

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan kelulusan di Akademi Akuntansi YKPN Yogyakarta.

TUGAS AKHIR PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN LEBIH BAYAR PELANGGAN PADA PT TELKOM INDONESIA Tbk

Disusun oleh:
Jovan Chrisna Kafindra
201724498

PT Telkom Indonesia Tbk
Asman HR Development

Yogyakarta, 13 Maret 2020
Dosen Pembimbing



Ciptadi Widodo



Wisnu Haryo Pramudya, S.E., M.Si., Ak., C.A.

Mengetahui,
Akademi Akuntansi YKPN
Direktur




Drs. Sunari, M.B.A., Ak., C.A., CPA.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan untuk menyelesaikan proses pembelajaran jenjang Diploma III Akademi Akuntansi YKPN.

Laporan Tugas Akhir dilaksanakan di PT Telkom Indonesia Tbk yang beralamat di Jl. MT Haryono No 21, Yogyakarta. Tugas Akhir ini dilaksanakan mulai 8 Januari 2020 sampai dengan 13 Maret 2020 dengan tujuan melatih kemampuan dalam beradaptasi di lingkungan kerja, memberikan pengalaman kerja bagi mahasiswa, serta memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh selama di perkuliahan.

Dalam pembuatan laporan TA ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs sururi, M.B.A, Ak., C.A., CPA. Selaku Direktur AA YKPN Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Tugas Akhir.
2. Bapak Wisnu Haryo Pramudya, S.E., M.Si., Ak., C.A. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir.
3. Mbak Norma, Ibu Venti, Bapak Nasuha, dan Bapak Hendro selaku pembimbing yang memperbolehkan penulis untuk menjalani Tugas Akhir di tempat ini.
4. Mbak Fira, Mbak Susanti selaku para karyawan PT Telkom Indonesia Tbk yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama penulisan Laporan Tugas Akhir.

5. Orang tua serta adik dan segenap keluarga atas dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Sahabat maupun teman–teman yang telah memberikan bantuan dan semangat dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidaklah sempurna baik dari cara penulisan maupun tata bahasa. Oleh karena itu penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca.

Yogyakarta, 13 Maret 2020

Jovan Chrisna Kafindra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A Latar Belakang Pemilihan Tema	1
B Rumusan Masalah.....	2
C Tujuan Penulisan Tugas Akhir	2
D Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	2
BAB II KAJIAN TEORI DAN PUSTAKA	
A Prosedur	
1 Pengertian Prosedur.....	4
2 Sifat-sifat Prosedur.....	6
3 Ciri-ciri Prosedur.....	7
4 Prinsip-prinsip Prosedur.....	7
5 Karakteristik Prosedur.....	8
6 Manfaat Prosedur	8
B. Pelanggan	
1 Pengertian Pelanggan	9
2 Jenis-jenis Pelanggan	9
3 Karakteristik Pelanggan	10
C. Komplain	
1 Pengertian Komplain.....	14
2 Jenis-jenis Komplain	16
3 Bentuk Penyampaian Komplain Pelanggan	17

BAB III METODE ANALISIS DATA	
A Metode Analisis Data	19
B Sumber Data	20
C Metode Pengumpulan Data	21
BAB IV PEMBAHASAN	
A Sejarah Singkat Perusahaan.....	24
1. Visi dan Misi	27
2. Budaya Perusahaan	27
3. Strategi Perusahaan	29
4. Produk dan Layanan Perusahaan.....	29
5. Struktur Organisasi Perusahaan	40
B Bagian-bagian Terkait	41
C Dokumen-dokumen Terkait.....	42
D Analisis Data	42
BAB V PENUTUP	
A Rangkuman Tugas Akhir.....	45
B Rangkuman Pengetahuan dan Pengalaman	45
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Solid, Speed, and Smart	28
Gambar 2 Imagine, Focus, and Action	28
Gambar 3 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Tbk	40
Gambar 4 Form Pengaduan Komplain	43
Gambar 5 Form Pengaduan Restitusi	43
Gambar 6 Flowchart Proses Penanganan Komplain Lebih Bayar Pelanggan ...	44