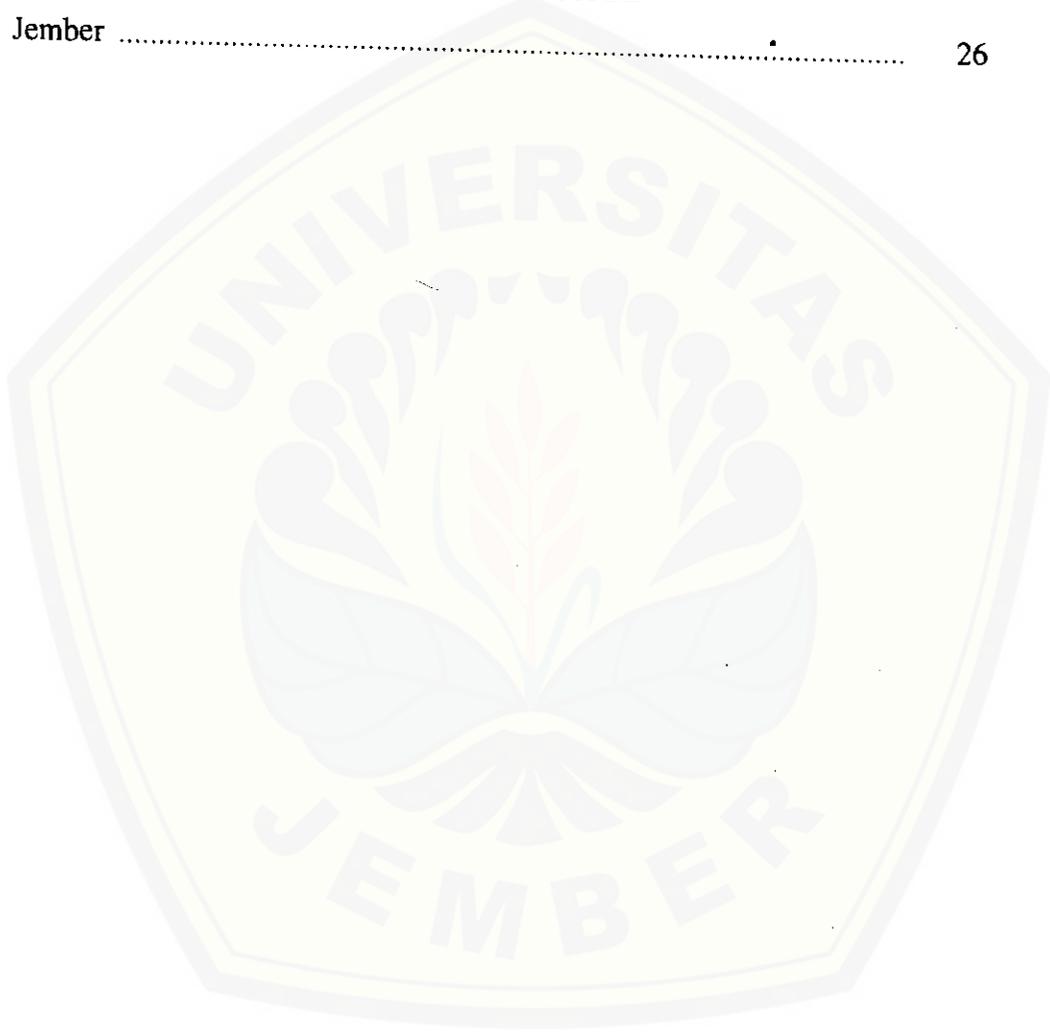


## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Permohonan Ijin Praktek Kerja Nyata dari Fakultas Ekonomi Universitas Jember .....	47
2. Surat Balasan Ijin Praktek Kerja Nyata dari KANDATEL Jember .....	48
3. Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi .....	49
4. Surat Pemberitahuan Penangguhan Pemasangan Jaringan Telepon .....	53
5. SPK Pemasangan .....	54
6. SPK Sentral .....	55
7. Formulir Pengajuan Pelanggan .....	56
8. Daftar Penyerahan Berkas Transaksi Harian .....	57
9. Bukti Pembayaran Jasa Telekomunikasi .....	58
10. Daftar Hadir Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	59
11. Daftar Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	60
12. Kartu Konsultasi Praktek Kerja Nyata .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi PT. TELKOM KANDATEL Jember .....	26



## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Tujuan utama didirikannya suatu perusahaan baik itu perusahaan milik pemerintah maupun perusahaan milik swasta, yang bergerak di bidang industri, perdagangan, maupun jasa dalam melaksanakan kegiatan operasinya adalah untuk memperoleh laba yang semaksimal mungkin demi kesinambungan dan perkembangan perusahaan dimasa mendatang (Drs. Manullang, edisi revisi).

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang maka pembangunan ekonomi merupakan prioritas yang utama dari pemerintah. Salah satu kebijaksanaan yang diambil oleh pemerintah sebagai langkah yang antisipatif dan responsif dalam mengiringi perkembangan ekonomi nasional dan menyongsong era globalisasi yaitu dengan memperhatikan perkembangan teknologi juga komunikasi. Pada saat ini banyak sekali bermunculan badan usaha, baik itu Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Swasta dan Koperasi. Orientasi kegiatan tersebut yang bergerak di bidang jasa salah satunya adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (PT. TELKOM).

PT. Telekomunikasi Indonesia, sebagai salah satu perusahaan jasa telekomunikasi disamping mengemban misi intern yang berorientasi pada perolehan keuntungan perusahaan, juga mempunyai tanggung jawab untuk selalu memberikan kepuasan pada konsumen sebagai pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya, dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat Indonesia dalam memberi layanan jasa telepon. Banyak sekali jenis pelayanan yang diberikan oleh PT. TELKOM kepada pelanggan (konsumen), misalnya saja pelayanan Pasang Telepon Baru (PSB), pelayanan fitur Nada sela, Trimitra, Japati, Telkom memo, Andara, Sandi nada, Permata dan masih banyak lagi. Untuk dapat merealisasikan tujuan perusahaan tersebut, diperlukan suatu koordinasi yang baik antara berbagai kegiatan operasional perusahaan, seperti bidang produksi, pemasaran, keuangan, dan sumber daya manusia. Apabila terdapat salah satu kegiatan operasional yang kurang baik, maka akan

mengakibatkan koordinasi yang kurang baik pula, sehingga tujuan perusahaan tidak tercapai secara optimal. Salah satu kegiatan yang pokok dari perusahaan tersebut yaitu kegiatan penjualan yang merupakan bagian akhir dari pemasaran.

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

Semakin canggihnya teknologi saat ini, mengakibatkan adanya persaingan penjualan jasa sarana telekomunikasi antara perusahaan yang sejenis. Jarak geografis dan budaya yang berbeda antara daerah dan negara yang menyebabkan sistem ekonomi yang berbeda sehingga makhluk sosial dibutuhkan sarana telekomunikasi yang memudahkan untuk saling berhubungan. Cara pengantisipasi dari PT. TELKOM yaitu berusaha memenuhi sarana komunikasi yang diperlukan oleh konsumen guna memperlancar setiap kegiatan yang akan dilakukan dan berusaha meningkatkan kepuasan pelanggan karena kini semakin disadari bahwa kepuasan itulah yang merupakan aspek vital guna mempertahankan keberadaan PT. TELKOM dalam dunia bisnis untuk dapat memenangkan persaingan di era global ini. Sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang cepat, canggih serta murah.

Dengan mengetahui permasalahan di atas maka adanya administrasi penjualan sangat diperlukan. Pencatatan administrasi penjualan mempunyai peranan penting dalam kegiatan perusahaan, karena sistem pengadministrasian merupakan bahan keterangan bagi pimpinan penjualan. Administasi penjualan merupakan keseluruhan catatan mengenai kegiatan penjualan perusahaan dalam mencapai tujuan. Mengingat pentingnya administrasi penjualan dalam suatu perusahaan, maka perlu penanganan di bidang ini secara sungguh-sungguh. Kesalahan dalam penyusunan administrasi akan sangat merugikan bagi perusahaan. Berdasarkan permasalahan pentingnya administrasi penjualan maka penulisan laporan ini diberi judul **“PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENJUALAN JASA PADA PT. TELKOM KANDATEL JEMBER”**.

## **1.2 Tujuan Dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

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

- a. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan administrasi penjualan jasa pada KANDATEL JEMBER.
- b. Untuk memperoleh gambaran yang sesungguhnya antara konsep penjualan secara teoritis dengan konsep penjualan yang dilaksanakan pada KANDATEL JEMBER.

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

- a. Sebagai sarana untuk meningkatkan keterampilan mengenai pelaksanaan administrasi penjualan jasa.
- b. Menambah pengetahuan dan pengalaman kerja secara langsung khususnya yang berhubungan dengan administrasi penjualan jasa.

## **1.3 Lokasi Dan Waktu Praktek Kerja Nyata**

### **1.3.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata**

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada PT. TELKOM KANDATEL JEMBER, Jl. Gajah Mada No. 182-184 Jember.

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

Pelaksanaan praktek kerja nyata dilaksanakan selama satu bulan, mulai bulan Januari-Pebruari atau selama 144 jam efektif.

Adapun jam kerja yang dilaksanakan:

1. Hari Senin sampai Kamis jam 07.30 BBWI-16.30 BBWI merupakan jam efektif kerja, istirahat 11.30 BBWI- 12.30 BBWI.
2. Hari Jumat 08.00 BBWI-17.00 BBWI merupakan jam efektif kerja, istirahat 11.30 BBWI- 12.30 BBWI.
3. Hari Sabtu dan Minggu libur kecuali petugas operasional dan yang piket.

#### 1.4 Bidang Ilmu

Bidang ilmu yang menjadi landasan atau pedoman dalam Praktek Kerja Nyata adalah:

1. Manajemen pemasaran Modern.
2. Administrasi perkantoran Modern.
3. Manajemen Penjualan.

#### 1.5 Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan pelaksanaan praktek kerja nyata ini dilaksanakan dengan perincian waktu sebagai berikut :

**Tabel 1 : Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

No.	Kegiatan	Minggu - Tanggal			
		I	II	III	IV
1	Pembukaan PKN sekaligus pengenalan dengan manajer niaga dan seluruh staf pelayanan jasa.	29 Jan 2001			
2	Mengenal obyek PKN dengan mengadakan observasi proses kegiatan Service Point pada KANDATEL Jember.	30 Jan 2001			
3	Melaksanakan tugas atau kegiatan yang berhubungan dengan judul yang dipilih.	30 Jan -2 Feb 2001	5 - 9 Peb 2001	12 - 16 Peb 2001	19 - 28 Peb 2001
4	Membuat laporan final Praktek Kerja Nyata dan konsultasi dengan pembimbing laporan.		14 Peb 2001	21 Peb 2001	24 - 26 Peb 2001

## II. LANDASAN TEORI

### 2.1 Pengertian Administrasi

Dalam bahasa Indonesia administrasi sering diistilahkan dengan tata usaha yaitu pekerjaan yang bertalian dengan tulis menulis atau clerical work. Secara harfiah administrasi berasal dari bahasa Yunani AD + MINISTRATE, yang berarti pengabdian atau service maupun pelayanan. Dalam buku "Public Administration" Karangan Dimock dan Koenig, tahun 1958, terdapat pula perkataan "Administer" yang berasal dari bahasa Latin "Ad + Ministrate", yang berarti melayani. Sedangkan menurut Sukarna (1990 : 3) administrasi dapat diartikan sebagai segala kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Begitu juga menurut pendapat Winardi (1985 : 2) administrasi yaitu rangkaian kegiatan dari kelompok manusia untuk mencapai tujuan dengan jalan bekerja sama dalam rangka memenuhi kebutuhan.

Menurut Prof. Prajudi Atmosudirjo, administrasi dibedakan menjadi dua pengertian yaitu : (Winardi, 1985 : 3)

#### 1. Administrasi dalam arti sempit.

Dalam pengertian sempit, administrasi berarti tata usaha (administratie) atau office work. Di Nederland pengertian "bestuur" mengandung pengertian khusus dalam gerak aktivitas di dalam lingkungan Departemen Dalam Negeri.

#### 2. Administrasi dalam arti luas.

Administrasi dalam pengertian luas dapat ditinjau dari tiga sudut yaitu :

a. Ditinjau dari sudut proses, administrasi merupakan seluruh proses pemikiran, perencanaan, pengaturan, pengawasan atau pengendalian sampai dengan proses pencapaian tujuan.

b. Ditinjau dari sudut fungsi atau tugas, administrasi berarti keseluruhan aktivitas yang harus dilakukan dengan sadar oleh orang atau sekelompok orang yang berkedudukan sebagai administrator atau manajemen puncak suatu perusahaan usaha.

- c. Ditinjau dari sudut kepranataan/ kelembagaan (Institution), misalnya suatu lembaga tidak dilihat dari gedungnya, melainkan kelompok-kelompok orang yang melakukan kegiatan-kegiatan secara keseluruhan dalam perusahaan (lembaga) tersebut.

Menurut The Liang Gie (1993 : II) dalam tertib administrasi dapat dibedakan menjadi delapan unsur sebagai berikut :

1. Pengorganisasian.  
Rangkaian perbuatan menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi setiap kegiatan usaha kerja sama yang bersangkutan.
2. Manajemen.  
Rangkaian perbuatan menggerakkan karyawan dan mengarahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan kerja sama itu benar-benar tercapai.
3. Tata hubungan  
Rangkaian perbuatan menyampaikan warta dari suatu pihak kepada pihak lain dalam usaha kerja sama itu.
4. Kepegawaian.  
Rangkaian perbuatan mengatur dan mengurus tenaga-tenaga kerja yang diperlukan dalam kerja sama itu.
5. Keuangan.  
Rangkaian perbuatan mengelola segi-segi pembelanjaan dalam usaha kerja sama itu.
6. Perbekalan.  
Rangkaian perbuatan mengadakan , mengatur pemakaian, mendaftar, memelihara, sampai menyingkirkan segenap perlengkapan dalam kerja sama itu.
7. Tata Usaha  
Rangkaian perbuatan menghimpun, mencatat, mengadakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam kerja sama itu.
8. Perwakilan  
Rangkaian perbuatan menciptakan hubungan baik dan dukungan dari masyarakat sekeliling terhadap kerja sama itu.

Masing-masing unsur administrasi tersebut diatas mencakup beberapa pola perbuatan. Kedelapan pola perbuatan itu sebagian berhubungan erat sehingga merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan yang menunjang seluruh proses pengajaran dilakukan oleh sekelompok organisasi dalam usaha kerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

## 2.2 Pengertian Penjualan

Penjualan merupakan salah satu bagian dari program pemasaran secara keseluruhan juga merupakan suatu kegiatan dan sumber utama bagi perusahaan. Pengertian penjualan itu sendiri kadang-kadang dianggap sama dengan pemasaran, akan tetapi kedua istilah tersebut mempunyai ruang lingkup yang berbeda. Jika pemasaran meliputi kegiatan yang lebih luas, sedangkan penjualan hanya menitikberatkan pada satu kegiatan saja dalam pemasaran. Pemasaran dapat didefinisikan sebagai berikut :

Pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembeli yang ada maupun pembeli yang potensial. (Basu Swastha, 1990 : 5)

Dari definisi tersebut dapat dilihat bahwa proses pemasaran dimulai sejak sebelum barang produksi, tidak dimulai pada saat selesai juga tidak berakhir dengan penjualan. Jadi penjualan hanya merupakan salah satu kegiatan saja dalam pemasaran. Beberapa ahli mengatakan bahwa menjual merupakan ilmu, sedang ahli yang lain mengatakan menjual merupakan seni. Jadi istilah menjual dapat diartikan sebagai ilmu dan seni mempengaruhi pribadi yang dilakukan oleh penjual untuk mengajak orang lain agar bersedia membeli barang atau jasa yang ditawarkannya. (Basu Swastha, 1990 : 8)

Jadi dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa menjual merupakan perpaduan antara ilmu dan seni. Sedang kegiatan penjualan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain : (Basu Swastha, 1990 : 406)

## 1. Kondisi dan kemampuan menjual.

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

## 2. Kondisi pasar.

Faktor-faktor kondisi pasar yang perlu diperhatikan adalah :

- a. jenis pasarnya, apakah pasar konsumen, pasar industri, pasar penjual, pasar pemerintah atau pasar internasional,
- b. kelompok pembeli atau segmen pasarnya,
- c. Daya beli konsumen,
- d. Frekuensi pembelinya,
- e. Keinginan dan kebutuhannya.

## 3. Modal.

Akan lebih sulit bagi penjual untuk menjual barangnya apabila barang yang dijual tersebut belum dikenal oleh calon pembeli atau apabila lokasi calon pembeli jauh dari tempat penjual. Dalam keadaan seperti ini, penjual harus memperkenalkan produk atau barangnya ke tempat pembeli. Untuk melaksanakan produk tersebut diperlukan sarana serta usaha. Semua ini hanya dapat dilakukan apabila penjual memiliki sejumlah modal yang diperlukan untuk itu.

## 4. Kondisi organisasi.

Pada perusahaan besar umumnya masalah penjualan ditangani oleh bagian penjualan yang dipegang ahli di bidang penjualan. Pada perusahaan kecil masalah penjualan ditangani oleh orang yang melakukan fungsi lain-lain. Hal ini disebabkan karena jumlah tenaga kerja lebih sedikit, sistem organisasinya lebih sederhana, masalah-masalah yang dihadapi juga sarana yang dimiliki tidak sekomplek perusahaan besar.

Sistem penjualan menurut Basu Swastha (1990 : 408) dapat dibedakan menjadi dua golongan besar yaitu :

1. Penjualan langsung.

Penjualan langsung merupakan satu cara yang saling berhadapan muka (face to face) antara penjual dan pembeli. Pihak pembeli mengemukakan keinginan dan kebutuhannya, kemudian tawar-menawar untuk memperoleh kesesuaian harga, sedang penjual sebagai penghubung dan wakil perusahaan untuk menentukan pilihan.

2. Penjualan tidak langsung.

Merupakan suatu penjualan tidak langsung berhadapan muka, misalnya melalui telepon.

### 2.3 Peranan penjualan

Penjualan mempunyai peranan penting dalam pemasaran disamping fungsi-fungsi yang lainnya. Apabila suatu perusahaan penjualannya lemah atau tidak dapat mencapai target penjualan yang sudah ditentukan, maka tidak satupun perusahaan dapat mempertahankan hidupnya, oleh karena kegiatan penjualan harus berlangsung terus-menerus dalam jangka atau waktu sepanjang mungkin, sehingga komunitas dan stabilitas kelangsungan hidup 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

khususnya 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 dibawahnya, khususnya pada bagian pemasaran (penjualan) yang mempunyai sarana penting di dalam mendorong pimpinan untuk lebih seksama di dalam mengambil keputusan bidang pemasaran serta keuntungan yang lebih realistis.

#### **2.4 Administrasi Penjualan**

Peristiwa-peristiwa yang berhubungan dengan penjualan merupakan suatu kegiatan yang 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 atau yang lebih dikenal dengan administrasi penjualan.

Administrasi penjualan adalah rangkaian perbuatan mengolah segi-segi penjualan dalam usaha kerja sama (The Liang Gie, 1984 : II). Dari pengertian tersebut jelas bahwa administrasi penjualan termasuk salah satu proses penyelenggaraan dalam perusahaan yang mengelola segi penjualan perusahaan, sedang kegiatan pengelolaan tersebut diantaranya adalah dengan melakukan kegiatan pencatatan seluruh transaksi penjualan dalam perusahaan yang kelak dapat diperjuangkan dalam membuat keputusan yang berhubungan dengan semua aspek dari penyerahan modal dan aktiva perusahaan.

## 2.5 Jasa

Jasa yang digunakan oleh pemasaran (penjualan) tidak mempunyai definisi secara luas. Kenyataannya memang sulit untuk diketahui tentang batas-batas yang jelas antara organisasi atau unit usaha yang menjadi bagian dari penyaluran barang dengan organisasi yang menawarkan jasa. Oleh sebab itu penjualan itu akan dipusatkan pada masalah jasa yang akan dibeli atau dijual di pasar, ini disebut "jasa Pertukaran" (exchange service). Jasa pertukaran dapat didefinisikan sebagai berikut : "barang yang tidak kentara (intangible product) yang dibeli dan dijual di pasar melalui transaksi pertukaran yang saling memuaskan". (Basu Swastha, 1994 : 318)

Jasa memiliki empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran yaitu : (Philip Kotler, 1998 : 84)

1. Tidak berwujud (Intangibility).

Jasa yang tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli

2. Tidak terpisahkan.

Umumnya jasa yang dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjual dan kemudian baru dikonsumsi.

3. Bervariasi.

Karena tergantung kepada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu dilakukan, jasa sangat bervariasi. Perusahaan jasa dapat mengambil tiga langkah ke arah pengendalian kualitas yaitu :

- a. Investasi dalam seleksi dan pelatihan karyawan yang baik,
- b. Menstandarisasi proses pelaksanaan jasa diseluruh organisasi. Hal ini dibantu dengan menyiapkan suatu cetak biro jasa yang menggambarkan proses dan peristiwa jasa dalam sebuah bagan arus dengan tujuan untuk mengenali titik-titik kemungkinan kegagalan pemberian jasa,

- c. Memantau kepuasan pelanggan lewat sistem saran dan keluhan, survey pelanggan dan belanja perbandingan yang kurang dapat dideteksi dan diperbaiki.
4. Mudah lenyap
- Jasa tidak dapat disimpan, mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah bila permintaan tetap karena mudah untuk lebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu. Jika berfluktuasi perusahaan menghadapi masalah yang rumit.

Jasa dapat digolongkan ke dalam dua golongan besar secara umum, yaitu:

1. Jasa Industri (Industrial Service)

Jasa industri disediakan untuk organisasi dalam lingkup yang luas, termasuk pengolahan, pertambangan, pertanian, organisasi non laba dan pemerintah.

2. Jasa konsumen (Customer Service)

Jasa konsumen banyak digunakan secara luas dalam masyarakat. Seperti halnya dengan barang, jasa konsumen ini dapat dibagi ke dalam tiga golongan yaitu :

a. Jasa konvenien

Jasa konsumsi yang pembayarannya tunai dan masyarakat membelinya dengan melakukan usaha yang minimal.

b. Jasa shopping

Jasa konsumsi yang dipilih atau dibeli oleh masyarakat sesudah mengadakan perbandingan kualitas dan reputasi.

c. Jasa special

Jasa konsumsi dimana dalam pembeliannya, pembeli harus melakukan usaha pembelian khusus dengan cara tertentu atau dengan pembayaran yang lebih besar.

Unsur penting dalam uraian diatas adalah bahwa jasa merupakan produk yang tidak kentara. Jika mempertukarkan uang dengan sesuatu yang tidak berwujud berarti telah memberi jasa dalam kaitannya dengan masalah pembelian jasa. Ini dapat berarti yang kentara untuk menunjukkan jasa tersebut seperti polis asuransi, kartu telepon dan sebagainya, namun yang dibeli bukan polis itu sendiri

tetapi asuransinya atau bukan jasa kartu teleponnya melainkan jasa komunikasinya.

Jika barangnya diproduksi maka jasa dilaksanakan, jadi kualitas dari suatu produk tidak kentara (jasa) diturunkan dari pelaksanaan atau hasil barang dan jasa yang berbeda. Barang diproduksi, dijual dan dikonsumsi sedangkan dijual kemudian dilaksanakan serta dikonsumsi secara bersama-sama. Dalam pertukaran barang hanya ada satu transaksi antara pembeli dengan penjual yaitu pemasaran. Sedangkan dalam pertukaran jasa ada dua interaksi antara pembeli dan penjual yaitu pemasaran dan produksi. Dalam kenyataannya nilai dari suatu jasa yang diturunkan darinya sering tergantung pada kemampuan, pengalaman dan partisipasi dari pembeli jasa.

Salah satu masalah yang dihadapi oleh penjual jasa dan masyarakat adalah masalah peningkatan produktivitas jasa dan masing-masing organisasi atau unit usahanya. Hal ini timbul disebabkan perusahaan jasa cenderung untuk menjadi padat tenaga (labour intensive) karena menggunakan tenaga manusia, sehingga pemasar harus berusaha untuk membuat sistem distribusi jasa yang efektif dan efisien.

Dalam produktivitas jasa dapat ditukar dengan menggunakan standart yang sama seperti pada pertukaran produksi barang-barang. Keberhasilan perusahaan selanjutnya terletak pada siapa yang dapat meningkatkan produktivitas jasa melalui penerapan sistem informasi pemasaran dan konsep sistem yang terintegrasi. Untuk mempertahankan jasa produktif, perusahaan harus saling bekerja sama dengan pemerintah maupun perantara komunikasi seperti biro advertensi dan agen penjualan.

## 2.6 Kepuasan Pelanggan

Dalam suatu perusahaan, tugas pertama yang harus diperhatikan adalah menciptakan pelanggan, tetapi pelanggan masa kini menghadapi beraneka ragam pilihan produk dan merek, harga serta pemasok sehingga pelanggan bingung dalam menentukan pilihan mereka. Seorang pembeli akan puas setelah

pembeliannya bergantung pada kinerja penawaran sehubungan dengan harapan pembeli. Secara umum dapat didefinisikan sebagai berikut:

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)

Dari definisi diatas maka dapat dikatakan 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.

Banyak perusahaan berfokus pada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang hanya merasa puas mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Bagi mereka yang amat puas akan lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi akan menciptakan kelekatan emosional terhadap merek dan bisa membentuk harapan para pelanggan yang dipengaruhi oleh pengalaman pembelian mereka sebelumnya, nasehat teman serta janji dan informasi pemasar dan para pesaingnya.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu: (Philip Kotler, 1998 : 38)

1. Saat pelanggan menilai kepuasan mereka berdasarkan unsur kinerja perusahaan. Misalnya penyerahan barang, maka perusahaan perlu menyadari bahwa pelanggan beragam dalam cara mereka 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 amat ramah kepada pelanggan hanya sebelum diadakannya survey. Para manajer atau staf penjualan juga dapat mencoba untuk mengeluarkan pelanggan yang tidak puas dan survey.

### III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan dan Perkembangan PT. Telkom

Cikal bakal **TELKOM** adalah suatu badan usaha bernama *Post-en Telegraafddienst* yang didirikan dengan Staatsblad No. 52 tahun 1884. Penyelenggaraan telekomunikasi di Hindia Belanda pada waktu itu pada mulanya diselenggarakan oleh swasta. Bahkan sampai tahun 1905 tercatat 38 perusahaan telekomunikasi pada tahun 1906 diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda dengan berdasarkan Staatsblad No. 395 tahun 1906. Sejak itu berdirilah *Post Telegraaf en Telefoondients (PTT-DIENST)* ditetapkan sebagai Perusahaan Negara berdasarkan Staatsblad No. 419 tahun 1927 tentang Indonesia Berijvenwent (*I.B.W., Undang-Undang Perusahaan Negara*).

Jawatan PTT ini berlangsung sampai dikeluarkannya Peraturan pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 19 tahun 1960 oleh Pemerintah Republik Indonesia tentang persyaratan suatu *Perusahaan Negara* dan *PTT-Dienst* memenuhi syarat untuk tetap menjadi suatu Perusahaan Negara (*PN*). Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 240 tahun 1961 tentang *Pendirian Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi disebutkan bahwa Perusahaan Negara sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 B dilebur ke dalam Perusahaan Negara Pos & Telekomunikasi (Perusahaan Negara Pos & Telekomunikasi)*.

Dalam perkembangan selanjutnya pemerintah memandang perlu untuk membagi PN Pos & Telekomunikasi menjadi 2 Perusahaan Negara yang berdiri sendiri. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 29 tahun 1965 maka berdirilah Perusahaan Pos & Giro (*PN Pos dan Giro*) dan pendirian perusahaan negara Telekomunikasi diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1965. Bentuk inipun dikembangkan menjadi *Perusahaan Umum Telekomunikasi* melalui Peraturan Pemerintah No. 36 tahun 1974. Dalam peraturan tersebut dinyatakan pula Perusahaan Umum Telekomunikasi sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Tentang hubungan telekomunikasi untuk umum baik hubungan telekomunikasi Luar Negeri pada saat

ini juga 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 ini pada akhir tahun 1980 dibeli oleh Negara Republik Indonesia dari *American Cable & Radio Corporation*. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum, pemerintah mengeluarkan PP No. 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. Selain itu penyelenggara telekomunikasi membutuhkan manajemen yang lebih profesional. Oleh sebab itu perlu penyelesaian bentuk perusahaan. Untuk itu berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 1991 maka bentuk Perusahaan Umum (*Perum*) diambil alih oleh pemerintah menjadi Perusahaan Perseroan (*Persero*) sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No. 9 tahun 1969 Sejak itu berdirilah Perusahaan Perseroan Telekomunikasi Indonesia (*Telkom*).

### 3.2 Restruktur Internal PT.Telkom

Mengantisipasi era globalisasi, seperti diterapkan perdagangan bebas baik internasional, maupun regional, maka Telkom pada tahun 1995 ini melaksanakan 3 program besar secara simultan. Program-program tersebut adalah restrukturisasi internal, penerapan kerja sama operasi (*KSO*) dan persiapan GoPublik/Internasional atau dikenal dengan Intial Public Offering (*IPO*). Restrukturisasi Internal meliputi bidang usaha sekaligus pengorganisasian bidang usaha **TELKOM** dibagi 3 (tiga), yaitu:

1. Bidang Usaha Utama  
Menyelenggarakan jasa telepon lokal jarak jauh dalam negeri.
2. Bidang Usaha Terkait  
Bidang Usaha Terkait ini termasuk Sistem Telepon Bergerak Seluler (*STBS*), sirkit langganan, telex, penyewaan transponder satelit, VSAT dan jasa nilai tambah tertentu. Bidang Usaha ini ada yang langsung diselenggarakan oleh **TELKOM** dan ada juga yang diselenggarakan bekerja sama dengan pihak ketiga melalui perusahaan patungan.
3. Bidang Usaha Pendukung  
Bidang Usaha yang tidak langsung berhubungan dengan pelayanan jasa telekomunikasi namun keberadaannya pendukung bidang usaha adalah pelatihan, sistem informasi satelit, properti, riset teknologi informasi.

Untuk menampung bidang-bidang tersebut, maka sejak 1 Juli 1995 **TELKOM** telah menghapuskan struktur Wilayah Usaha Telekomunikasi (*WITEL*) dan secara defacto meresmikan dimulainya era Divisi sebagai pengganti **WITEL** bisnis utama dikelola oleh tujuh Divisi Regional dan satu Divisi Network. Divisi Regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian jaringan jalur utama nasional.

Divisi Regional **TELKOM** mencakup wilayah-wilayah yang dibagi sebagai berikut :

1. Divisi Regional I, Sumatera ;
2. Divisi Regional II, Jakarta dan Sekitarnya ;
3. Divisi Regional III, Jawa Barat ;
4. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta ;
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.

Masing-masing Divisi dikelola oleh suatu tim manajemen yang terpisah berdasarkan prinsip desentralisasi serta bertindak sebagai pusat investasi (*Divisi Regional*) dan pusat keuntungan (*Divisi Network dan Divisi lainnya*) serta mempunyai laporan keuangan internal yang terpisah. Sedangkan Divisi-divisi Pendukung terdiri dari Divisi Pelatihan, Divisi Properti, Divisi Sistem Informasi. Beralihnya kebijakan sentralisasi ke kebijakan dekonsentrasi menjadi sumber daya manusia Kantor Perusahaan juga menjadi lebih sedikit.

Kantor Perusahaan TELKOM berdasarkan akte perubahan yang terakhir berkedudukan di Jl. Jatipati No. 1 Bandung, bertanggung jawab atas penyampaian sasaran pengelolaan perusahaan melalui kegiatan unit kerja perusahaan secara keseluruhan. Dalam kaitannya dengan Divisi, kantor Perusahaan hanyalah menetapkan hal-hal yang strategis, sedangkan penjabaran operasionalnya dilaksanakan oleh masing-masing Divisi.

Struktur manajemen TELKOM secara garis besar meliputi Kantor Perusahaan, Divisi Regional 1 s/d VII, Divisi Network dan Divisi Pendukung. Kantor Perusahaan strukturnya sangat sederhana, hanya terdiri Dewan Direksi yang dibantu oleh Kelompok Pengembangan Bisnis, Sekretaris Perusahaan Kepala Audit Internal dan beberapa Vice President.

### **3.3 Visi dan Misi PT. Telkom**

#### **3.3.1 Visi PT Telkom**

TELKOM berupaya untuk mewujudkan diri sebagai Perusahaan *InfoCom* yang memimpin dikawasannya. Hal ini mengandung maksud bila TELKOM di-benchmark dengan rata-rata emerging Telco Asia, TELKOM memiliki value perusahaan *InfoCom* yang sejajar atau minimal mampu meminimalisasi kesenjangannya sehingga pada tahun 2004 TELKOM dapat disejajarkan atau dibandingkan (*comparable*) dengan rata-rata emerging Telco di Asia.

"*To Become a Leading InfoCom Company in the Region*" merupakan Visi TELKOM, artinya bahwa dalam menghadapi persaingan bebas PT. TELKOM bertekad menjadi pemimpin (*leader*) dalam perkembangan dunia usaha dibidang

Informasi dan Telekomunikasi untuk kawasan Indonesia pada khususnya dan Asia Tenggara pada umumnya.

### 3.2.2 Misi PT. Telkom

**PT. TELKOM** Indonesia mempunyai misi yaitu menyediakan pelayanan bagi kepentingan umum dengan menyelenggarakan penyediaan dibidang jasa yang bermutu dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang serta turut aktif melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program Pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan umum.

### 3.4 Kegiatan Usaha PT. TELKOM

Jasa Telekomunikasi yang disediakan TELKOM dibagi dalam dua kelompok, jasa telekomunikasi dasar dan bukan dasar. Pengelompokan ini pun belum dilaksanakan secara tegas, mengingat teknologi telekomunikasi dan informasi berkembang dengan pesat. Maka bisnis utama **TELKOM** disesuaikan menjadi PMVIS (Phone Net, Mobile Net, View Net, Intranet dan Service Net).

Jasa Telepon dalam Negeri merupakan kegiatan usaha TELKOM yang memberikan pendapatan terbesar. Komposisi pendapatan biasa ini meliputi, biaya pasang, biaya abonemen dan biaya pemakaian telepon untuk pemanggilan lokal dan jarak jauh. Dari catatan tahun 1994, ternyata kontribusi terbesar berasal dari biaya pemakaian telepon.

### 3.5 Kerja Sama Operasi (KSO)

Untuk mewujudkan percepatan pembangunan dan sekaligus mengatasi pendanaanya, maka **TELKOM** mengikutsertakan swasta dalam pembangunan prasarana jaringan, penyediaan jasa-jasa khusus dan pelaksanaan operasinya. 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 dari **TELKOM**. Divisi-divisi dari **KSO** meliputi Divisi

Regional I Sumatera, Divisi Regional III Jawa Barat, Divisi Regional IV Jawa Tengah & DIY, Divisi VI Kalimantan dan Divisi VII Kepulauan, Divisi KSO dikelola oleh mitra KSO, yang merupakan konsorsium dari beberapa perusahaan dari dalam maupun luar negeri. Masa KSO ditetapkan selama 15 tahun dan pada akhir masa KSO seluruh hak, kepemilikan dan kepentingan Mitra KSO yang berkaitan dengan sarana/jaringan baru dan semua pekerjaan yang sedang berjalan dialihkan kepada **TELKOM**. Dari 5 juta SST yang harus dibangun selama Repelita VI, 2 juta SST akan dilaksanakan oleh Mitra **KSO**.

### 3.6 Initial Public Offering (IPO)

Keputusan untuk menghimpun dana dari masyarakat melalui pasar modal, baik didalam negeri maupun dari luar negeri dengan cara menjual saham **TELKOM**, yang keputusannya dituangkan dalam *Akta Berita Acara No. 52 tanggal 17 Juli 1995 dan 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*.

Macam-macam saham yang dikeluarkan oleh **PT TELKOM** Indonesia ada dua yaitu:

#### a. Saham seri A Dwiwarna

Saham seri A ini jumlahnya hanya 1 (satu) lembar dimiliki oleh negara Republik Indonesia dan tidak dapat dipindahtangankan kepada siapapun juga. Saham ini memberikan hak istimewa kepada pemegangnya, diantaranya menentukan pencalonan, pengangkatan dan pemberhentian para anggota Direksi yang dilaksanakan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

#### b. Saham seri B

Saham seri B ini adalah saham atas nama dan dapat dipindahtangankan. Dalam kaitan IPO ini khusus karyawan **PT. TELKOM** Indonesia mendapat penjatahan khusus sejumlah saham seri B baru yang jumlahnya

tidak lebih dari 10% (sepuluh persen) dari jumlah saham yang ditawarkan dalam penawaran umum di Indonesia.

Semua usaha **TELKOM** ini untuk mengantisipasi dilaksanakannya perdagangan bebas baik Regional maupun Internasional, peningkatan kemampuan kompetitif ini diharapkan dapat menjadikan **TELKOM** menjadi salah satu Operator Telekomunikasi Kelas Dunia (*World Class Operator/WCO*).

Pada saat ini **PT TELKOM** semakin berkembang pesat dengan menyajikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan. Pada tahun-tahun akhir ini **PT TELKOM** telah meluncurkan produk barunya yaitu **TELKOM MEMO, NADA SELA, TRIMITRA, BEBAS, ANDARA, LACAK, PERMATA, PERSONAL FREE CALL dan SANDI NADA**. Seluruh kantor **TELKOM** telah meluncurkan semua produk itu tak ketinggalan juga **KANDATEL** Jember yang berada dibawah pengawasan **DIVRE V** Jatim.

### 3.7 Struktur Organisasi **PT. TELKOM**

Bagi suatu kegiatan usaha atau perusahaan diperlukan suatu organisasi yang baik, baik itu perusahaan kecil atau besar. Semakin besar kegiatan usaha atau perusahaan maka semakin sulit persoalan organisasi yang akan dihadapi begitu pula sebaliknya. Semakin mudah persoalan mengenai organisasi maka perusahaan dapat dengan mudah menentukan jalan aktivitas usahanya selain itu juga biaya yang dikeluarkannya relatif sedikit.

Menurut pola kerja serta lalu lintas wewenang dan tanggung jawab maka bentuk-bentuk organisasi dapat dibedakan dalam bentuk organisasi garis, organisasi fungsional, organisasi garis dan staf. (*Manullang 1988;69*).

Bentuk organisasi **PT. TELKOM** Indonesia adalah bentuk organisasi garis dan staf. Seorang *General Manager* dibantu oleh seorang *Deputy General Manager* dan *Deputy General Manager* sendiri dibantu oleh beberapa manager. Dari bagian itu masih terdiri lagi dari beberapa bagian yang saling terkait dan saling bekerja sama dalam melaksanakan suatu tugas dan tanggung jawab. Organisasi itu merupakan suatu sistem yang saling terpadu sehingga antara bagian

yang satu dengan bagian yang lain harus saling membantu dalam menyelesaikan suatu tugas, karena tidaklah mungkin suatu organisasi itu dapat berhasil kalau antar bagian tidaklah saling membantu dan bekerja sama.

Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian pada perusahaan tersebut adalah sebagai berikut:

#### **A. GENERAL MANAGER**

- Menangani tugas yang bersifat strategik.
- Menangani tugas-tugas yang berorientasi keluar maupun kedalam.
- Bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasional.
- Bertanggung jawab atas penyelenggaraan jasa dan pengelolaan perangkat telekomunikasi dalam area geografis tertentu.

#### **B. DEPUTY GENERAL MANAGER KANDATEL**

Berperan dan bertanggungjawab sebagai pimpinan operasi.

#### **C. MANAGER KANCATEL**

Merupakan unit kerja **KANDATEL** yang bertugas menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan, operasi dan pemeliharaan perangkat telekomunikasi beserta sarana penunjangnya pada lokasi yang relatif terpisah dari **KANDATEL**.

#### **D. MANAGER PERENCANAAN BISNIS**

Membantu **General Manager** dalam menyusun Business Plan Kandatel dan Kancatel.

- Menyusun dan menganalisa lingkungan luar.
- Menyusun dan menganalisa kapabilitas internal.
- Menyediakan rumusan strategik, kebijakan dan program-program operasi, teknik, pelayanan, pemasaran, pengembangan usaha,
- Investasi dan pengendalian kinerja Kandatel dan Kancatel.
- Menyusun dan mengendalikan mutu, kendali, kepastian mutu (*TQM*) Kandatel dan Kancatel.

- Menyusun dan menjaga bisnis proses Kandatel dan Kancatel.
- Menyelenggarakan fungsi manajemen umum lainnya.

#### **E. MANAGER SUPPORT**

- Penyediaan dukungan pada unit kerja Kandatel dalam perencanaan, pendayagunaan, pengembangan Sumber Daya Manusia, logistik dan kualitas.
- Melaksanakan administrasi SDM.
- Mengelola belanja dan data pegawai.
- Membina perencanaan dan pengembangan SDM.

#### **F. MANAGER KEUANGAN**

- Merencanakan dan menyediakan dukungan financial kepada unit-unit di Kandatel.
- Menyelenggarakan sistem akuntansi.
- Mengelola Perbendaharaan.
- Mengelola anggaran dan kas
- Melaksanakan akuntansi.

#### **G. MANAGER OPHAR JAR AKSES**

- Bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasi dan pemeliharaan jaringan kabel.
- Menganalisis, mengevaluasi dan unjuk kerja jarkab serta peningkatan kompetensi SDM.
- Merencanakan anggaran dan rehabilitasi serta menggambarkan jaringan kabel.
- Menyelenggarakan tata usaha dan logistik untuk menunjang pengoperasian dan pemeliharaan jaringan kabel dan pengelolaan SSKA/SISKAMAYA.
- Mengoperasikan pemeliharaan dan perbaikan jaringan kabel, fasilitas sipil dan MDF.

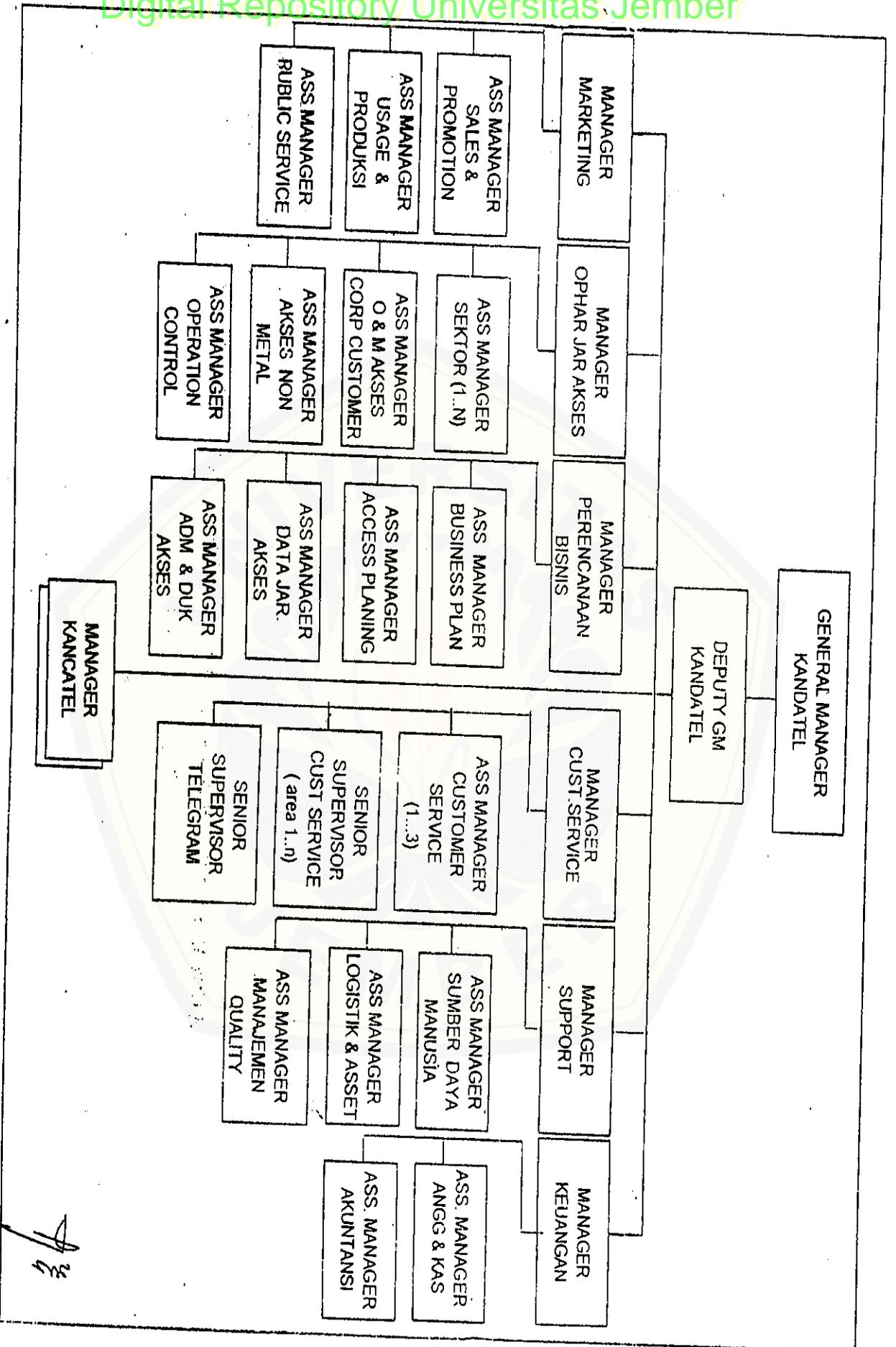
## **H. MANAGER MARKETING**

- Bertanggung jawab atas pencapaian sasaran pemasaran dan pelayanan jasa telekomunikasi.
- Merencanakan penjualan dan promosi.
- Mengelola usage dan produksi.
- Mengelola pelayanan umum.



**Susunan Organisasi KANDATEL terdiri:**

- a. **Manager Marketing membawahi:**
  - Ass. Manager Sales & Promotion
  - Ass. Manager Usage & Produksi
  - Ass. Manager Public Service
- b. **Manager OPHAR JAR AKSES membawahi:**
  - Ass. Manager Sektor
  - Ass. Manager Operasi & Manager Akses Corp Customer
  - Ass. Manager Akses Non Metal
  - Ass. Manager Operation Control
- c. **Manager Perencanaan Bisnis membawahi:**
  - Ass. Manager Business Planning
  - Ass. Manager Access Planning
  - Ass. Manager Data Jaringan Akses
  - Ass. Manager Adm & Dukungan Akses
- d. **Manager Customer Servis membawahi:**
  - Ass. Manager Customer Servis
  - Senior Supervisor Cust Servis
  - Senior Supervisor Telegram
- e. **Manager Support membawahi:**
  - Ass. Manager SDM
  - Ass. Manager Logistik & Asset
  - Ass. Manager Manajemen Quality
- f. **Manager Keuangan membawahi:**
  - Ass. Manager anggaran & Kas
  - Ass. Manager Akuntansi



Sumber : PT. Telkom KANDATEL JEMBER 2001

Handwritten signature or initials.

#### IV.HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

Hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata merupakan bentuk nyata dari hasil yang diperoleh selama mengikuti kegiatan praktek. Praktek Kerja Nyata dilakukan dengan bekerja langsung dan membantu kegiatan perusahaan (khususnya bidang penjualan) dengan ikut serta menjalankan aktivitasnya. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dibimbing langsung oleh Ibu Yeti Karyati selaku Duty Manager Service Point sehingga penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan kegiatan dapat diterima dengan mudah dan jelas.

Aktivitas yang dilaksanakan selama Praktek Kerja Nyata pada PT. TELKOM KANDATEL Jember, khususnya di bidang service point yaitu sebagai berikut :

1. Membantu Administrasi dalam pelayanan Pasang Telepon Baru (PSB).
2. Membantu Administrasi dalam pelayanan pasang/ lepas fitur, yaitu :
  - a. Nada sela,
  - b. Telkom Memo,
  - c. Lacak,
  - d. Trimitra,
  - e. Sandi Nada,
  - f. Andara,
  - g. Keyword (pasword SLI/ SLJJ),
  - h. Permata,
  - i. Personal free call.
3. Membantu Administrasi dalam pelayanan ganti nomor telepon (GNO).
4. Membantu Administrasi dalam pelayanan isolir.
5. Membantu Administrasi dalam pelayanan balik nama (BN).
6. Membantu melayani pengaduan gangguan telepon pelanggan.

#### 4.1 Membantu Administrasi dalam Pelayanan Pasang Telepon Baru (PSB)

Untuk pemasangan telepon baru dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung maksudnya pelanggan dapat langsung berhadapan dengan penjual (petugas service point) untuk melakukan transaksi jual beli. Secara tidak langsung pelanggan melakukan transaksi melalui telepon. Sebelum melakukan transaksi dilihat dahulu apakah jaringan telepon tersedia atau tidak (pada alamat yang akan dipasang telepon). Jika tersedia maka pelanggan dapat langsung melakukan transaksi, dan jika tidak maka pelanggan dapat langsung dimasukkan dalam daftar tunggu.

Agar transaksi dapat berjalan dengan lancar maka pelanggan harus memenuhi beberapa persyaratan administrasi sebagai berikut :

1. Calon pelanggan harus memberikan keterangan pada petugas bahwa tempat/ rumah yang akan dipasang telepon adalah milik sendiri, jika tempat/ rumah tersebut bukan milik sendiri (kontrak) maka calon pelanggan harus menunjukkan surat ijin dari pemilik rumah tersebut untuk dipasang telepon,
2. Menyerahkan foto copy KTP/ identitas diri lainnya sebanyak satu lembar,
3. Pelanggan membayar biaya pemasangan telepon baru sebesar :

Tabel 2 : Biaya pemasangan telepon baru (dalam rupiah).

<b>Kelas III (Jember, Rambipuji, Balung, Jenggawah dan Tanggul)</b>					
Segmen	PSB	Materai	IKR	Total	Abonemen
Bisnis	280.000	6.000	66.950	380.950	32.700
Perumahan	165.000	6.000	66.950	254.450	20.200
<b>Kelas IV (Arjasa, Sukowono, Kalisat, Sempolan, Ambulu, Kencong dan Puger)</b>					
Segmen	PSB	Materai	IKR	Total	Abonemen
Bisnis	190.000	6.000	66.950	281.950	26.100
Perumahan	85.000	6.000	66.950	166.450	14.500

Sumber : Dinas Niaga KANDATEL Jember

4. Calon pelanggan menandatangani kontrak transaksi rangkap dua, satu untuk pelanggan sendiri dan satu lagi untuk petugas service point (SERPO).

Untuk selanjutnya petugas menginputkan data calon pelanggan ke SISKA (Sistem Informasi Kastamer) untuk dibuatkan WO (Work Order) pemasangan yang harus diserahkan ke bagian IKR (Instalasi Kabel Rumah)/ gedung dan WO (Work Order) sentral yang harus diserahkan ke 162 (Tele Marketing). WO pemasangan maupun WO sentral dibuat rangkap dua, yang asli untuk instalasi kabel rumah/ gedung dan 162 sedangkan salinannya untuk petugas sendiri yang digunakan sebagai arsip/ berkas.

Kwitansi pembayaran untuk pemasangan telepon baru ada dua macam, yaitu kwitansi Tel. 69 dan kwitansi IKR (Instalasi Kabel Rumah). Kwitansi Tel. 69 ada empat rangkap yang terdiri dari warna biru (asli) untuk pelanggan, warna merah untuk data pelanggan, warna biru (salinan) untuk bukti penyetoran dan warna kuning untuk bagian keuangan. Sedangkan kwitansi IKR sebanyak tiga rangkap yaitu warna biru (asli) untuk pelanggan, warna merah untuk data pelanggan dan warna biru (salinan untuk bukti penyetoran).

Transaksi secara tidak langsung dapat dilakukan melalui telepon, sehingga petugas service point mendatangi rumah pelanggan atau dapat melalui petugas bebas repot (162) yaitu petugas khusus yang bertugas melayani calon pelanggan jika calon pelanggan tidak dapat datang ke kantor TELKOM secara langsung. Petugas bebas repot mendatangi rumah calon pelanggan dengan membawa perlengkapan seperti kabel pesawat telepon serta perlengkapan administrasinya. Keuntungan yang didapat dari pelayanan bebas repot yaitu kabel pesawat telepon dapat langsung dipasang dan telepon dapat aktif saat itu juga. Persyaratan administrasi untuk transaksi secara tidak langsung sama dengan transaksi secara langsung.

Berikut ini adalah hasil praktek kerja nyata yang berkaitan dengan cara pengisian kontrak transaksi pemasangan telepon baru, kwitansi Tel. 69, kwitansi IKR dan pembuatan WO pemasangan serta WO sentral.

**KETERANGAN :** Penjelasan Pengisian Form

**A. Kontak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi**

**1. Bagi Pelanggan**

- ◆ No. permintaan dan no. pelanggan diisi sesuai dengan no. yang muncul atau keluar dari SISKKA
- ◆ Nama/ Perusahaan, no. identitas diri, nama pemakai dan alamat pelanggan diisi sesuai keterangan yang diberikan pelanggan.
- ◆ Segmentasi diisi sesuai dengan permintaan dari pelanggan.

Untuk Romawi II dan III cara pengisiannya menyesuaikan dengan Romawi I (otomatis dari SISKKA).

**B. Cara pengisian kwitansi**

- ◆ No. telepon / telex diisi sesuai dengan no. telepon/ telex yang diberikan oleh petugas service point.
- ◆ Sudah diterima dari : diisi sesuai dengan nama dan alamat dari pelanggan yang bersangkutan.
- ◆ Uang sebesar ; diisi sesuai dengan jumlah uang/ tarif pemasangan telepon baru (PSB).

**C. Pengisian SPK Pemasangan dan SPK Sentral dilakukan secara otomatis dari Komputer (SISKKA).**

TEL 2 : PELANGGAN  
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 : (Alamat Instalasi)

5. Nama PELANGGAN <sup>1)</sup> :
6. Identitas diri (foto copy dilampirkan) :  KTP  SIM  Paspor No
7. Alamat :   
Kode Pos :
8. Customer ID :   
No. PELANGGAN :
9. Pelayanan/Jasa yang diminta :  Pasang Baru  Mutasi  IKR/ 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  Trimitra  Lacak  SLI  KLIP  
 Hunting  Keyword  Wake up  Do not  TELKOM  Lain-lain: \_\_\_\_\_  
disturb Memo (lihat daftar)
13. Dipergunakan untuk Segmen :  Bisnis  Residensial  
Bidang Usaha: \_\_\_\_\_ Sub Segmen \_\_\_\_\_  
(diisi oleh petugas) (diisi oleh petugas)
14. Tingkat Layanan :  Platinum  Gold  Silver  Standard
15. Pencantuman dalam BPT + 108 :  Ya  Tidak

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

(Kotak) (Tanggal-Bulan-Tahun)

Materai

Nama dan tanda tangan Petugas TELKOM

Nama dan tanda tangan PELANGGAN  
atau Kuasa dari PELANGGAN

**Keterangan :**

- <sup>1)</sup> Jika Penandatanganan Kontrak berbeda dengan nama PELANGGAN yang tertulis (Penanggung Jawab), agar dilampirkan Surat Pernyataan dari pihak yang menjadi penanggung jawab sambungan telekomunikasi dimaksud.
- <sup>2)</sup> Jika nomor sambungan telekomunikasi lebih dari satu, tuliskan nomor utamanya saja, sedangkan nomor selebihnya ditulis dibawah Catatan Petugas.
- <sup>3)</sup> Materai ada pada lembar pertama/asli

**Catatan Petugas :**

- Nomor Sambungan Yang Diberikan :
- Keterangan Lain-lain :
- <sup>\*)</sup> Dalam hal Call Center belum ada, tulis nomor telepon yang dapat dihubungi PELANGGAN.

Ketentuan berlangganan lihat halaman sebelumnya



Yogyakarta  
Kantor Cabang X/2  
33390

UANG SEBESAR

untuk pembayaran samb. tlp. yang jangka waktunya belum berakhir

Untuk Pembayaran IKR

Lain - lain

TERBILANG Rp.

115000

19-02-01

*[Signature]*  
Ar/5912-2

Tel. 69

KOM

tel. 69 : F 02097

No. Tlp./Tlx. \*) 33390

SUDAH TERIMA DARI It Diera 114000

Tms Gading X/2

UANG SEBESAR

untuk pembayaran samb. tlp. yang jangka waktunya belum berakhir

Untuk pembayaran

pasang baru	III	Rp. 115000
pengoperan/ganti nomor/pesawat *)	III	"
penggantian sistem sentral telepon	III	"
langganan bulan pertama	III	"
rumah/tempat	III	"
ksnan berhubung dengan permintaan memasang telepon	III	"
aluran Inter./Tlp	IV	"
an karena menghentikan langganan samb. tlp. yang jangka waktunya belum berakhir	IV	"
an untuk pihak ketiga (tt. 10)	IV	"
ngi karena kerusakan yang berhubungan dengan model L.6 tgl. No.	IV	"
mbungan kembali hubungan telepon yang diputuskan dalam tempo 3 x 24 jam	IV	"
24/dari tgl. 25 s/d akhir bulan berjalan/bulan berikutnya dari tgl. 1 s/d akhir bulan *)	IV	"
n	IV	115000

LANG Rp.

115000

19-02-01 19

*[Signature]*  
Ar/5912-2

yang tidak perlu.

TELEKOMUNIKASI INDONESIA  
 KANDATEL JEMBER  
 Jl. Kartini 4-6

Halaman :  
 Tanggal :

SPK PEMASANGAN

Unit Intervensi :	Tanggal janji :					
Komentar :						
Pemintaan :	Tanggal registrasi :					
Prioritas :	Tanggal Survey :					
Jastel :	Tanggal Validasi :					
Referensi DN :	Dossier Temporer :					
Instalasi :	Tanggal Selesai :					
Kontak Pelanggan :						
Komentar :						
Operasi :						
Nama :						
Alamat :	RT / RW :					
	Jalan :					
	Lantai :					
	Pintu :					
Sifat :	DN :					
Jenis :	EQN :					
Instalasi komplek diminta						
Nrgpt	Sifat	Permint. DN	Status			
Instalasi Terminal	Kol.	Pasok	Rawat	Jml	Jam	Ref.
Stok						
Fas. Jaringan						

PT. TELEKOMUNIKASI  
KANDATEL JEMBER  
Jl. Kartini 4-6

Halaman :  
Tanggal :

SPK SENTRAL

Permintaan : DN :  
Operasi :  
Sifat : Jastel :  
Nama : Jenis :  
Layanan :  
Catatan :

---

EQN :

---

#### 4.2 Membantu Administrasi dalam Pelayanan Pasang atau Cabut Fitur

PT. TELKOM banyak memberikan pelayanan jasa, salah satunya adalah pasang atau cabut fitur. Fitur yang diberikan antara lain :

a. Nada sela

Fitur nada sela merupakan fasilitas telepon yang sangat penting bagi pelanggan (khususnya pemakai jasa telepon) karena untuk mengetahui adanya panggilan yang masuk saat telepon sedang digunakan dan dapat diterima tanpa memutuskan pembicaraan yang sedang berlangsung.

Misalnya pelanggan sedang berbicara dengan seorang teman/ relasi dan bisa terdengar bunyi tut...tut... saat anda berbicara di telepon tekan FLASH atau KONTAK KAIT, anda akan tersambung dengan penelepon kedua, setelah itu tekan kembali flash atau kontak kait yang ditujukan kepada penelepon pertama.

Layanan Aksesnya :

- Mengaktifkan : tekan \*30\*
- Membatalkan/deaktifasi : #30#

Indikasi :

- Setiap prosedur harus ditunggu sampai dengan terdengarnya spesifik tone.
- spesifik tone mengindikasikan bahwa fitur tersebut diaktifkan.

b. Telkom memo

Fitur telkom memo merupakan jasa layanan yang ditawarkan PT. TELKOM kepada pelanggan yang mempunyai tingkat mobilitas kesibukan yang tinggi. Dengan berlangganan telkom memo maka anda akan memiliki semacam kotak penyimpanan pesan (mail box) maksimum dapat menampung 20 pesan yang berfungsi merekam pesan dan penelepon/ pemanggil yang menghubungi pesawat telepon anda saat pesawat telepon sedang dipakai (sibuk) atau sedang tidak ada di tempat atau bahkan telepon sedang rusak sekalipun. Telkom memo dapat bekerja 24 jam sehari, pendek kata kita dapat melakukan aktivitas apapun setiap hari tanpa khawatir kehilangan pesan-pesan penting.

Layanan aksesnya :

- Dari pesawat sendiri : No. akses : 20111 (masukkan pass word anda)
- dari pesawat lain : No, akses : 20000 (masukkan no. mail box anda, kode area dan no telepon anda)

c. Lacak

- Fitur lacak ini merupakan suatu fasilitas yang bermanfaat untuk mengalihkan setiap panggilan ke nomor yang diinginkan sesuai dengan keperluan pelanggan. Adapun manfaatnya antara lain : pesan penting dapat langsung diterima tanpa tertunda, pelanggan dapat mudah dihubungi meskipun berada di tempat lain, panggilan dapat di forward ke fixed line maupun seluler dan telepon masih dapat digunakan meskipun fitur lacak sedang diaktifkan.

Layanan Aksesnya :

- Cara menginput : tekan \* 22 \* xxx...xx #
- Mengaktifkan : tekan \* 23 \*
- Mendeaktifkan : tekan # 23 #
- Membatalkan /meng -cansel : tekan # 22 #

Catatan :

xxx..xx = Nomor telepon yang akan menerima panggilan lacak

d. Trimitra

Manfaat yang diberikan oleh fitur trimitra antara lain :

- a. Dapat berbicara secara bergantian/ bertiga secara bersamaan,
- b. Dapat melakukan panggilan, sementara pelanggan sedang melakukan hubungan telepon,
- c. Dapat digunakan konferensi jarak jauh,
- d. Dapat menghemat biaya dan waktu.

Penggunaan fitur trimitra dapat dilakukan dengan cara yaitu untuk memanggil pihak ke-1 seperti biasa, untuk pihak ke-2 tekan flash satu kali (tekan no. telepon yang dituju), untuk pihak ke-3 tekan flash dua kali (tekan no. telepon yang dituju).

## e. Sandi nada

Fitur sandi nada memberikan pelayanan kepada pelanggan yaitu pelanggan dapat menyingkat nomor telepon yang ingin dituju menjadi satu hingga dua digit dengan tujuan agar nomor telepon yang ingin dituju mudah diingat, caranya :

- Menyimpan no. telepon : \* 51 \* X \* no. telepon #,
- Memanggil no. telepon yang disingkat : \*\* X,
- Menghapus no. telepon yang disingkat : # 51 \* X #.

## f. Andara (Angkat dan Bicara)

Dengan menggunakan jasa andara, pelanggan dapat menghubungkan telepon tertentu dengan mengangkat gagang telepon tanpa harus memutar nomornya, caranya :

- Memprogram no. telepon yang dituju : \* 28 \* no. telepon #,
- Menghapus : # 28 #.

## g. Key word (password SLI/ SLJJ)

Fitur key word sangat berguna bagi pelanggan karena dengan fitur key word banyaknya pulsa interlokal dapat dikurangi. Penggunaan password SLJJ/ SLI ini biasanya dirahasiakan sehingga fasilitas SLJJ/ SLI hanya dapat digunakan oleh yang mengetahui password SLJJ/ SLI saja. Cara pemakaiannya yaitu :

- Buka : tekan \* 34 \* nomor password dari sentral (empat angka) \* 2 #,
- Tutup : tekan \* 34 \* nomor password dari sentral (empat angka) \* 1 #.

## h. Permata

Fitur permata atau disebut pula sebagai audio conferrence merupakan yang memungkinkan anda, beberapa orang atau kelompok secara terpisah dapat mengadakan pembicaraan bersama melalui telepon. Apabila dengan fasilitas trimitra anda dapat berbicara bertiga, maka dengan permata anda dimungkinkan berbicara dengan empat atau bahkan tiga puluh orang sekaligus tanpa gangguan intervensi pihak lain.

Biasanya fitur ini digunakan tanpa proses tak berbelit yaitu :

- pelanggan cukup memesan kapan rapat atau konferensi akan diselenggarakan dan berapa jumlah peserta yang mengikutinya (maksimum 30 line telepon) kepada Customer service terdekat,
- selanjutnya pelanggan akan mendapat :
  - ◆ nomor akses Permata
  - ◆ nomor PIN (Personal Identification Number).

i. Personal Free call

Fitur personal free call adalah layanan Bebas Pulsa dengan kode akses 0.800.144.X1 X2 X3 X4 yang dilengkapi dengan PIN sebagai nomor identitas pribadi anda. PIN digunakan sebagai verifikasi panggilan sehingga hanya orang-orang tertentu saja yang dapat mengakses ke nomor personal free call anda.

Personal Free call 0800 dapat diakses dari :

- Telepon rumah atau kantor
- Telepon umum "Bebas"
- Handphone C-phone
- Kartu Bebas

Bagi pelanggan yang ingin menggunakan jasa fitur maka pelanggan diwajibkan mengisi formulir pengajuan pelanggan. Setelah itu akan diinputkan ke SISKAS dan diaktifkan oleh sentral. Berikut ini adalah hasil praktek kerja nyata yang berkaitan dengan cara pengisian formulir pengajuan pelanggan. Formulir pengajuan pelanggan ini digunakan untuk semua jenis fitur baik saat pemasangan maupun pencabutan.

PENGAJUAN PELANGGAN

515

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : GUNUNG SUHANDONO  
Alamat : JL. LETENDI AIRRANG II / 03  
No. Telepon : 333 783

Selaku pemilik/kuasa sambungan telepon diatas, mengajukan permintaan sbb. :  
Pencabutan telkom memo / tanpa telkom memo

Alasan

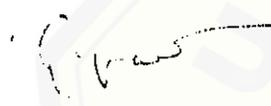
tidak diperlukan

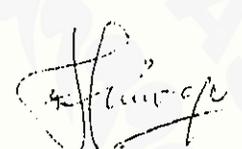
Rev. 00/30-06-1999

Jember, 20 Februari 2001

Petugas Serpo

Pelanggan,

  
As / 591132



PENGAJUAN PELANGGAN

529

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Helik Wernand (UD. Jember)  
Alamat : Jln. Kerep 63 Madyani Jember  
No. Telepon : 0331 - 591266

Selaku pemilik/kuasa sambungan telepon diatas, mengajukan permintaan sbb. :

Mohon Sambungan Langsung Internasional  
(SLI)

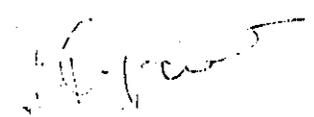
Alasan

Rev. 00/30-06-1999

Jember, 20 2 - 2001

Petugas Serpo

Pelanggan,





Untuk pemasangan fitur ini tidak dikenakan biaya kecuali untuk pemasangan fitur key word (password SLJJ/ SLI). Tetapi akan dikenakan abonemen setiap bulannya yang masing-masing sebesar :

1. Nada sela

Abonemen setiap bulannya dikenakan beban sebesar :

Untuk kelas kantor I, II Rp. 3.000,00;

Untuk kelas kantor III, IV, V Rp. 1.500,00;

Daftar kelas kantor (untuk wilayah Jawa Timur) sebagai berikut :

I : Surabaya Barat, Gresik, Surabaya Timur dan Sidoarjo.

II : Malang

III : Mojokerto, Blitar, Pasuruan, Madiun, Kediri, Tulungagung, Jember, Bondowoso, Situbondo, Banyuwangi dan Probolinggo.

IV : Pamekasan, Bojonegoro dan Lumajang.

2. Telkom Memo

Untuk sementara telkom memo tidak dikenakan abonemen.

3. Lacak, trimitra, sandi nada dan andara.

Untuk fitur tersebut di atas dikenakan abonemen sebesar Rp. 5.000,00.

4. Key word

Untuk fitur key word dikenakan abonemen sebesar Rp. 15.000,00.

5. Personal Free Call

Untuk fitur Personal Free Call dikenakan abonemen sebesar Rp. 7.500,00.

Khusus untuk pemasangan fitur key word, personal free call dan andara, pelanggan harus memenuhi administrasi sebagai berikut :

1. Mengisi daftar pengajuan pelanggan,
2. Menyerahkan foto copy KTP (pemilik telepon)/ identitas diri lainnya sebanyak satu lembar,
3. Membayar biaya pemasangan, untuk fitur key word sebesar Rp. 25.000,00, fitur andara sebesar Rp. 7.500,00 dan fitur personal free call sebesar Rp. 10.000,00.

Apabila pelanggan (pengguna jasa fitur) merasa tidak memerlukan lagi adanya fitur, maka fitur tersebut dapat dicabut/ dilepas. Prosesnya sama dengan pemasangan dan tidak dikenakan biaya.

#### **4.3 Membantu Administrasi dalam Pelayanan Ganti Nomor Telepon (GNO)**

Ganti nomor telepon dilakukan oleh pelanggan karena alasan tertentu, seperti pelanggan sering menerima telepon gelap/ teror secara terus menerus atau pelanggan tidak ingin dihubungi lagi oleh relasinya sedangkan nomor telepon pelanggan sudah terlanjur diketahui oleh orang banyak. Untuk menghindari masalah seperti ini PT. TELKOM memberikan kemudahan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan jasa berupa ganti nomor telepon.

Bagi pelanggan yang menginginkan penggantian nomor telepon maka pelanggan harus memenuhi persyaratan administrasi sebagai berikut :

1. Pelanggan harus memberikan keterangan/ alasan kepada petugas service point mengapa harus mengganti nomor telepon,
2. Menyerahkan foto copy KTP sebanyak satu lembar,
3. Menandatangani kontrak transaksi rangkap dua yang telah dibuat oleh petugas service point (kontrak transaksi ganti nomor telepon sama dengan kontrak transaksi ganti nomor telepon sama dengan kontrak transaksi pemasangan telepon baru),
4. Pelanggan membayar biaya ganti nomor telepon sebesar satu kali biaya pemasangan telepon baru (sesuai dengan segmennya baik kelas III maupun kelas IV tanpa IKR/ Instalasi Kabel Rumah). Kwitansi yang digunakan untuk pembayaran ganti nomor telepon adalah Tel. 69, karena untuk ganti nomor telepon tidak memerlukan IKR.

Setelah itu petugas menginputkan data ke dalam SISKA dan dibuat WO sentral dan WO pemasangan rangkap dua. Yang asli untuk sentral/ 162 dan bagian instalasi kabel rumah/ gedung sedangkan salinannya untuk petugas service point. Telepon dapat aktif atau digunakan dalam jangka waktu selambat-lambatnya tujuh hari setelah transaksi.

#### 4.4 Membantu Administrasi dalam Pelayanan Isolir

PT. TELKOM juga memberikan pelayanan jasa berupa pelayanan isolir. Isolir biasanya dilakukan oleh pelanggan karena beberapa sebab misalnya rumah pelanggan sedang direnovasi/ diperbaiki. Kebanyakan pelanggan meminta agar telepon hanya untuk menerima saja atau telepon dapat digunakan untuk lokal saja. Pelanggan dapat mengisolir teleponnya maksimal selama tiga bulan dalam setahun dan untuk setiap bulannya dikenakan biaya Rp. 10.000,00. Caranya yaitu :

1. Pelanggan datang sendiri ke kantor TELKOM dan mengisi formulir pengajuan pelanggan,
2. Menyerahkan foto copy KTP/ identitas diri lainnya sebanyak satu lembar.

Seluruh data yang ada baik pengajuan pelanggan maupun kontrak transaksi dimasukkan/ direkap dalam buku besar (buku Tel. 2) dan diinputkan ke Siska untuk dibuatkan daftar penyerahan berkas transaksi harian. Daftar penyerahan berkas transaksi harian ini dibuat rangkap dua, yang asli untuk bagian data pelanggan dan salinannya untuk petugas service point sendiri yang digunakan sebagai berkas/ arsip.

#### 4.5 Membantu Administrasi dalam pelayanan Balik Nama (BN)

Balik Nama yang dimaksud disini adalah apabila pemilik telepon akan menggantikan namanya dengan nama orang lain. Proses balik nama ini harus dilaksanakan secara langsung artinya pelanggan berhadapan langsung dengan penjual atau Petugas service point (SERPO).

Adapun ketentuan-ketentuan yang dilaksanakan agar dapat memperlancar pelaksanaan BN adalah sebagai berikut :

1. Calon pelanggan harus memberikan keterangan pada petugas bahwa tempat/ rumah yang sudah dipasang telepon adalah milik sendiri akan digantikan namanya dari pemilik telepon dengan nama orang lain karena alasan tertentu.
2. Menyerahkan foto copy KTP/ identitas diri lainnya sebanyak satu lembar,
3. Membayar biaya pemasangan Balik Nama.

Setelah menyelesaikan proses diatas maka pelaksanaan Balik Nama tersebut akan dapat berproses secara langsung setelah dioperasikan oleh petugas SERPO.

#### **4.6 Membantu Melayani Pengaduan Gangguan Telepon Pelanggan**

Bagi pelanggan yang mengalami gangguan pada pesawat teleponnya maka PT. TELKOM memberikan fasilitas kepada pelanggan untuk memperbaiki pesawatnya secara gratis. Untuk melaporkan adanya gangguan tersebut pelanggan dapat datang sendiri ke kantor TELKOM atau menghubungi melalui telepon (147). Selanjutnya petugas service point menginputkan pengaduan gangguan pelanggan ke SISKA. Gangguan yang biasanya terjadi antara lain :

1. Gangguan bel,
2. Bicara silang,
3. Bunyi bel tapi tidak dijawab,
4. Pesawat facsimile mati,
5. Gangguan bel,
6. Induksi,
7. Kabel di Box berantakan,
8. Kesalahan dial,
9. Nada sibuk,
10. Suara kemerosok,
11. Suara lemah,
12. Tidak ada nada,
13. Suara putus-putus dan lain-lain.

## V. KESIMPULAN

### 5.1 Pelaksanaan Administrasi Penjualan Jasa pada KANDATEL Jember

Dari hasil Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada Dinas Niaga PT. TELKOM Jember, dapat ditarik kesimpulan :

1. Pemasangan telepon baru tergantung dari ada atau tidak adanya jaringan, jika ternyata ada jaringan calon pelanggan dapat langsung melakukan transaksi, dan jika tidak maka calon pelanggan dapat dimasukkan dalam daftar tunggu.
2. Administrasi pemasangan telepon baru :
  - a. Tempat yang akan dipasang telepon adalah milik sendiri,
  - b. Jika kontrak harus minta ijin kepada pemilik rumah,
  - c. Foto copy KTP/ identitas diri lainnya sebanyak satu lembar,
  - d. Membayar biaya pasang baru (sesuai dengan segmennya masing-masing baik kelas III maupun kelas IV ditambah dengan IKR),
  - e. Menandatangani kontrak transaksi rangkap dua.
3. Pelayanan pasang/ lepas fitur tidak dikenakan biaya administrasi kecuali fitur key word dan Personal Free call. Fitur-fitur tersebut adalah :
  - a. Fitur nada sela,
  - b. Fitur lacak,
  - c. Fitur telkom memo,
  - d. Fitur sandi nada,
  - e. Fitur andara,
  - f. Fitur permata.
4. Administrasi ganti nomor telepon :
  - a. Pelanggan memberikan keterangan kepada petugas service point mengapa harus mengganti nomor teleponnya,
  - b. Menyerahkan foto copy KTP sebanyak satu lembar,
  - c. Menandatangani kontrak transaksi,

- d. Membayar biaya ganti nomor telepon sebesar satu kali biaya pasang baru (sesuai dengan segmennya baik kelas III maupun kelas IV tanpa IKR/Instalasi Kabel Rumah).

Pelanggan yang mengalami gangguan pada pesawat teleponnya dapat melapor baik melalui petugas service point maupun melalui call centre (147). Isolir biasanya dilakukan pelanggan karena sebab tertentu, seperti rumah pelanggan sedang direnovasi atau diperbaiki. Pelanggan dapat mengisolir teleponnya maksimal tiga bulan dalam setahun dan setiap bulannya dikenakan biaya Rp. 10.000,00. Adapun pelaksanaan proses Balik Nama (BN) akan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 90.750,00.

## **5.2 Perbandingan Konsep Penjualan antara Teori dan Prakteknya**

Konsep Penjualan secara teoritis ternyata memang harus diterapkan di dalam pelaksanaan kegiatan penjualan (praktek) sebab dengan berdasarkan teori akan dapat menunjang atau memperlancar kegiatan penjualan yang nantinya berpengaruh sekali terhadap laju pertumbuhan perusahaan baik dimasa sekarang maupun dimasa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha Dh, Drs M. B. A., 1984. “ Manajemen Pemasaran Modern “, cetakan Kedua, Liberty, Yogyakarta.
- , 1990. “ Pengantar Bisnis Modern “, edisi Ketiga, Liberty, Yogyakarta.
- Manullang M, Drs, 1992. “ Dasar-dasar Manajemen “, Ghalia Indonesia.
- , 1992. “ Pengantar Ekonomi Perusahaan “, edisi Revisi, Liberty, Yogyakarta.
- Philip Kotler, 1998. “ Manajemen Pemasaran “, diterjemahkan oleh Alexander Sindoro dari Marketing Management, edisi Asli, PT. Prehellindo, Jakarta.
- Soekarno K, Drs, 1986. “ Dasar- dasar Manajemen “, edisi XV, Miswar, Jakarta.
- Sukarna, Drs, 1990. “ Pengantar Ilmu administrasi “, cetakan Pertama, Mandar Maju, Bandung.
- The Liang Gie, 1983. “ Administrasi Perkantoran Modern “, cetakan II, Nurcahya, Yogyakarta.
- Tjitono, F. 1996. “ Manajemen jasa “, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Winardi, Drs, 1985. “ Ilmu Administrasi dan Manajemen sebagai Pengantar “, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Jawa (Tegalboto) No. 17 Kotak Pos 125 - Dekan (0331) 332150 (Fax.) - T.U. 337990  
Kampus Bumi Tegal Boto Jember 68121 - Jatim

Nomor : 3872/125.1.4/P.6/ 2000  
Lampiran : 1 (satu) bendel  
Perihal : Kesiediaan Menjadi Tempat PKN  
Mahasiswa Fak. Ekonomi UNEJ

Jember, 29 Nopember 2000

Kepada : Yth. Pimpinan PT. Telkom  
Jember

di-  
Jember

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 berharap kesediaan Instansi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

No.	N a m a	NIM	Bidang Studi
1	Putri Kusumastuti	980803101094	Administrasi Perusahaan

Adapun pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan :

Januari s/d Pebruari 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.



a. n Dekan  
Pembantu Dekan I,

H. Suhartini Sudjak  
NIP. 130 386 797

FAO

TELKOM

Melayani Anda

Jember, 8 Desember 2000.

Nomor : Tel. 821 / PD520/RE5-D502/2000.

Kepada Yth.  
Sdr. Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember  
Jalan Jawa Tegalboto No.17  
JEMBER

Perihal : Ijin Pelaksanaan PKN .

Dengan hormat,

Menunjuk surat Saudara no.: 3872/J25.1.4/P 6/2000 tanggal 29 Nopember 2000 perihal Kesiadaan Menjadi Tempat PKN, pada prinsipnya kami dapat memenuhi permohonan Saudara dengan ketentuan pelaksanaannya dimulai bulan Januari 2001.

Apabila Saudara menyetujui agar diinformasikan kepada mahasiswa tersebut sebelum pelaksanaan dimulai diharapkan menghadap ke Bagian SDM KANDATEL Jember dengan membawa materai Rp. 6.000,-/peserta.

Demikian disampaikan, atas kepercayaan Saudara pada PT.TELKOM kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,



**IRIANTO MURYONO**  
KABAG SDM KANDATEL JEMBER

Putri K. 98-109



## KETENTUAN KONTRAK BERLANGGANAN SAMBUNGAN TELEKOMUNIKASI

**Pengertian**

**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.

**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 subscriber sets*) beserta catu daya hingga ke titik luar dari Kotak Terminal Batas (KTB) atau Rangka Pembagi Utama (RPU).

**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.

**Alamat PELANGGAN** adalah alamat di mana PELANGGAN berdomisili dan/atau alamat lain yang ditunjuk oleh PELANGGAN.

**Kewajiban, Hak, Tanggung Jawab dan Larangan Bagi PELANGGAN****Kewajiban PELANGGAN**

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. Menyediakan Instalasi PELANGGAN atas biaya PELANGGAN.
3. Membayar biaya jaringan dan/atau jasa telekomunikasi tepat pada waktunya sesuai tagihan TELKOM.
4. Memberikan kesempatan kepada TELKOM untuk memeriksa instalasi PELANGGAN guna memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.
5. Memelihara instalasi PELANGGAN agar selalu dalam keadaan baik atas biaya PELANGGAN.
6. Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan telekomunikasinya mengalami gangguan/kerusakan.
7. Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah-tanganan hak, tanggungjawab dan/atau kewajiban PELANGGAN kepada pihak lain.
8. Memberitahukan kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan sementara atau memutuskan Kontrak ini.
9. Mempunyai ikhtikad baik dalam melaksanakan Kontrak ini.

**Hak PELANGGAN**

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

**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.

**Larangan Bagi PELANGGAN**

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

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

1. Memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada PELANGGAN.
2. Memberikan restitusi pembayaran tagihan apabila terbukti ada kesalahan tagihan.
3. Memberikan restitusi klaim tagihan, apabila proses penyelesaian klaim tagihan melampaui batas waktu 14 hari sejak diajukan klaim.
4. Memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi dengan baik.
5. Memberikan informasi mengenai tarif telekomunikasi dan perubahannya, sekurang-kurangnya mengumumkan melalui *mass media* sebelum tanggal beriakunya tarif telekomunikasi dimaksud atau sebelum beriakunya tanggal perubahannya, atau menyediakan informasi secara rutin dalam bentuk brosur/buku tarif.
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.
7. Memberikan kompensasi/ ganti-rugi jika Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) tidak dipenuhi.
8. Menyediakan informasi tagihan jasa telekomunikasi yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh PELANGGAN.

Catatan :

**Hak TELKOM**

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

Menerima pembayaran secara tepat waktu dari PELANGGAN sesuai dengan tagihan.

Menolak permintaan ganti nomor yang diajukan PELANGGAN, jika secara teknis dan administratif tidak dimungkinkan.

Memeriksa instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.

Mengenaikan sanksi kepada PELANGGAN sesuai ketentuan butir 8.

**Larangan Bagi TELKOM**

TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan akses atau nomor sambungan telekomunikasi, kecuali dilakukan sesuai ketentuan butir 3.2.1.

TELKOM dilarang mengenaikan sanksi kepada PELANGGAN selain sanksi berdasarkan ketentuan butir 8.

**Instalasi dan Kepemilikan atas Instalasi**

Atas permintaan dan biaya PELANGGAN, TELKOM dapat menyediakan instalasi PELANGGAN.

Instalasi PELANGGAN adalah milik PELANGGAN.

Instalasi jaringan akses dan jaringan telekomunikasi adalah milik TELKOM.

**Ganti Rugi dan Pembatasan Tanggungjawab 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 :

- tidak disebabkan oleh kesalahan PELANGGAN, dan
- telah dilaporkan secara lisan atau tertulis kepada TELKOM (Unit Pelayanan), dan
- 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.

Besarnya ganti rugi adalah sebesar biaya berlangganan bulanan (abonemen) per satu satuan sambungan telekomunikasi dan hanya diberikan 1 kali dalam 1 bulan tagihan.

Pembayaran ganti rugi dilakukan oleh TELKOM dengan cara membebaskan pembayaran biaya berlangganan bulanan bulan berikutnya atau sesuai dengan permintaan PELANGGAN.

Selain ganti rugi tersebut di atas, TELKOM dibebaskan dari tanggungjawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsi atau tidak berfungsinya sambungan telekomunikasi, termasuk kerugian karena:

- perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau perubahan jaringan telekomunikasi TELKOM berdasarkan ketentuan butir 3.2.1 di atas;
- kegagalan interkoneksi jaringan telekomunikasi dengan penyelenggara telekomunikasi lain;
- kesalahan tagihan akibat dari akses/pemakaian jasa telekomunikasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM;
- kerusakan akibat kesalahan Pelanggan;
- kerusakan akibat peristiwa/kejadian diluar batas kendali normal TELKOM;

**Tagihan, Tarif dan Biaya Jasa Telekomunikasi**

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

- Biaya berlangganan bulanan (abonemen) Telepon/Faksimile/Telex, fasilitas/fitur dan atau peralatan lainnya yang diberikan oleh TELKOM;
- Biaya pemakaian berdasarkan volume pemakaian dikalikan tarif yang berlaku;
- Biaya lainnya seperti bea meterai, tagihan tunggakan, biaya mutasi (ganti nomor, pindah alamat, balik nama), denda karena tunggakan, biaya jasa telekomunikasi dari penyelenggara telekomunikasi lain yang ditagih oleh TELKOM.

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.

Informasi mengenai besarnya tagihan/rekening jasa telekomunikasi dapat diakses oleh PELANGGAN melalui nomor akses *into billing* yang disediakan oleh TELKOM setempat.

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.

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.

**Klaim Tagihan**

Klaim keberatan atas tagihan TELKOM akan diproses apabila :

- 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
- PELANGGAN membayar uang titipan kepada TELKOM sejumlah uang yang disepakati oleh kedua belah pihak, *minimal sama dengan rata-rata pembayaran tagihan 3 bulan terakhir*.

Catatan :

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.

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:

- a. diperhitungkan dengan tagihan TELKOM bulan berikutnya, atau
- b. diselesaikan sesuai dengan permintaan pelanggan.

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).

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.

Klaim tagihan atas akses/penggunaan jasa telekomunikasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara telekomunikasi *lain di luar TELKOM* yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan TELKOM, merupakan *penggecualan dari butir 7.2 dan 7.5*.

### Sanksi

Pelanggaran terhadap ketentuan butir 2.4.1 dan 2.4.2 dikenakan sanksi pengisoliran yang dapat diikuti dengan pencabutan/ pemutusan sambungan telekomunikasi.

Pelanggaran terhadap ketentuan butir 2.1.3 dikenakan sanksi mulai dari denda, pengisoliran, sampai dengan pencabutan sambungan telekomunikasi sesuai dengan pembayarannya.

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. 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.

### Force Majeure

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).

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.

Seluruh kerugian yang dialami oleh salah satu pihak sebagai akibat dari keadaan *force majeure* tidak menjadi tanggungjawab pihak lainnya.

### 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.

### Pengakhiran Kontrak

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.

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.

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.

### Penyelesaian Perselisihan

Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan atau penafsiran atas Kontrak ini diselesaikan bersama oleh TELKOM dan PELANGGAN secara musyawarah.

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 hukum di lokasi Kantor TELKOM setempat.

### Lain-lain

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.

Kecuali peraturan mengenai tarif, pengaturan dimaksud dalam butir 13.1 berlaku bagi PELANGGAN sepanjang lebih menguntungkan PELANGGAN dibandingkan dengan ketentuan dalam Kontrak ini.

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. Kontrak ini berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau Kuasanya) dan petugas TELKOM yang berwenang.

Catatan : \*1) KUH Perdata pasal 1266 : Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan-persetujuan yang bertimbang balik manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya.

## SURAT PEMBERITAHUAN PENANGGUHAN PEMASANGAN JARINGAN TELEPON

Referensi

No. pelanggan : 2118755

No. permintaan : 128231

Tanggal 30/01/2001

Kepada Yth.  
Tuan TUKI SUHERMANJL. PIERE TENDEAN No. 86  
KARANGREJO  
JEMBER 68124

Perihal : Pemberitahuan Penangguhan Pemasangan Sambungan Baru

Dengan hormat,

Dengan sangat menyesal diberitahukan bahwa permintaan Anda untuk pemasangan telepon atas nama :

Tuan TUKI SUHERMAN

JL. PIERE TENDEAN No. 86  
KARANGREJO  
JEMBER 68124

Belum dapat kami penuhi namun demikian permintaan Anda dengan nomor registrasi 128231 akan menjadi prioritas perhatian kami.

Terima kasih atas kepercayaan Anda kepada PT TELKOM.

Hormat kami,



Duty Manager

PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA  
KANOATEL JEMBER  
Jl. Kartini 4-6

Halaman : 7  
Tanggal : 19/FEB/01 17:39:17

## SPK PEMASANGAN

-----

Unit Intervensi : Tanggal janji :  
Komentar :

-----

Permintaan : 159191 Tgl registrasi : 12/02/20  
Prioritas : 30 Hari Tanggal Survey : 12/02/2001  
Kategori Pelanggan : Residensial  
JasTel : telepon Tanggal Validasi : 19/02/2001  
Referensi OK : Gossier Teaporer : Tid  
Instalasi : Instalasi biasa Tanggal Selesai :  
Kontak Pelanggan : 420-1-1-0,LT3  
Komentar : 420-1-1-0,LT3

-----

Operasi : Pasang baru

-----

Nama : JOKO TRIYONO

Alamat : TAMAN GADING BLOK W No. 2  
TEGAL BESAR  
JEMBER

-----

Sifat : Biasa  
Jenis : Seluruh gandi

-----

Instalasi Kompleks :  
Nrgpt Sifat Perizinan OK Sistem

-----

Instalasi Terminal	Vol.	masok	Buat	Jml	Jml. Ref.	ctok
Peabentuk Inst Kabel Rumah/Gedung	o	Perangkat selespat fidsk		1	0	

-----

Fas. Jaringan

JR2	RG	dp	113	5	JR2	RG	RK	RG	S009	165
JR2	RG	RK	RG	P011	181	JR2	JR2		V020P011	181

Alamat DP JEMBER TEGAL BESAR TAMAN GADING BLOK 3

-----

PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA  
KANDATEL JEMBER  
Jl. Kartini 4-6

Melasan : 1  
Tanggal : 19/FEB/01 18:01:12

## SPK SENTRAL

Permintaan : 184731 OR : 0331540655  
Operasi : Pasang baru  
Kategori Pelanggan : Residensial  
Sifat : Biasa JasaTel : Telepon  
Jenis : Saluran ganda  
Nama : SUNARDI BA  
Layanan  
Catatan

PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA  
KANDATEL JEMBER  
Jl. Kartini 4-6

Melasan : 1  
Tanggal : 19/FEB/01 18:05:14

## SPK SENTRAL

Permintaan : 160631 0331547506  
Operasi : Pasang baru  
Kategori Pelanggan : Bisnis  
Sifat : Biasa Telepon  
Hanya Outgoing-  
Nama : WARTEL\_B SINTA  
Layanan  
+ IAS Injection Answer Signal (16 Kc)  
+ SLI Sambungan Langsung Internasional  
Catatan

PENGAJUAN PELANGGAN



Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama :  
Alamat :  
No. Telepon :

Selaku pemilik/kuasa sambungan telepon diatas, mengajukan permintaan sbb. :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Alasan

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Rev. 00/30-06-1999

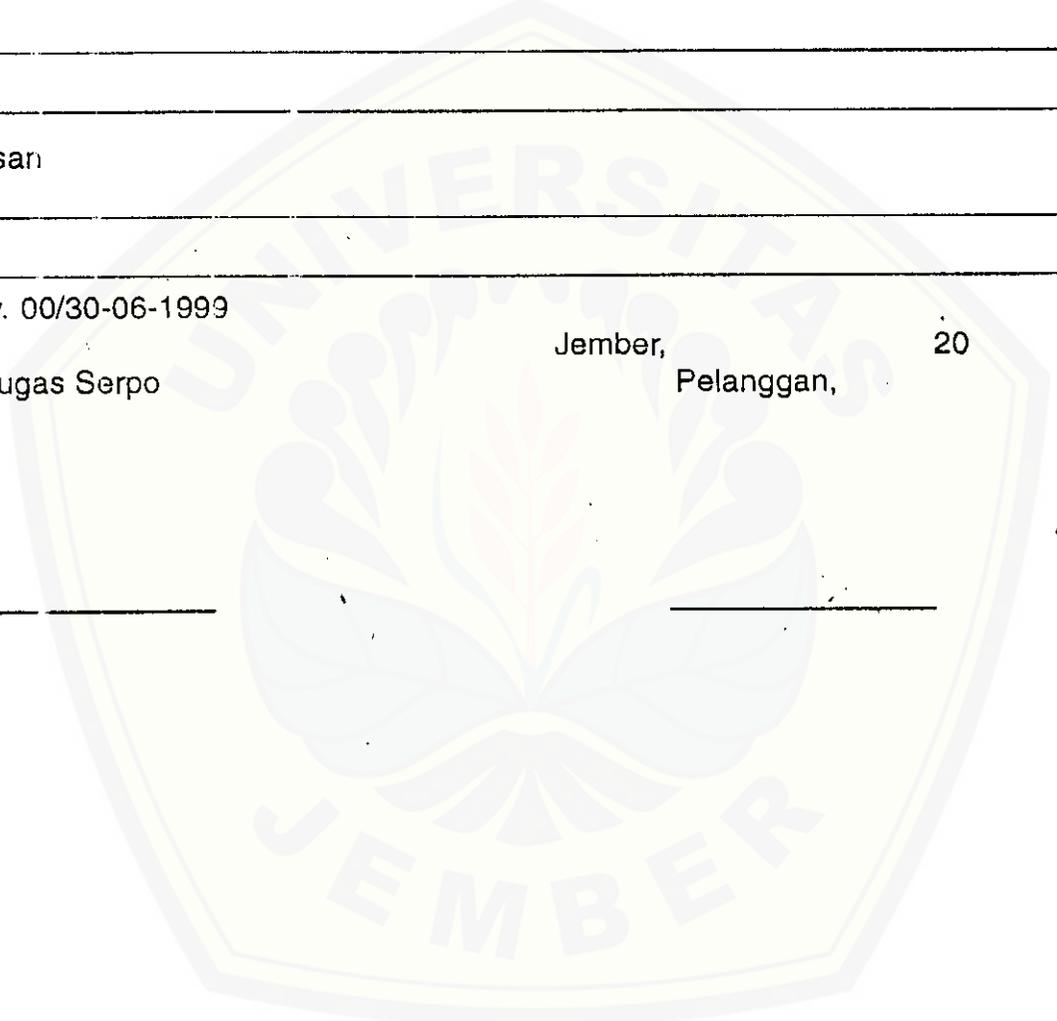
Jember, 20

Petugas Serpo

Pelanggan,

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



FORM: NIA - 01

DAFTAR PENYERAHAN BERKAS TRANSAKSI HARIAN

NO.	JENIS TRANSAKSI	NO.TELP	N. A M A	A L A M A T	TGL.VA	TGL KRING	KETERANGAN
493	psb	420034	dhewi idhawati	mulahir I-120	15-02-01		IK3+nasel
494	psb	336667	jali p budiono	a yani 77 pakusari	15-02-01		IK3+nasel
495	psq fitur	487347	sunyanata	st prawitodirjo 8	15-02-01		keyword
496	psb	333356	pt antarmitra sembada	paajaran hh-23	16-02-01		IK3+nasel
497	psb	333378	limam achmad m	villa tegal besar B-69	16-02-01		IK3+nasel
498	psb	333349	moch amin p anis	w mnggrsidi 221	16-02-01		IK3+nasel
499	psb	484451	sumariyadi	itikan katap 17	16-02-01		IK3+nasel
500	cbt apps	488224	hotel merdeka	rasula 120	16-02-01		pa=1
501	cbt apps	484198	yulia setiawati sutikno	campaka 9	16-02-01		pa=1042
502	psb	333590	r djoko tryonc	ternan gading W-2	19-02-01		IK3+nasel
503	psb	484462	mas'ud	lumba-lumba I-8	19-02-01		IK3+nasel
504	psb	333518	christiana devi s	kahuripan DA-3	19-02-01		IK3+nasel
505	psq hunt	332403	h imam subcono sh	s barman 77	19-02-01		ni=338074&337224
506	cbt apps	425389	widjaya suryadi	dr wahidin 54	19-02-01		pa=5185
507	cbt fitur	331851	isnani yundari	tawang mangu 105	19-02-01		ns+mm
508	psb	336714	sugianto	paalam 9	19-02-01		IK3+nasel
509	psb	336727	abdur rachman	lawe I/D-9	19-02-01		IK3+nasel
510	psb	336676	endang siswati	t umtar 8	19-02-01		IK3+nasel
511	psq sli	425723	edi suharsono	kenanga VIII-36	19-02-01		sli
512	psb	336726	sulkanto	denau toba 184a	19-02-01		IK3+nasel
513	psb	336713	dra rahmatul ummah	kahuripan DB-10	19-02-01		IK3+nasel

REV/00 30/06/99

DITERIMA

L A T I F A H

NIK 531744

JEMBER 19 FEBRUARI 2001  
SERVICE POINT

YENI KARYATI

NIK 600578



**DAFTAR HADIR MAHASISWA PRAKTEK KERJA NYATA FAKULTAS  
EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER PADA BAGIAN NIAGA PT.  
TELKOM KANDATEL JEMBER  
BULAN : JANUARI - FEBRUARI 2001**

NO.	TANGGAL	PARAF			
		HADIR		PULANG	
1.	29 Januari 2001	3/2		3/2	
2.	30 Januari 2001	3/2	3/2	3/2	3/2
3.	31 Januari 2001	3/2	3/2	3/2	3/2
4.	1 Pebruari 2001	3/2	3/2	3/2	3/2
5.	2 Pebruari 2001	3/2		3/2	
6.	3 Pebruari 2001	LIBUR		LIBUR	
7.	4 Pebruari 2001	LIBUR		LIBUR	
8.	5 Pebruari 2001	3/2		3/2	
9.	6 Pebruari 2001	3/2	3/2	3/2	3/2
10.	7 Pebruari 2001	3/2	3/2	3/2	3/2
11.	8 Pebruari 2001	3/2	3/2	3/2	3/2
12.	9 Pebruari 2001	3/2		3/2	
13.	10 Pebruari 2001	LIBUR		LIBUR	
14.	11 Pebruari 2001	LIBUR		LIBUR	
15.	12 Pebruari 2001	3/2		3/2	
16.	13 Pebruari 2001	3/2	3/2	3/2	3/2
17.	14 Pebruari 2001	3/2	3/2	3/2	3/2
18.	15 Pebruari 2001	3/2	3/2	3/2	3/2
19.	16 Pebruari 2001	3/2		3/2	
20.	17 Pebruari 2001	LIBUR		LIBUR	
21.	18 Pebruari 2001	LIBUR		LIBUR	
22.	19 Pebruari 2001	3/2		3/2	
23.	20 Pebruari 2001	3/2	3/2	3/2	3/2
24.	21 Pebruari 2001	3/2	3/2	3/2	3/2
25.	22 Pebruari 2001	3/2	3/2	3/2	3/2
26.	23 Pebruari 2001	3/2	3/2	3/2	3/2
27.	24 Pebruari 2001	LIBUR		LIBUR	
28.	25 Pebruari 2001	LIBUR		LIBUR	
29.	26 Pebruari 2001	3/2		3/2	
30.	27 Pebruari 2001	3/2	3/2	3/2	3/2
31.	28 Pebruari 2001	3/2		3/2	

Jember, 28 Pebruari 2001

DM Service Point

*[Signature]*  
Yudi Karvati

NIK. 600578

**DAFTAR KEGIATAN  
PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)  
PADA KANDATEL JEMBER**

NAMA : PUTRI KUSUMASTUTI  
NIM : 980803101094  
JURUSAN : ADM. PERUSAHAAN  
PROGRAM : DIPLOMA III EKONOMI

NO.	TANGGAL	URAIAN
1.	29 Januari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Perkenalan dengan para karyawan niaga dan para staf Service Point (SERPO).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang (PSG) fitur Nada Sela (nasel).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin cabut (CBT) fitur Telkom Memo (memo).</li> </ul>
2.	30 Januari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang CBT nunggak dan CBT atas permintaan sendiri (APS).</li> <li>❖ Membantu memasukkan pengajuan pelanggan ke buku Tel. 2.</li> </ul>
3.	31 Januari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang pasang telepon kembali (PSK).</li> <li>❖ Membantu membuat WO PSB dan WO Sentral.</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan minta print out / rincian percakapan.</li> </ul>
4.	1 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang CBT APS.</li> <li>❖ Membantu memasukkan WO PSB, WO Sentral dan berkas transaksi harian.</li> <li>❖ Membantu memindahkan data cabutan telepon ke SISKAN dan buku Tel. 2.</li> </ul>

5.	2 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pengaduan gangguan telepon.</li> <li>❖ Membantu membuat WO PSB dan WO sentral serta memasukkannya ke dalam arsip.</li> </ul>
6.	3 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Libur</li> </ul>
7.	4 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Libur</li> </ul>
8.	5 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pengaduan gangguan telepon.</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang CBT fitur (nasek + memo).</li> <li>❖ Membantu memasukkan pengajuan pelanggan ke dalam buku Tel. 2.</li> </ul>
10.	7 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang pindah alamat (PDA) dan Balik Nama (BN).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang CBT fitur (memo).</li> <li>❖ Membantu memasukkan daftar pelanggan ke SISKKA.</li> </ul>
11.	8 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang CBT fitur (memo).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang PDA.</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang PSG SLI.</li> <li>❖ Membantu mengecek rekapan buku Tel. 2 dengan data SISKKA.</li> </ul>
12.	9 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pengaduan gangguan telepon.</li> <li>❖ Membantu membuat WO PSB dan WO Sentral.</li> <li>❖ Membantu memindahkan pengajuan pelanggan dan kontak transaksi ke dalam buku Tel. 2.</li> </ul>
13.	10 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Libur</li> </ul>

14.	11 Pebruari 2001	❖ Libur
15.	12 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang CBT fitur (nasel + memo).</li> <li>❖ Membantu memasukkan WO PSB, WO Sentral dan berkas transaksi harian.</li> </ul>
16.	13 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan minta print out/ rincian percakapan.</li> <li>❖ Membantu melayani pengaduan gangguan telepon.</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang pindah alamat (PDA) dan Balik Nama (BN).</li> <li>❖ Membantu memasukkan pengajuan pelanggan ke dalam buku Tel. 2.</li> </ul>
17.	14 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang CBT fitur (nasel).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang CBT APS.</li> <li>❖ Membantu memindahkan data catatan telepon ke buku Tel. 2.</li> </ul>
18	15 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan PSG fitur Key Word.</li> <li>❖ Membantu membuat berkas transaksi harian pelanggan dan menginput data ke SISKAS.</li> </ul>
19.	16 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang CBT APS.</li> <li>❖ Membantu WO PSB Dhammarwangsa Airlangga WO Sentral serta memasukkannya ke dalam arsip.</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan memberikan informasi mengenai ada tidaknya jaringan telepon.</li> </ul>
20.	17 Pebruari 2001	❖ Libur
21.	18 Pebruari 2001	❖ Libur

22.	19 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang PSG fitur (Hunting + SLI + nasel + memo).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan CBT APS.</li> <li>❖ Membantu melayani informasi tentang tagihan telepon.</li> <li>❖ Membantu memindahkan pengajuan pelanggan ke dalam buku Tel. 2.</li> </ul>
23.	20 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang CBT fitur (SI + nasel + memo).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang PDA dan BN.</li> <li>❖ Memindahkan data cabutan ke buku telepon ke buku Tel. 2.</li> <li>❖ Membuat WO PSB dan WO Sentral serta memasukkannya ke dalam arsip.</li> </ul>
24.	21 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan minta print out/ rincian percakapan.</li> <li>❖ Membantu memasukkan WO PSB, WO Sentral dan berkas transaksi harian.</li> <li>❖ Membantu melayani pengaduan gangguan telepon.</li> </ul>
25.	22 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pengaduan gangguan telepon.</li> <li>❖ Membantu mengecek rekapan buku Tel. 2 data SISKA.</li> </ul>
27.	24 Pebruari 2001	❖ Libur
28.	25 Pebruari 2001	❖ Libur
29.	26 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang PSG fitur (nasel + memo).</li> <li>❖ Membantu memasukkan data calon pelanggan</li> </ul>
30.	27 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li> <li>❖ Membantu membuat WO PSB dan WO</li> </ul>

		<p>Sentral.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Membantu melayani pelanggan yang CBT fitur (nasel).</li><li>❖ Membantu membuat berkas harian pelanggan.</li><li>❖ Membantu memasukkan data transaksi dan pengajuan pelanggan ke dalam buku Tel. 2.</li></ul>
31.	28 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB).</li><li>❖ Membantu melayani pelanggan yang isolir.</li><li>❖ Membantu melayani pelanggan yang CBT fitur (nasel).</li><li>❖ Membantu membuat WO Sentral dan WO PSB.</li><li>❖ Membantu memingdahkan pengajuan pelanggan dan kontrak transaksi ke dalam buku Tel. 2.</li></ul>

Jember, 28 Pebruari  
2001  
DM Service Point

  
Yetti Karvati  
NIK. 600578

## KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTEK KERJANYATA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER

Nama : PUTRI KUSUMASTUTI  
 Nomor Mahasiswa : 98080101094  
 Program Pendidikan : D III EKONOMI  
 Program Studi : ADMINISTRASI PERUSAHAAN  
 Judul Laporan : PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENJUALAN  
 JASA PADA PT. TELKOM KANDATEL  
 JEMBER  
 Pembimbing : Baathaman, SH dan Edi Suswandi, Drs. MP  
 Tgl. Persetujuan : Mulai dari : 20 Maret 2001 s/d.  
 9 APRIL 2001

No.	Konsultasi pada tgl	Masalah yang dibicarakan	Tanda tangan Pembimbing
1	20 Maret 2001	Konsultasi I. Pembetulan skripsi	1
2	27 Maret 2001	Konsultasi II	2
3			3
4			4
5			5
6	2 April 2001	Konsultasi. Bab apa tsil dan kerangka telah di lakukan dan bagaimana kritik	6
7			7
8	6 April 2001	salah tsil sebelum digandakan	8
9			9
10	9 April 2001	Setujinya untuk diperbaiki dan high copy pendataan	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