

BAB II

PROFIL UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT Telkomsel

PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) merupakan anak perusahaan dari PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk yang didirikan pada tanggal 26 Mei 1995. Sejak awal berdirinya, Telkomsel hadir sebagai pelopor layanan telekomunikasi seluler berbasis GSM di Indonesia. Melalui inovasi yang berkelanjutan, Telkomsel berkembang menjadi perusahaan operator seluler terbesar di tanah air dengan jumlah pelanggan mencapai ratusan juta dan cakupan jaringan yang hampir merata di seluruh pelosok Nusantara, termasuk wilayah 3T (terdepan, terluar, dan tertinggal). Sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi digital dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan internet rumah, PT Telkom Indonesia kemudian meluncurkan produk unggulannya bernama *IndiHome (Indonesia Digital Home)* pada tahun 2015. IndiHome hadir sebagai solusi layanan *fixed broadband* berbasis *fiber optic* yang menawarkan tiga layanan utama, yaitu internet berkecepatan tinggi, telepon rumah, serta televisi interaktif dengan berbagai pilihan hiburan digital.

Pada pertengahan 2023, Telkomsel mengakuisisi sisi IndiHome, produk layanan WiFi jaringan fiber optic milik induk perusahaannya sendiri (Telkom Indonesia). Penggabungan unit usaha tersebut dilakukan demi mendorong efisiensi bisnis *fixed mobile convergence* Telkom yang diharapkan bias berkontribusi pada 80% pendapatan perusahaan, membangun focus usaha yang jelas (Telkom ke *business-to-business* dan Telkomsel *business-to-consumer*), ditambah membantu penetrasi internet ke masyarakat. Adapun proses ini dimulai lewat penandatanganan Perjanjian Pemisahan Bersyarat pada 6 April 2023, dilanjutkan penandatanganan akta pemisahan pada 27 Juli 2023 dan efektif berlaku pada 1 Juli 2023. Pada 21 Juli 2023, Telkomsel resmi memperkenalkan produk pertamanya pasca-integrasi IndiHome bernama Telkomsel One yang ditargetkan bias meraih 600.000-1 juta pelanggan baru.

Di wilayah Bogor, layanan IndiHome menjadi salah satu prioritas PT Telkomsel/Telkom untuk memperkuat konektivitas digital masyarakat. Pertumbuhan kota Bogor yang pesat, baik dari sisi pendidikan, bisnis, maupun sektor pariwisata, mendorong kebutuhan akan akses internet yang cepat, stabil, dan terjangkau. Oleh karena itu, IndiHome Bogor berperan penting dalam menghadirkan layanan digital yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat, mulai dari kalangan pelajar, mahasiswa, pelaku usaha, hingga instansi pemerintahan. Kehadiran IndiHome di Bogor tidak hanya sekadar menyediakan jaringan internet, tetapi juga menjadi sarana pendukung transformasi digital dalam kehidupan sehari-hari, termasuk di bidang pendidikan online, perdagangan digital (*e-commerce*), serta hiburan berbasis internet.

Lingkup pekerjaan PT Telkomsel IndiHome Bogor meliputi penyediaan dan pengelolaan jaringan *fiber optic*, pemasangan dan perawatan layanan internet rumah, penyediaan layanan telepon rumah, serta pengoperasian televisi interaktif yang terintegrasi dengan berbagai platform digital. Selain itu, IndiHome juga menjalankan fungsi pelayanan pelanggan yang mencakup promosi, pemasaran, penanganan keluhan, hingga edukasi digital kepada masyarakat. Dalam menjalankan lingkup pekerjaannya, IndiHome Bogor turut berperan dalam memperkuat infrastruktur digital yang mendukung program pemerintah dalam pemerataan akses internet, khususnya di era transformasi digital saat ini.

Selama perjalanannya, Telkomsel bersama IndiHome telah memperoleh berbagai penghargaan bergengsi yang menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan. Beberapa di antaranya adalah *Top Brand Award*, *WOW Brand Award*, *Indonesia Digital Popular Brand Award*, dan berbagai penghargaan lainnya yang diberikan oleh lembaga independen maupun pemerintah. Pencapaian ini menjadi bukti nyata bahwa Telkomsel dan IndiHome senantiasa berupaya meningkatkan kualitas layanan, memperluas jangkauan, serta menghadirkan inovasi produk yang relevan dengan kebutuhan masyarakat modern.

Dengan komitmen yang kuat untuk terus berinovasi, keberadaan PT Telkomsel IndiHome Bogor bukan hanya berfokus pada aspek bisnis, tetapi juga mendukung pembangunan ekosistem digital yang inklusif. Hal ini sejalan dengan visi perusahaan untuk menghadirkan layanan telekomunikasi dan digital yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga konektivitas bukan lagi menjadi hambatan, melainkan peluang untuk mendorong kemajuan ekonomi, pendidikan, dan sosial di kota Bogor dan sekitarnya.

2.2 Profil Umum Perusahaan PT Telkomsel



Sumber: <https://www.telkomsel.com/jelajah/jelajah-lifestyle/esim-telkomsel-paket-dan-harganya>

Gambar 2. 1 Logo PT Telkomsel

PT Telekomunikasi Selular atau yang lebih dikenal dengan Telkomsel adalah perusahaan penyedia layanan telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia. Didirikan pada tahun 1995, Telkomsel menjadi pelopor teknologi GSM di Indonesia dan merupakan perusahaan pertama yang menyediakan layanan roaming internasional. Sejak awal berdirinya, Telkomsel berkomitmen untuk menghadirkan konektivitas yang merata ke seluruh pelosok negeri, termasuk wilayah terpencil dan perbatasan.



Sumber: PT Telkomsel, 2025

Gambar 2. 2 Produk PT Telkomsel

PT Telkomsel memiliki beragam produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan komunikasi dan digital masyarakat. Produk tersebut meliputi IndiHome sebagai layanan internet rumah, by.U sebagai provider digital berbasis aplikasi untuk generasi muda, Telkomsel IoT untuk solusi teknologi berbasis *Internet of Things*, serta Telkomsel Orbit sebagai layanan internet rumah berbasis modem. Selain itu, terdapat Telkomsel Halo untuk layanan pascabayar, Telkomsel One yang mengintegrasikan layanan internet rumah dan seluler, serta EZnet sebagai layanan internet cepat untuk kebutuhan bisnis. Telkomsel juga menghadirkan LinkAja! sebagai platform pembayaran digital, dan tentunya jaringan Telkomsel 5G untuk memberikan pengalaman internet berkecepatan tinggi. Semua produk ini menunjukkan komitmen Telkomsel dalam menghadirkan solusi komunikasi, hiburan, dan gaya hidup digital yang lengkap bagi pelanggan di seluruh Indonesia.

Secara karakteristik, PT Telkomsel IndiHome Bogor merupakan perusahaan jasa berbasis teknologi digital yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan mengutamakan pelayanan prima, kualitas jaringan, serta inovasi produk yang relevan dengan perkembangan zaman. Proses bisnis yang dijalankan mencakup pemasaran dan promosi layanan, pemasangan dan aktivasi jaringan *fiber optic*, pemeliharaan infrastruktur telekomunikasi, pelayanan pelanggan, hingga inovasi layanan digital tambahan. Dalam menjalankan proses bisnisnya, perusahaan berpegang pada ketentuan dan peraturan yang ditetapkan oleh induk perusahaan (PT Telkom

Indonesia) serta regulasi pemerintah terkait industri telekomunikasi, seperti aturan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

Kondisi geografis Bogor yang strategis sebagai kota penyangga ibu kota, dengan jumlah penduduk yang terus meningkat dan aktivitas ekonomi yang dinamis, menjadi potensi besar bagi pengembangan layanan IndiHome. Infrastruktur jaringan di wilayah Bogor terus diperluas untuk menjangkau kawasan perkotaan maupun pinggiran, sehingga akses internet berkecepatan tinggi dapat dinikmati lebih merata. Hal ini sejalan dengan potensi wilayah Bogor sebagai pusat pendidikan, pariwisata, dan perdagangan yang sangat bergantung pada konektivitas digital.

Dari aspek finansial, PT Telkomsel dan IndiHome merupakan perusahaan dengan kinerja keuangan yang stabil dan konsisten mencatatkan pertumbuhan pendapatan. Hal ini ditopang oleh jumlah pelanggan yang besar, loyalitas konsumen, serta diversifikasi produk yang terus dikembangkan. Kondisi finansial yang kuat memungkinkan perusahaan untuk terus berinvestasi dalam pengembangan infrastruktur, teknologi jaringan, serta peningkatan kualitas layanan. Selain itu, perusahaan juga memperhatikan aspek lingkungan dalam menjalankan operasionalnya. Telkomsel IndiHome Bogor mendukung program keberlanjutan melalui penggunaan teknologi ramah lingkungan, digitalisasi pelayanan untuk mengurangi penggunaan kertas, serta partisipasi dalam program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang menyentuh bidang pendidikan, lingkungan hidup, dan pemberdayaan masyarakat.

Secara keseluruhan, profil umum PT Telkomsel IndiHome Bogor menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berorientasi pada aspek bisnis, tetapi juga pada pemberian manfaat luas bagi masyarakat dan lingkungan. Dengan dukungan infrastruktur, kondisi finansial yang kuat, serta potensi wilayah yang strategis, IndiHome Bogor memiliki peran penting dalam memperkuat konektivitas digital dan mendukung program kerja yang relevan dengan kebutuhan masyarakat di era transformasi digital.

2.3 Visi Dan Misi Perusahaan PT Telkomsel

2.3.1 Visi

Menjadi penyedia layanan telekomunikasi digital terbaik di regional dengan mewujudkan masyarakat Indonesia yang berdaya saing tinggi untuk membuat hari ini menjadi lebih baik dan menciptakan masa depan yang gemilang.

2.3.2 Misi

Menyediakan konektivitas, layanan, dan solusi yang inovatif dan unggul bagi semua orang, setiap rumah, dan kegiatan usaha untuk membuka semua peluang

2.4 Tugas Dan Fungsi Perusahaan PT Telkomsel

Menurut pasal 3 Anggaran Dasar Maksud dan tujuan Perseroan adalah bergerak di bidang usaha penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi bergerak/tanpa kabel, aktivitas telekomunikasi dengan kabel, jasa televisi protokol internet, jasa jual kembali jasa telekomunikasi, perdagangan eceran khusus peralatan informasi dan telekomunikasi, aktivitas telekomunikasi lainnya, aktivitas jasa informasi, aktivitas pemrograman, serta jasa terkait web portal, web hosting, jasa penyelenggara transaksi perdagangan melalui sistem elektronik, jasa periklanan terkait *Mobile Digital Advertising*, aktivitas pengolahan data, konsultasi di bidang telekomunikasi, analisis dan uji teknis, aktivitas jasa keuangan dan penunjang jasa keuangan, penyelenggara sistem pembayaran, serta jasa keuangan berbasis teknologi (*financial technology/fintech*).

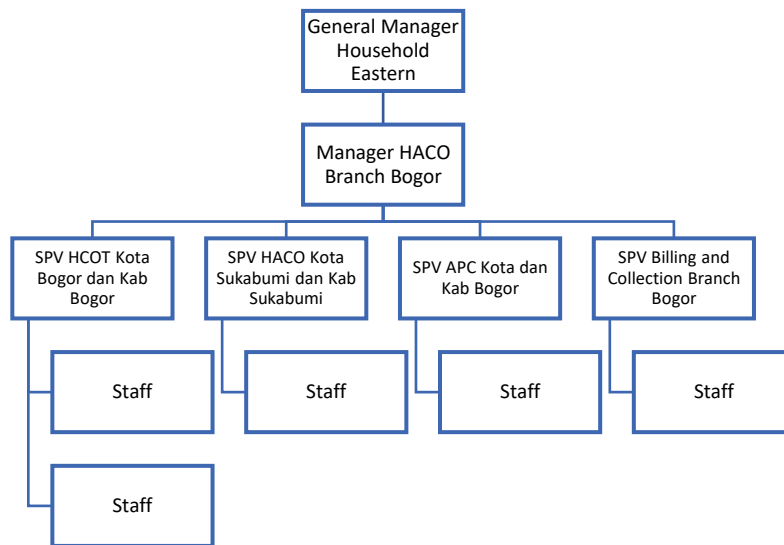
Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut diatas, Perseroan dapat melakukan kegiatan usaha sebagai berikut:

- a. melaksanakan dan menjalankan kegiatan usaha di bidang sarana dan penyelenggaraan jasa telekomunikasi bergerak dan aktivitas telekomunikasi tanpa kabel di seluruh wilayah Indonesia atau lintas negara dengan menggunakan teknologi *Global System for Mobile Communication* (“GSM”) dan atau teknologi lainnya (termasuk tetapi tidak terbatas pada setiap teknologi pengganti terhadap teknologi GSM dan /atau teknologi telekomunikasi tanpa kabel masa depan) sesuai dengan peraturan yang berlaku
- b. merencanakan, rekayasa, membangun, menyediakan, mengembangkan dan mengoperasikan serta memelihara sarana/fasilitas berupa jaringan telekomunikasi bergerak termasuk jaringan STBS-GSM dan prasarana/sarana penunjang lainnya yang diperlukan untuk mendukung terselenggaranya jasa telekomunikasi yang terkait
- c. menyediakan, mengembangkan dan menyelenggarakan jasa-jasa yang berkaitan dengan jaringan dan jasa telekomunikasi bergerak dan jasa-jasa turunannya termasuk tetapi tidak terbatas pada sebagai berikut:
(i) jasa multimedia; (ii) jasa penyedia layanan internet; (iii) jasa internet teleponi; (iv) jasa *Internet of Things*; (v) jasa aplikasi *Machine to Machine*; (vi) jasa keamanan dunia maya bergerak; (vii) aplikasi jasa analitis; (viii) jasa penyedia konten; (ix) jasa transaksi keuangan secara elektronik termasuk jasa pembayaran dengan menggunakan kartu; (x) penerbit uang elektronik; dan (xi) jasa pengiriman uang secara elektronik baik di dalam negeri maupun lintas negara dalam rangka menyediakan memperluas pelayanan jasa telekomunikasi bagi masyarakat;
- d. menyediakan fasilitas-fasilitas kepada penjual terkait program transaksi elektronik (*e-commerce platform*), yang menghubungkan antara penjual dan konsumen dan memungkinkan penjual untuk membuka dan

- mengoperasikan *online shop* mereka, mengoperasikan serta menyediakan situs internet (*website*) yang berfungsi sebagai pusat perbelanjaan internet, dimana konsumen dapat membeli barang (termasuk konten digital) atau jasa yang dijual oleh penjual yang berpartisipasi didalamnya, serta menyediakan jasa *marketplace*;
- e. menyediakan jasa pengolahan data dan jasa konsultasi di bidang telekomunikasi termasuk tetapi tidak terbatas pada penyediaan penggunaan *mobile consumer insight* dan penggunaan analitis data bergerak
 - f. menyediakan jasa periklanan terkait *Mobile Digital Advertising*;
 - g. menyediakan jasa-jasa keuangan berbasis teknologi (*financial technology/fintech*) termasuk tetapi tidak terbatas pada *mobile payment, mobile funding, mobile aggregator, payment gateway (non switching), dompet elektronik (e-wallet)*; dan
 - h. menjalankan kegiatan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya yang dimiliki perseroan, antara lain, pemanfaatan aktivitas tetap dan aktivitas bergerak, dan fasilitas sistem informasi perseroan seperti aktivitas analisis dan uji teknis.

2.5 Struktur Perusahaan PT Telkomsel

Struktur organisasi PT Telkomsel dirancang dengan pembagian fungsi dan tanggung jawab yang terstruktur pada setiap unit kerja, sehingga setiap divisi dapat menjalankan perannya secara optimal. Penulis selama kegiatan magang ditempatkan dalam lingkungan kerja yang mengacu pada struktur tersebut, terutama di bawah koordinasi Telkomsel Branch Bogor. Melalui pembagian tugas yang jelas antar divisi, penulis dapat memahami bagaimana alur komunikasi, pengambilan keputusan, serta pelaksanaan operasional dilakukan di perusahaan. Selain itu, keberadaan struktur organisasi yang rapi juga membantu penulis dalam menyesuaikan diri dengan budaya kerja profesional dan memperoleh pengalaman langsung terkait mekanisme pengelolaan layanan IndiHome serta operasional telekomunikasi secara menyeluruh



Sumber: *Telkomsel Kota Bogor, 2025*

Gambar 2. 3 Struktur PT Telkomsel Branch Bogor Divisi Household

Berdasarkan struktur organisasi yang ditampilkan, PT Telkomsel Branch Bogor yang membawahi layanan IndiHome berada di bawah kepemimpinan seorang General Manager. Posisi tersebut memiliki tanggung jawab utama dalam menetapkan arah strategi serta kebijakan perusahaan pada tingkat regional. Dalam menjalankan fungsi operasional harian, General Manager didukung oleh Manager HACO Branch Bogor yang berperan secara langsung dalam mengawasi, mengelola, serta memastikan kelancaran aktivitas layanan IndiHome di wilayah Bogor.

Di bawah Branch Manager terdapat empat divisi yaitu :

1. *Household Consumer Branch Bogor*
2. *Household Consumer Branch Sukabumi*
3. *Apartment Premium Cluster Operation Consumer Operations Branch Bogor*
4. *Billing, Collection and Retention Operations Branch Bogor*

Struktur organisasi tersebut menunjukkan adanya alur kerja yang jelas, di mana setiap jenjang manajemen memiliki tanggung jawab masing-masing dalam menunjang keberlangsungan operasional IndiHome di area Bogor dan Sukabumi. Melalui koordinasi yang terjalin antara General Manager, Branch Manager, hingga Supervisor, aktivitas bisnis dapat terlaksana secara optimal serta sejalan dengan sasaran yang telah ditetapkan Perusahaan.

2.6 Sumber Daya Manusia Perusahaan

Tabel 2. 1 Divisi Household PT Telkomsel Branch Bogor

Divisi	Jumlah
<i>Household Consumer Branch Bogor</i>	6 Orang
<i>Apartment Premium Cluster Operation Consumer Operations</i>	2 Orang
<i>Billing, Collection and Retention Operations Branch Bogor</i>	2 Orang

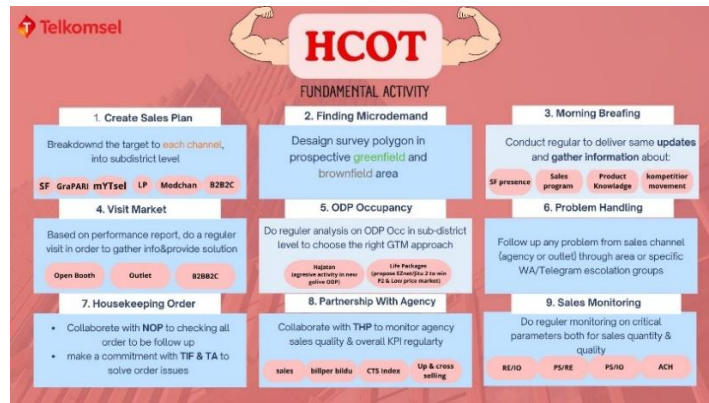
Sumber: PT Telkomsel Kota Bogor 2025

Menurut Kuruppu. *et al.*, (2021), Perusahaan ataupun organisasi harus didukung pegawai yang kompeten dan handal, dikarenakan sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pencapaian keunggulan dan keberhasilan perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi PT Telkomsel dalam menjalankan aktivitas operasional dan mendukung pencapaian target perusahaan. Di wilayah Bogor, Telkomsel memiliki beberapa divisi yang berperan sesuai dengan fokus kerja masing-masing. Pertama, *Household Consumer Branch Bogor Department* yang bertanggung jawab dalam mengelola layanan pelanggan rumah tangga, khususnya penyediaan produk dan layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan konsumen di sektor ini. Divisi ini berperan penting dalam meningkatkan penetrasi layanan Telkomsel pada masyarakat umum serta menjaga kualitas hubungan dengan pelanggan.

Selain itu, terdapat *Apartment Premium Cluster Operation Consumer Operations* yang berfokus pada pengelolaan pelanggan di kawasan hunian premium dan apartemen. Divisi ini bertugas memastikan layanan jaringan dan produk Telkomsel dapat memberikan kenyamanan serta memenuhi standar kebutuhan konsumen segmen menengah ke atas. Selanjutnya, *Billing, Collection and Retention Operations* berperan dalam pengelolaan penagihan, pembayaran, dan retensi pelanggan agar proses administrasi berjalan lancar serta dapat menjaga loyalitas konsumen. Dengan pembagian tugas yang terstruktur di setiap divisi, sumber daya manusia Telkomsel di wilayah Bogor dapat bekerja secara efektif dan mendukung tercapainya visi perusahaan dalam memberikan layanan terbaik. Adapun tugas dari masing-masing divisi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Household Consumer Branch Bogor Department



Sumber: Telkomsel Kota Bogor, 2025

Gambar 2. 4 Tugas Departement *Household Consumer Operation Territory*

- 1) Membuat Rencana Penjualan (*Create Sales Plan*)
Menyusun rencana penjualan dengan memecah target ke setiap *channel* (saluran distribusi) hingga level sub-distrik, seperti GraPARI, MyTelkomsel, LP, Modern Channel, dan B2B2C.
- 2) Mencari Permintaan Mikro (*Finding Microdemand*)
Mendesain survei wilayah potensial di area *Greenfield* (wilayah baru yang masih berkembang) dan *Brownfield* (wilayah yang sudah ada pelanggan tetapi masih berpotensi ditingkatkan) untuk mengidentifikasi peluang permintaan baru.
- 3) *Morning Briefing*
Melaksanakan briefing rutin untuk memberikan pembaruan serta mengumpulkan informasi tentang kehadiran *sales force*, program penjualan, pengetahuan produk, dan pergerakan kompetitor.
- 4) Kunjungan Pasar (*Visit Market*)
Berdasarkan laporan kinerja, melakukan kunjungan reguler ke pasar (booth, outlet, hingga B2B2C) guna mendapatkan informasi dan menawarkan solusi produk.
- 5) *ODP Occupancy*
Melakukan analisis reguler terhadap okupansi ODP (*Optical Distribution Point*) di sub-distrik untuk memilih pendekatan *go-to-market* yang tepat. Misalnya dengan program *Hajatan* (odp yang belum aktif) atau *Lite Packages* (penawaran paket EZnet/JITU 2P di area dengan okupansi rendah).
- 6) Penanganan Masalah (*Problem Handling*)
Menindaklanjuti permasalahan dari *channel* penjualan (agen atau outlet) melalui area atau grup WA/Telegram asosiasi khusus.
- 7) *Housekeeping Order*
Bekerja sama dengan tim *Network Operational And Productivity* (NOP) untuk mengecek seluruh order agar tepat waktu dan akurat, serta melakukan

penyelesaian masalah dengan tim TIF (Telkom Infrastruktur Indonesia) dan TA (Telkom Akses)

- 8) Kemitraan dengan *Agency (Partnership with Agency)*
Bekerja sama dengan THP (Telkomsel Home Partner) untuk memantau kualitas penjualan *agency* serta mengevaluasi KPI secara berkala, termasuk pada *Sales, Billper Billdu CTS Index*, serta kegiatan *Up & Cross Selling*.
- 9) *Monitoring Penjualan (Sales Monitoring)*
Melakukan pemantauan rutin pada parameter penjualan kritis, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, misalnya order, retensi, PS/RE, hingga pencapaian target.

2. *Apartment Premium Cluster Operation Consumer Operations Branch Bogor*



Sumber : *Telkomsel Kota Bogor, 2025*

Gambar 2. 5 Tugas Divisi *Apartment Premium Cluster Bogor*

- 1) *Membuat Rencana Penjualan (Create Sales Plan)*
Membagi target penjualan berdasarkan jumlah LOP (*Location of Point*) yang dikelola oleh tim ChAM (*Channel Account Manager*). Rencana penjualan ini juga meliputi pengalokasian sumber daya, pemantauan KPI ChAM secara triwulanan, serta penyesuaian strategi agar target dapat tercapai sesuai wilayah.
- 2) *Mencari Permintaan Mikro (Finding Microdemand)*
Melakukan desain survei poligon di area prospektif (*Greenfield APC Area*) untuk mengetahui potensi permintaan baru. Termasuk menjembatani kebutuhan developer kepada tim TA (Telkom Akses) agar layanan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengembang atau penghuni apartemen/cluster premium.
- 3) *Daily Huddle*
Melakukan pertemuan rutin setiap hari untuk memberikan update serta informasi kepada tim mengenai kehadiran ChAM, program penjualan APC, pengetahuan produk, serta isu-isu penjualan yang ada di area LOP APC.
- 4) *Memelihara Pasar (Maintain Market)*
Menjaga hubungan baik dengan mitra di area APC, serta berkolaborasi dengan NOP, CCM, *Billing*, dan Legal untuk memberikan solusi. Aktivasinya

meliputi pengelolaan manajemen gedung, pemenuhan perjanjian layanan, hingga pembaruan kontrak kerja sama.

5) ODP *Occupancy*

Melakukan analisis rutin terhadap tingkat okupansi ODP (*Optical Distribution Point*) di sub-distrik untuk menentukan pendekatan GTM (*Go To Market*) yang tepat. Misalnya dengan program Hajatan (aktivitas agresif di ODP baru) atau *Lite Package* (menawarkan paket EZnet atau JITU2 untuk memenangkan pasar harga menengah ke bawah).

6) Kemitraan (*Dealing Partnership*)

Menemukan cluster hunian baru untuk didekati dan “mengunci kerja sama” dengan calon pelanggan melalui PKS (penandatanganan perjanjian kerja sama). Divisi ini juga berkolaborasi dengan tim FBP (*Feasibility Profit*) dan Legal untuk melakukan skema negosiasi, memastikan margin keuntungan, serta menyelesaikan dokumen hukum dan penandatanganan kontrak.

7) Monitoring Penjualan (*Sales Monitoring*)

Melakukan pemantauan rutin terhadap parameter-parameter penting, seperti kontrak, koleksi tagihan, okupansi, retensi pelanggan, hingga pencapaian penjualan (PS). Monitoring ini dilakukan untuk memastikan kualitas dan kuantitas kinerja tetap sesuai target.

3. *Billing, Collection and Retention Operations Branch Bogor*

1) Menganalisa dan melaporkan hasil dan kualitas *invoice* area.

Bertugas memastikan bahwa setiap *invoice* (tagihan) yang diterbitkan sudah sesuai standar, tidak ada kesalahan, serta membuat laporan terkait kualitas dan ketepatan penerbitannya

2) Menganalisa dan melaporkan hasil dan kualitas *collection* area untuk *product household*.

Mengevaluasi proses penagihan (*Collection*) untuk produk rumah tangga (household), kemudian melaporkan efektivitas dan tingkat keberhasilannya.

3) Menganalisa profil pelanggan untuk menentukan status dan limit kredit.

Mengkaji riwayat pembayaran pelanggan untuk menentukan kelayakan, status kredit, serta besaran batas kredit (*Credit Limit*) yang sesuai.

4) Mengusulkan untuk penghapusan bad debt berdasarkan kebijakan yang ditetapkan.

Memberikan rekomendasi atas piutang yang tidak tertagih (*Bad Debt*) agar dapat dihapus sesuai dengan kebijakan perusahaan.

5) Melakukan analisa dan pemeriksaan kelengkapan data pengajuan manual refund, adjustment dan pending blokir.

Memverifikasi dokumen/dataset terkait permintaan pengembalian dana (refund), penyesuaian tagihan (*Adjustment*), serta status pending/blokir untuk memastikan validitas dan kelengkapannya.

6) Memantau dan melaporkan hasil *payment, billing, dan collection* serta menganalisis kinerjanya untuk perbaikan.

Mengawasi jalannya pembayaran, penagihan, dan proses *collection*; kemudian menganalisis kinerjanya untuk memberikan masukan perbaikan bila diperlukan.

- 7) Mengumpulkan dan melaporkan pemakaian budget sesuai dengan rencana dan anggaran tahunan yang ditetapkan.

Mengelola serta memantau penggunaan anggaran, memastikan bahwa realisasi biaya sesuai dengan perencanaan dan anggaran yang telah ditetapkan perusahaan.

- 8) Memastikan penerimaan tagihan kepada pelanggan household serta memastikan pembayarannya oleh pelanggan.

Menjamin setiap tagihan sampai ke pelanggan tepat waktu dan memastikan proses pembayaran berjalan lancar hingga diterima perusahaan.

Divisi *Billing, Collection and Retention Operations Branch* Bogor juga dibantu oleh CX Agent dalam melaksanakan tugas pemantauan, penagihan, serta menjaga hubungan dengan pelanggan, khususnya untuk memastikan kualitas layanan, ketepatan pembayaran, dan peningkatan kepuasan pelanggan. CX Agent merupakan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk membantu menghandle pelanggan HVC IndiHome khususnya platinum dan diamond. Adapun tugas yang harus dilakukan CX Agent:

1. *Customer Education*

Melaksanakan tugas dengan profesional melalui pemahaman produk dan program Telkomsel, edukasi penggunaan aplikasi MyTelkomsel, serta menyambut pelanggan HVC Platinum dan Diamond yang baru bergabung.

2. *Customer Engagement*

Memberikan layanan personal dan solutif kepada pelanggan HVC Platinum dan Diamond melalui greeting ulang tahun, edukasi *reward*, kunjungan khusus, *profiling* untuk apresiasi, serta caring terhadap penurunan ARPU, FUP, *Churn Propensity*, dan momen penting pelanggan.

3. *Customer Solution*

Melakukan tindak lanjut terhadap keluhan dan permintaan pelanggan *Fixed* serta HVC Platinum dan Diamond, melalui follow-up TNPS dan tiket komplain, edukasi layanan seperti IR dan CLS, serta pencatatan KIP di aplikasi MyCX dan DSC.

4. *Billing Collection*

Memberikan layanan *billing* proaktif kepada pelanggan HVC Platinum dan Diamond melalui tagihan tepat, penawaran metode pembayaran yang sesuai, serta penjelasan detail informasi tagihan yang diterima,