

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. Rek.	:	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

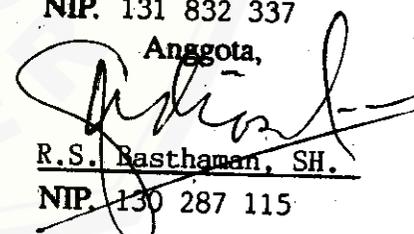
Ketua,


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

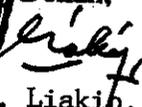
Sekretaris,


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

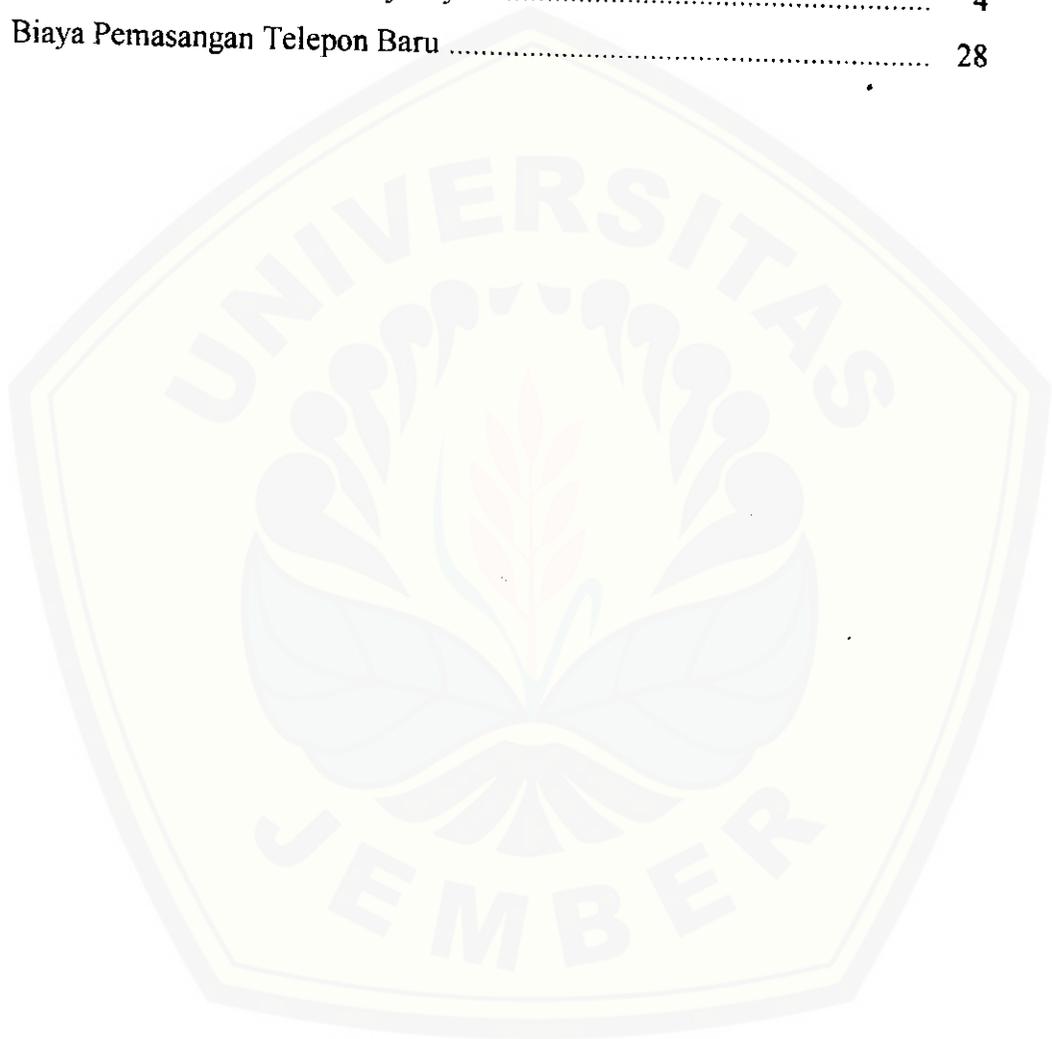
HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.2 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

BAB II : LANDASAN TEORI	
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
BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
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
BAB IV : HASIL PRAKTEK KERJA NYATA	
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
BAB V : KESIMPULAN	
5.1 Pelaksanaan Administrasi Penjualan Jasa	
pada KANDATEL Jember	44
5.2 Perbandingan Konsep Penjualan Antara	
Teori dan Prakteknya	45
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR TABEL

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

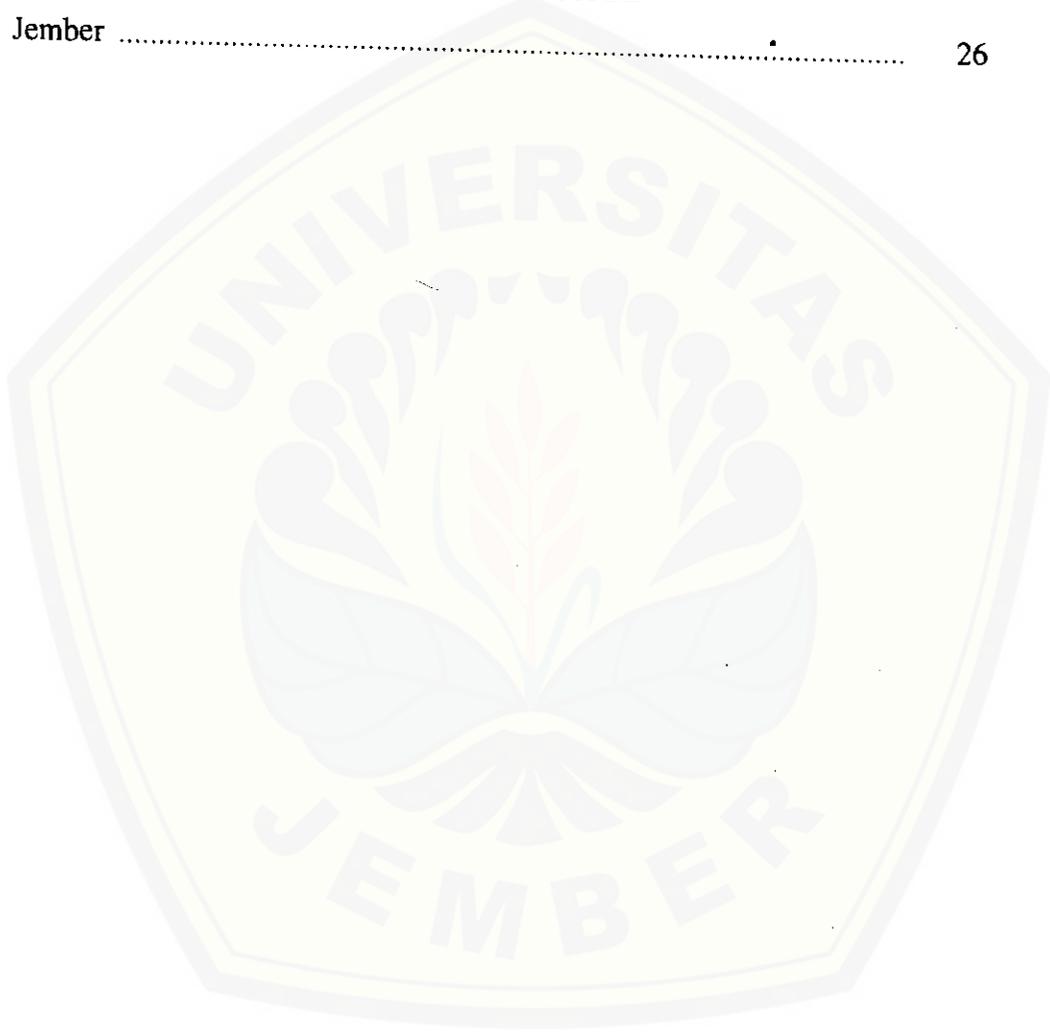


DAFTAR LAMPIRAN

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.

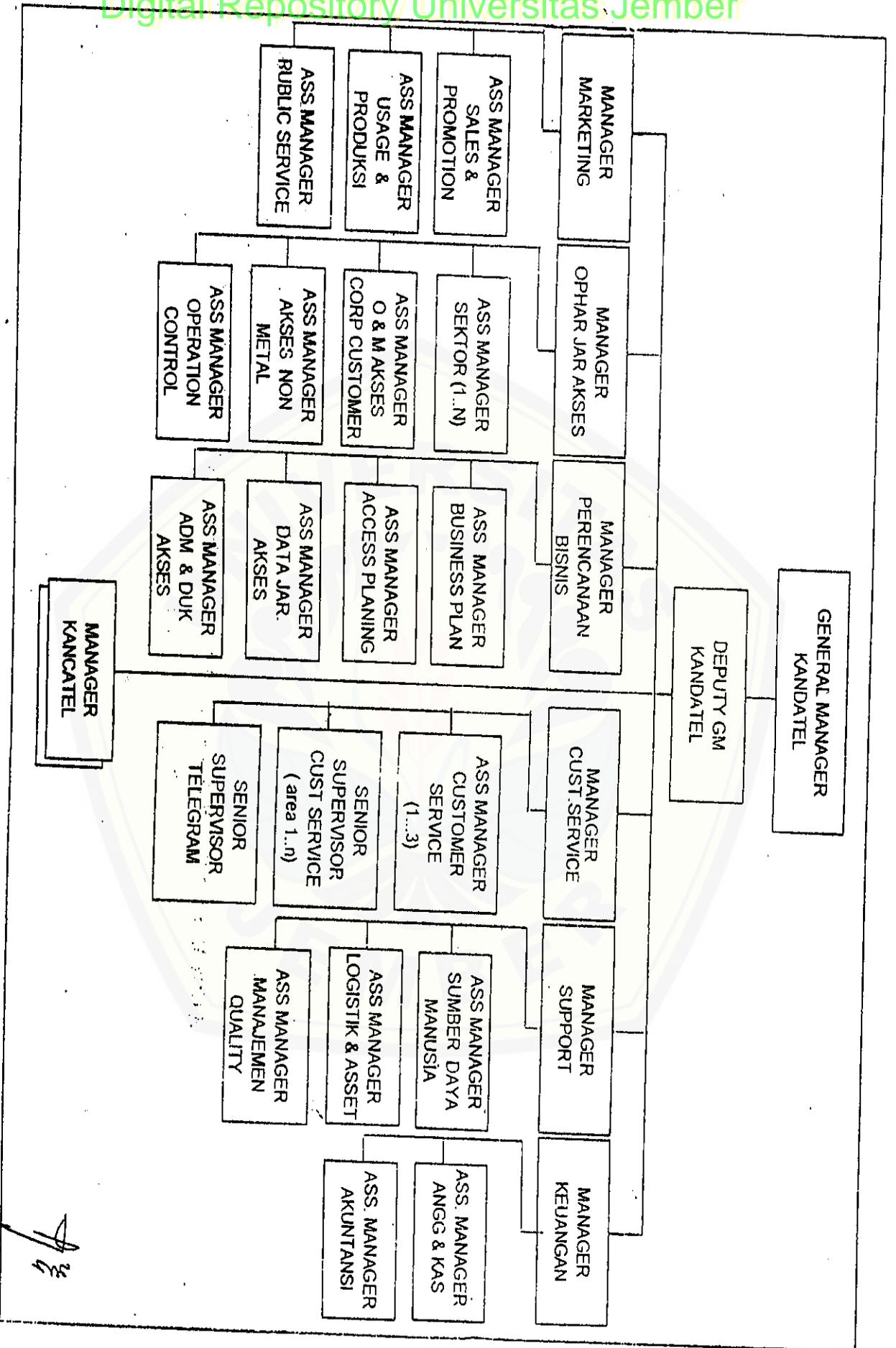
H. MANAGER MARKETING

- 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

PT. Telkom KANDATEL JEMBER

Handwritten signature or initials.

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 dipasangi 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 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 mengharap 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
Telp. 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 berlakunya tarif telekomunikasi dimaksud atau sebelum berlakunya 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 :

- a. tidak disebabkan oleh kesalahan PELANGGAN, dan
- b. telah dilaporkan secara lisan atau tertulis kepada TELKOM (Unit Pelayanan), dan
- c. mengakibatkan sambungan telekomunikasi sama sekali tidak berfungsi atau tidak dapat digunakan melampaui waktu yang ditentukan dalam Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*), terhitung sejak tanggal diterimanya laporan oleh Unit Pelayanan TELKOM.

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:

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

Tagihan, Tarif dan Biaya Jasa Telekomunikasi

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

- a. Biaya berlangganan bulanan (abonemen) Telepon/Faksimile/Telex, fasilitas/fitur dan atau peralatan lainnya yang diberikan oleh TELKOM;
- b. Biaya pemakaian berdasarkan volume pemakaian dikalikan tarif yang berlaku;
- c. Biaya lainnya seperti bea 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 :

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

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:

- diperhitungkan dengan tagihan TELKOM bulan berikutnya, atau
- 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	0	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 Jastel : Telepon
Jeni : 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. :

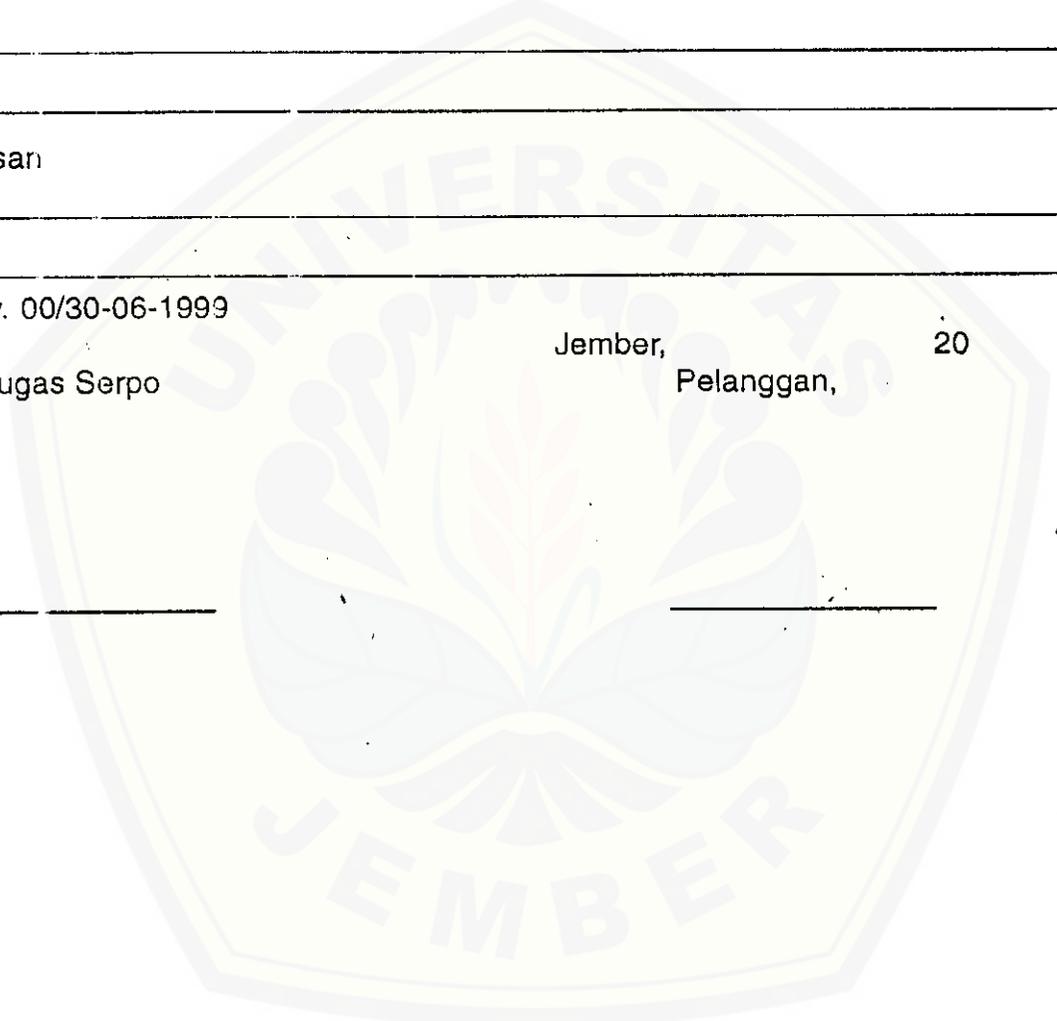
Alasan

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	rasulita 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



JPP GAJAH MADU JR

5905/136-1

0184471

PENAYARAN JASA TELEKOMUNIKASI

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi Regional V Jawa Timur

NPWP TELKOM

Bulan Tagihan

1.000.013.1-636

FEB. 2001.

Nama Tagihan
 102-A-103598

Loket
 5114

Tanggal Bayar
 21/02/2001

NY WUJUH HERTI ARDININGSIH

UDANG WINDU No 59

MANGELI

JEMBER 60136

NPWP
 Segmentasi
 Nomor Pelanggan : 1319485
 Nomor Jastel : 0351482775

Abonemen :

Loket :

SLT :

pasca bayar :

Instansi :

Jumlah :

All Time :

SLT-400 :

SLT-400 :

Resiliensi/Debit lokal :

Non Jastel/Instansi :

21.700	Jumlah Tagihan	176.765
29.058	Ppn yang kena pajak	17.677
124.425	Metensi	0
0	Tagihan bulan ini	194.442
500	PERMAYARAN TAGIHAN BULAN INI	***194.442
1.052		

TELKOM menyalakan test ini sebagai bukti pembayaran yang sah.
 Nomor SKN : S-130025/PJ.533/2001

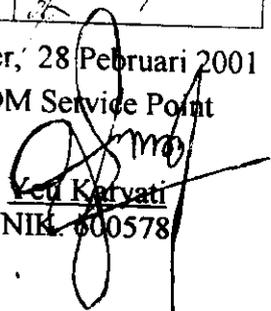
Stamp and signature area at the bottom of the document.

**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	3/2	3/2

Jember, 28 Pebruari 2001

DM Service Point


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"> ❖ Perkenalan dengan para karyawan niaga dan para staf Service Point (SERPO). ❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB). ❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang (PSG) fitur Nada Sela (nasel). ❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin cabut (CBT) fitur Telkom Memo (memo).
2.	30 Januari 2001	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB). ❖ Membantu melayani pelanggan yang CBT nunggak dan CBT atas permintaan sendiri (APS). ❖ Membantu memasukkan pengajuan pelanggan ke buku Tel. 2.
3.	31 Januari 2001	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB). ❖ Membantu melayani pelanggan yang pasang telepon kembali (PSK). ❖ Membantu membuat WO PSB dan WO Sentral. ❖ Membantu melayani pelanggan minta print out / rincian percakapan.
4.	1 Pebruari 2001	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Membantu melayani pelanggan yang ingin pasang baru (PSB). ❖ Membantu melayani pelanggan yang CBT APS. ❖ Membantu memasukkan WO PSB, WO Sentral dan berkas transaksi harian. ❖ Membantu memindahkan data cabutan telepon ke SISKA dan buku Tel. 2.

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

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

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

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

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 tsjil dan kerangka tsjil di labuhkan dan bagaimana tsjil	6
7		tsjil tsjil sebelum digandakan	7
8	6 April 2001		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