

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **3.1. Gambaran Tentang Telkomsel**

Layanan telepon selular bersistem GSM (Global Systems for Mobile Communications) diperkenalkan di seluruh dunia karena sistem pada telekomunikasi selular sebelumnya yang bersistem analog (seperti AMPS dan NMT) tidak memberikan jaminan keamanan dan wilayah cakupannya pun terbatas. GSM jauh lebih unggul, karena mampu menghasilkan kualitas suara jernih dan ditunjang dengan semakin bertambah luasnya jangkauan dari tahun ke tahun.

Telkomsel dalam hal ini merupakan salah satu perusahaan pengelola layanan telepon selular, dengan produk utamanya adalah SIMPATI dan kartu HALO. Telkomsel yang didukung dengan peralatan serba mutakhir dalam pengoperasian dan pemeliharaan jaringan GSM-nya selalu menawarkan teknologi canggih dan pelayanan terdepan kepada pelanggannya. Telkomsel menjamin para penggunanya memperoleh semua keunggulan GSM, seperti keamanan (bebas dari penyadapan dan penggandaan), aksesibilitas, harga yang terjangkau, mutu prima, dan jangkauan yang luas. Dan dari sisi pelayanan Telkomsel terus mengadakan pelatihan bagi karyawan agar lebih handal, inovatif dan profesional dalam menangani produk dan jasa demi tercapainya kepuasan pelanggan.

#### **3.2. tarif/Harga SIMPATI**

biaya penggunaan jasa layanan komunikasi yang dibebankan oleh SIMPATI kepada pelanggannya adalah:

<b>Jenis percakapan</b>	<b>07.00 – 23.00</b>	<b>23.00 – 07.00</b>
Panggilan lokal		
• Ke pesawat biasa	890	700
• Ke ponsel lain	1.500	1.300

Panggilan non-lokal		
• Dalam satu wilayah	3.500	3.250
• Antar area wilayah	4.000	3.750
Panggilan internasional		
• Grup I (Class I s.d III)	8.000	7.500
• Grup II (Class IV s.d VII)	12.000	11.000
• Ke operator satelit PSN/BYRU	8.000	8.000
Penerimaan		
• Dalam area tempat ponsel terdaftar	Gratis	Gratis
• Dalam satu wilayah, area berbeda	2.500	2.000
• Dalam satu wilayah berbeda	3.500	3.000
Khusus SMS		
Pengiriman pesan kepada:		
• Pelanggan TELKOMSEL (0811/0812)	350/pesan	
• Semua nomor lain (mitra roaming TELKOMSEL)	500/pesan	
• Operator Satelindo dan Excelcomindo	350/pesan	
Penerimaan pesan dari pelanggan TELKOMSEL, Satelindo, Excelcomindo	Gratis	

### 3.3. Bentuk Kartu Selular SIMPATI

#### Voucher Perdana

Adalah voucher yang terdapat dalam paket perdana untuk mengaktifkan SIMPATI Nusantara sehingga siap untuk digunakan.

#### Pulsa Isi Ulang

Untuk menambah nilai kredit pulsa bila telah habis atau dirasakan kurang untuk melakukan komunikasi. Pulsa isi ulang memiliki nilai nominal yang bervariasi mulai dari Rp. 100.000,-s/d Rp. 1 juta.

		Masa Aktif	Masa Isi
Rp. 100.000	Pulsa Isi Ulang	60 hari	30 hari
Rp. 150.000	Pulsa Isi Ulang	120 hari	30 hari
Rp. 200.000	Pulsa Isi Ulang	150 hari	30 hari
Rp. 300.000	Pulsa Isi Ulang	180 hari	30 hari
Rp. 300.000	Pulsa Isi Ulang	(*) 210 hari	30 hari
Rp. 1.000.000	Pulsa Isi Ulang	240 hari	30 hari

\* Dapat diperoleh melalui fasilitas elektronik perbankan seperti ATM BCA dan phonerplus BNI'46

### 3.4. Pelayanan Dari SIMPATI

Semua pelanggan yang membeli produk dan layanan Telkomsel mendapatkan nilai maksimal dari aneka pelayanan tersambung dari kartu tersebut. Selain kemampuan yang umum yaitu menelepon dan menerima telepon dari sembarang tempat dan kapan saja, Telkomsel (SIMPATI) menggelar layanan "After Sales Service" berupa :

- Grha Pari Sraya atau yang disingkat (GraPARI), berasal dari bahasa sansekerta yang diberikan oleh Sri Sultan Hamengkubuwono X untuk nama kantor pelayanan.
- CAROLINE, jasa ini membantu Anda di manapun dan kapanpun Anda memerlukan bantuan dari Customer Service, telepon saja 111 melalui ponsel Anda.

SIMPATI juga mempunyai cakupan layanan terluas di Indonesia. SIMPATI memiliki cakupan bukan hanya di kota-kota besar/ibukota propinsinya saja tetapi juga lebih dari 340 kota-kota kecil dan DATI II di seluruh Indonesia, SIMPATI juga dapat digunakan di kota-kota tujuan wisata seperti : Prambanan, Borobudur, Samosir, Bunaken, Toraja, Bali, Gunung Bromo, Waimena Irian, Pasar AIR di Kalimantan, Pantai Senggigi, Lembang, dan sebagainya.

Diliht dari namanya saja, sudah terlihat kalau SIMPATI punya daya jelajah yang bisa menjangkau wilayah-wilayah di seluruh penjuru Nusantara.

### 3.5. Fasilitas Dari SIMPATI

SIMPATI memberikan berbagai kemudahan yang bisa didapat oleh para penggunanya dengan menyediakan berbagai fasilitas pendukung antara lain :

- Menerima dan melakukan panggilan secara leluasa, lokal, interlokal (SLJJ) maupun internasional (SLI) tanpa batasan pulsa minimum.
- CALIPSO (Caller ID), fasilitas ini memunculkan nomor atau nama penelepon sebelum anda menjawab. Agar nama penelepon muncul, masukan nama beserta nomor ke dalam memori ponsel terlebih dahulu.
- VERONICA (Voice Mail), fasilitas ini berfungsi seperti mesin penjawab, penelepon dapat meninggalkan pesan untuk anda dengarkan. Untuk mengaktifkan fasilitas tekan 222 lalu ikuti instruksi selanjutnya. Dan bila pulsa habis selama waktu aktif, pesan selalu dapat didengarkan dari pesawat biasa/ponsel lain.
- SMILE Short Message Service, fasilitas pesan tertulis ke Ponsel dan Provider lain. Sebelum menggunakan fasilitas ini pastikan terlebih dulu service center SMS anda adalah Telkomsel, +6281100000.
- Dapat melakukan migrasi dari kartu SIMPATI menjadi kartu HALO, tanpa perlu mengubah nomor SIMPATI dan tanpa biaya apapun.
- Dengan [TELKOMSEL.m@tl](mailto:TELKOMSEL.m@tl) anda bisa mengakses, menerima dan mengirim e-mail lewat ponsel kapan saja, di mana saja.

Fasilitas utama dari [TELKOMSEL.m@tl](mailto:TELKOMSEL.m@tl) adalah :

- Menerima notifikasi e-mail dari rekan dan keluarga.
- Menjawab e-mail via SMS setelah menerima notifikasi.
- Mengirim SMS ke alamat e-mail rekan atau keluarga.
- Mengirim instant messaging dari PC ke ponsel via SMS.
- Saling berkirim instant messaging melalui PC.

### 3.6. Promosi Yang Dilakukan SIMPATI

Sejak awal peluncuran kartu selular SIMPATI kepada masyarakat sampai sekarang SIMPATI telah melakukan berbagai macam promosi, baik

melalui media cetak maupun media elektronik. Gencarnya promosi yang dilakukan oleh SIMPATI untuk lebih mengenalkan SIMPATI kepada masyarakat, sehingga masyarakat bisa lebih mengetahui keunggulan dan memudahkan para pelanggannya untuk mendapatkan SIMPATI. Dengan begitu diharapkan dapat menarik pelanggan baru maupun memberikan kepuasan bagi pelanggan yang telah menggunakan SIMPATI. Untuk promosi di media cetak, SIMPATI menggunakan media surat kabar, majalah, spanduk, billboard maupun brosur-brosur yang terdapat di outlet/dealer SIMPATI. Sedangkan untuk media elektronik dilakukan promosi melalui iklan di radio dan televisi. Iklan yang dilakukan oleh SIMPATI juga untuk memperkenalkan koleksi voucher isi ulang yang dikeluarkan sehingga selalu bervariasi. Dengan berbagai macam promosi yang dilakukan oleh SIMPATI menjadikan kartu selular tersebut dikenal oleh masyarakat luas, sehingga kartu SIMPATI tersebut dapat diterima dengan baik oleh masyarakat karena dengan melalui promosi tersebut SIMPATI dapat memperkenalkan berbagai keunggulan dan kemudahan produknya. Adapun keunggulan dan kemudahan yang bisa didapatkan oleh pelanggan SIMPATI antara lain :

- Tarif lebih ekonomis apalagi di malam hari
- Bisa kirim SMS, tanpa batas pulsa minimum
- Cakupan dan area tarif lokal yang lebih luas
- Tetap bisa menerima telepon meskipun pulsa habis (kecuali saat roaming)
- Walaupun masa aktif telah habis, pulsa tidak hangus dan langsung ditambahkan bila anda telah isi ulang
- Titik layanan pelanggan terbanyak
- Koleksi voucher isi ulang yang paling variatif
- Berbagai pilihan cara isi ulang: GraPARI, dealer/outlet, Fuji Image Plaza, autorefill ATM BCA, kantor pos, pom bensin, BNI phoneplus dan online di [www.terkomsel.com](http://www.terkomsel.com)
- Bisa menerima dan mengirim e-mail melalui ponsel lewat [TELKOMSEL.mt@il](mailto:TELKOMSEL.mt@il).