

## **PETUNJUK PELAKSANAAN (JUKLAK)**

Juklak Penjualan Telkomsel Halo eSIM melalui Direct Sales

## Petunjuk Pelaksanaan



Juklak Penjualan Telkomsel  
Halo eSIM melalui Direct Sales

Revisi : 0.0  
Tanggal Berlaku : 22 Oktober 2025

### 1. Referensi

- SOP-012/CCM-BACK/OM/XII/2023 - Penjualan Telkomsel Halo melalui Direct Sales
- Nodin nomor 5199/SV.01/EN-01/IX/2025 perihal Aktivasi eSIM Direct Sales di GraPARI Balaraja

### 2. Riwayat Dokumen

Versi	Alasan Perubahan	Pengubah	Tanggal Perubahan

### 3. PENDAHULUAN

#### 3.1 Tujuan Dokumen

Sebagai pedoman untuk aktivasi Telkomsel Halo eSIM dari team Direct Sales Halo yang ada di Branch dan team GraPARI Balaraja under PT Kinarya Selaras Solusi.

#### 3.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini adalah masuk dalam kategori Order Management di system, yang mengatur Penjualan Telkomsel Halo eSIM melalui Direct Sales.

### 4. Dokumen Terkait

Nama Dokumen	Nomor Dokumen
Penjualan Telkomsel Halo melalui Direct Sales	SOP-012/CCM-BACK/OM/XII/2023
SOP Pasang Baru Telkomsel Halo melalui Walk-In	SOP-006/CCM-WI/OM/II/2016
SOP Penerapan Credit Limit Service (CLS)	SOP-002/CCM-AC/OM/II/2016
Formulir Pendaftaran dan Pasang Baru	FRM-QA-CH.01-2017/018/REV.02
Penanganan Registrasi Kartu eSIM Melalui CTP	SOP-028/CCM-AC/OM/XII/2023

### 5. Pelaksana

- Direct Sales Agent
- Territory Mobile Consumer Business
- Mobile Postpaid Consumer and Community Branch
- Mitra Aggregator
- GraPARI Balaraja

### 6. Definisi

- Direct Sales Agent: Team yang melakukan penawaran dan penjualan Telkomsel Halo kepada pelanggan secara langsung.
- Credit Limit Supervision (CLS) adalah layanan monitoring terhadap batasan penggunaan pemakaian pascabayar baik di dalam negeri dan di luar negeri.

- Up-front payment adalah pembayaran dimuka yang dilakukan oleh pelanggan saat pengajuan Pasang Baru Telkomsel Halo sesuai dengan nilai yang ditentukan Telkomsel, dimana nantinya akan memotong tagihan bulan pertama.
- eSIM (Embedded Subscriber Identity Module) adalah chip kecil yang tertanam langsung di dalam perangkat yang berfungsi mirip dengan kartu SIM fisik tradisional.
- MSISDN (Mobile Subscriber Integrated Services Digital Network) yang selanjutnya disebut Nomor MSISDN atau Nomor Pelanggan adalah nomor yang secara unik mengidentifikasi Pelanggan pada jaringan bergerak seluler.

## 7. Persyaratan dan Ketentuan

- Para pihak terkait wajib menjalankan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam "Pedoman Proses Pelayanan Pelanggan (SOP/Juklak/Instruksi Kerja)". **Bilamana terdapat hal-hal yang belum tercakup dalam ketentuan ini, maka dapat dilakukan eskalasi dan koordinasi untuk mengambil langkah dan Solusi terbaik mengacu pada norma, etika, praktek bisnis yang sehat yang bertujuan untuk tetap dapat membantu permintaan pelanggan sekaligus juga melindungi kepentingan Perusahaan.**
- Juklak Persyaratan untuk aktivasi Telkomsel Halo mengacu ke SOP Pasang Baru Telkomsel Halo melalui CTP Walk-In: KM3414102210 dan Penanganan Registrasi Kartu eSIM melalui CTP: KM3421062407, yaitu:

Customer Type	Persyaratan Dokumen
Consumer	Kartu identitas asli yang valid dan masih berlaku: WNI: E-KTP*/KTP Digital dan menyebutkan nomor Kartu Keluarga

*\*KTP-el/E-KTP/KTP elektronik dapat diterima meskipun masa berlaku sudah habis/sudah kedaluwarsa mengacu kepada Nota Dinas nomor 017/SV.05/CC-01/II/2016.*

- Team direct sales agent wajib memberikan informasi terkait paket apa saja yang akan diterima oleh pelanggan.
- Paket yang akan ditawarkan kepada pelanggan dapat disesuaikan dengan paket yang tersedia saat ini.
- Fitur yang diaktifkan adalah paket yang dipilih oleh pelanggan dan sesuai value yang ada pada poin d diatas.
- Pembayaran upfront payment pelanggan dengan 2 cara:
  - Pelanggan melakukan scan QR Payment, atau
  - Transfer: Pelanggan melakukan transfer uang upfront payment ke rekening mitra aggregator penampungan upfront.
- Semua calon pelanggan Telkomsel Halo wajib melengkapi dan menandatangani Formulir Digital form Pendaftaran & Pasang Baru Telkomsel Halo (jika digital form ada problem maka bisa menggunakan formulir Berlangganan Telkomsel Halo manual). Fitur, VAS, nominal CLS domestik dan CLS internasional roaming dan lain lain yang telah ditentukan harus dituangkan dalam Formulir tersebut.
- Pembayaran uang upfront payment yang dilakukan pelanggan melalui QR Payment atau transfer ke mitra aggregator harus dibayarkan ke MSISDN pelanggan melalui GraPARI setelah nomor aktif maksimal 7 hari kerja.

## Petunjuk Pelaksanaan



Juklak Penjualan Telkomsel  
Halo eSIM melalui Direct Sales

Revisi : 0.0  
Tanggal Berlaku : 22 Oktober 2025

- i. Bagi calon pelanggan wajib mengikuti persyaratan dan ketentuan yang berlaku di SOP Pasang Baru Telkomsel Halo melalui CTP Walk-In nomor SOP-006/CCM-WI/OM/II/2016.
- j. Bagi pelanggan yang ingin menaikkan nilai Credit Limit Service (CLS), maka harus mengikuti persyaratan dan ketentuan yang berlaku di SOP Penerapan Credit Limit Service (CLS) nomor SOP002/CCM-AC/OM/II/2016, dimana kenaikan CLS baru bisa dilakukan setelah pelanggan menerima 3 kali tagihan dan tidak memiliki outstanding (tunggakan).

### 8. Tugas dan Tanggung jawab

#### a. Direct Sales Agent

- 1) Menawarkan kepada pelanggan paket Telkomsel Halo.
- 2) Memastikan biaya upfront payment & biaya eSIM pelanggan telah dibayarkan, cek bukti pembayaran pelanggan baik yang melalui QR payment ataupun transfer.
- 3) Melakukan pengisian transaksi PSB Halo di web Indiana.
- 4) Meminta pelanggan untuk melakukan pengisian form registrasi PSB melalui link yang dikirimkan ke pelanggan.
- 5) Mengecek capability device Pelanggan untuk Penggunaan eSIM

#### b. Mitra Pembayaran (Aggregator)

- 1) Menerima pembayaran upfront payment pelanggan.
- 2) Melakukan validasi pembayaran upfront payment dan pembayaran eSIM pelanggan apakah sudah masuk atau belum ke nomor rekening rekening penampungan upfront.
- 3) Melakukan pembayaran upfront payment dan pembayaran eSIM pelanggan ke GraPARI setelah nomor aktif.

#### c. GraPARI Balaraja

- 1) Melakukan validasi data pelanggan PSB Halo eSIM.
- 2) Melakukan aktivasi eSIM Telkomsel halo pelanggan.
- 3) Melakukan konfirmasi ke pelanggan jika nomor Halo sudah aktif, paket sudah diterima dan dapat digunakan.
- 4) Memastikan biaya upfront payment dan biaya eSIM telah terbayarkan ke MSISDN pelanggan setelah nomor aktif.
- 5) Melakukan aktivasi fitur VoLTE dan 5G

## Petunjuk Pelaksanaan



Juklak Penjualan Telkomsel  
Halo eSIM melalui Direct Sales

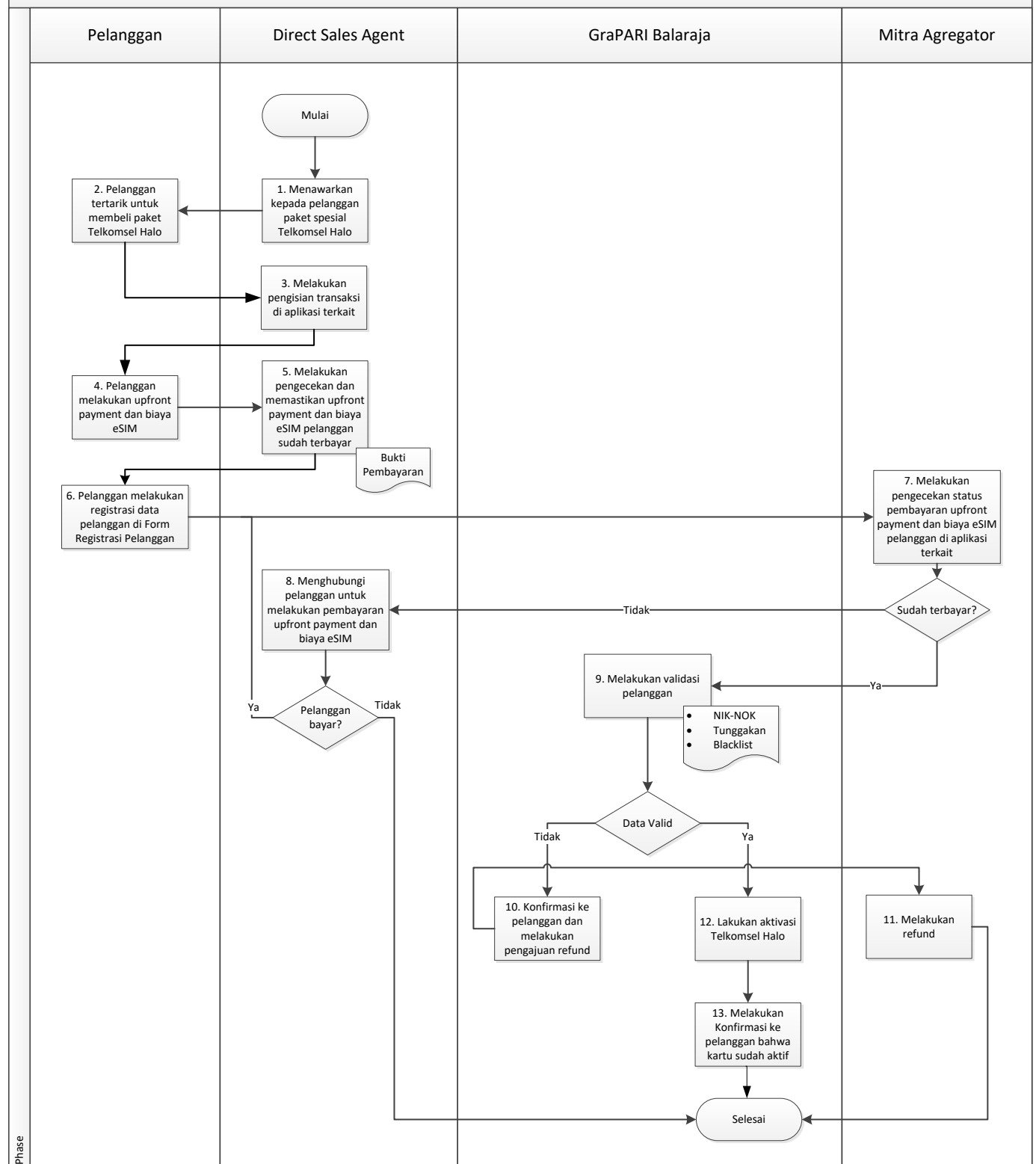
Revisi : 0.0  
Tanggal Berlaku : 22 Oktober 2025

### 9. Kualitas Pelaksanaan Prosedur

No	Kualitas Pelaksanaan Prosedur	Deskripsi	Informasi ke Pelanggan	Eksekusi oleh Telkomsel
1	Waktu Penanganan Penjualan Telkomsel Halo.	Waktu yang dibutuhkan mulai Dari Agent Direct Sales menawarkan paket kepada Pelanggan hingga pelanggan setuju untuk PSB	15-20 menit	15 menit
2	Waktu penanganan validasi pembayaran	Waktu yang dibutuhkan mitra aggregator untuk melakukan validasi pembayaran upfront payment pelanggan	1x24 Jam	1x24 Jam
3	Waktu penanganan aktivasi eSIM	Waktu yang dibutuhkan oleh GraPARI Balaraja untuk melakukan Aktivasi eSIM Telkomsel Halo pelanggan	1x24 Jam	1x24 Jam

## 10. Diagram Proses Penjualan Telkomsel Halo Esim melalui Direct Sales

Flow Proses Penjualan Telkomsel Halo eSIM melalui Direct Sales



## Petunjuk Pelaksanaan



Juklak Penjualan Telkomsel  
Halo eSIM melalui Direct Sales

Revisi : 0.0  
Tanggal Berlaku : 22 Oktober 2025

### 11. Deskripsi Proses Penjualan Telkomsel Halo Esim melalui Direct Sales

No	Nama Aktivitas	Deskripsi Aktivitas	Pelaksana	Ditujukan	Hasil
1	Menawarkan kepada pelanggan paket spesial Telkomsel Halo	1) Berikan penawaran paket special Telkomsel Halo kepada pelanggan 2) Berikan penjelasan kepada pelanggan paket apa saja yang akan dinikmati pelanggan dan jelaskan keunggulan Telkomsel Halo	Direct Sales Agent	Pelanggan	Pelanggan memahami produk yang ditawarkan
2	Pelanggan tertarik untuk membeli paket Telkomsel Halo	Pelanggan menyetujui membeli paket yang ditawarkan oleh Direct Sales Agent	Pelanggan	Direct Sales Agent	Pelanggan menyetujui untuk membeli paket Telkomsel Halo
3	Melakukan pengisian transaksi di aplikasi terkait	Petugas melakukan pengisian transaksi pembelian paket Telkomsel Halo dengan upfront payment dan biaya eSIM yang telah dilakukan oleh pelanggan di aplikasi terkait	Direct Sales Agent	Pelanggan	Transaksi tersubmit pada Web Indiana
4	Pelanggan melakukan pembayaran Upfront payment dan biaya eSIM	Pelanggan menyetujui untuk melakukan pembayaran upfront payment dan biaya eSIM sebagai syarat PSB	Pelanggan	Direct Sales Agent	Upfront payment dan Biaya eSIM
5	Melakukan pengecekan dan memastikan upfront payment dan biaya eSIM pelanggan sudah terbayar	Petugas melakukan pengecekan dan pembayaran upfront payment dan biaya eSIM pelanggan dan menyimpan capture bukti pembayaran pelanggan	Direct Sales Agent	Pelanggan	Pengecekan bukti pembayaran
6	Pelanggan melakukan registrasi data pelanggan di Form registrasi palanggan	Pelanggan melakukan registrasi data pelanggan di Form registrasi palanggan	Pelanggan	GraPARI Balaraja	Form PSB yang sudah diisi oleh pelanggan
7	Melakukan pengecekan status pembayaran	Petugas melakukan pengecekan status pembayaran upfront	Mitra Aggregator	GraPARI Balaraja	Pengecekan upfront payment dan biaya eSIM

## Petunjuk Pelaksanaan



Juklak Penjualan Telkomsel  
Halo eSIM melalui Direct Sales

Revisi : 0.0  
Tanggal Berlaku : 22 Oktober 2025

No	Nama Aktivitas	Deskripsi Aktivitas	Pelaksana	Ditujukan	Hasil
	upfront payment dan biaya eSIM pelanggan melalui aplikasi terkait	payment dan biaya eSIM pelanggan. <ul style="list-style-type: none"> <li>Jika belum terbayar maka lanjutkan ke aktivitas nomor 8</li> <li>Jika sudah terbayar maka lanjutkan ke aktivitas nomor 9</li> </ul>			
8	Menghubungi pelanggan untuk melakukan pembayaran upfront payment dan biaya eSIM	Petugas menghubungi pelanggan untuk melakukan pembayaran upfront payment dan biaya eSIM <ul style="list-style-type: none"> <li>Jika dalam 3x24 Jam pelanggan tidak bayar maka proses selesai</li> <li>Jika pelanggan melakukan pembayaran maka lanjutkan ke aktivitas nomor 7</li> </ul>	Mitra Aggregator	Pelanggan	Konfirmasi upfront payment dan biaya eSIM
9	Melakukan validasi data Pelanggan	Melakukan validasi data Pelanggan: <ol style="list-style-type: none"> <li>Lakukan pengecekan apakah NIK dan No KK ada datanya pada aplikasi dukcapil</li> <li>Lakukan pengecekan apakah pelanggan memiliki tunggakan atau tidak pada aplikasi ismara                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Jika data pelanggan valid, maka lanjutkan ke aktivitas no. 12.</li> <li>Jika data pelanggan tidak valid dikarenakan data di dukcapil tidak sesuai/belum lengkap dan/atau pelanggan memiliki tunggakan,</li> </ol> </li> </ol>	GraPARI Balaraja	Pelanggan	Data pelanggan tervalidasi



## Petunjuk Pelaksanaan



Juklak Penjualan Telkomsel  
Halo eSIM melalui Direct Sales

Revisi : 0.0  
Tanggal Berlaku : 22 Oktober 2025

No	Nama Aktivitas	Deskripsi Aktivitas	Pelaksana	Ditujukan	Hasil
		maka lanjutkan ke aktivitas no. 10			
10	Konfirmasi ke pelanggan dan melakukan pengajuan refund	Data pelanggan yang tidak valid selanjutnya dilakukan konfirmasi untuk dilakukan proses refund biaya Upfront payment dan biaya eSIM	GraPARI Balaraja	Mitra Agregator	Pelanggan terkonfirmasi dan pengajuan refund
11	Melakukan refund	Mitra aggregator melakukan refund ke pelanggan	Mitra Agregator	Pelanggan	Refund selesai
12	Lakukan aktivasi Telkomsel Halo	<p>1) Lakukan aktivasi paket Telkomsel Halo yang telah dipilih oleh Pelanggan sesuai dengan SOP Pasang Baru Telkomsel Halo. Masukkan commitment period 1 bulan. Setelah halo aktif petugas melakukan remove MU 50K.</p> <p>2) Upload dokumen pendukung beserta formulir Pasang Baru Telkomsel Halo ke documentum</p> <p><b>Note:</b> <b>Lakukan penambahan bonus sesuai dengan ketentuan produk Halo yang diaktifkan (jika ada).</b></p>	GraPARI Balaraja	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Order di submit ke system</li> <li>• Telkomsel Halo aktif</li> <li>• Bonus kuota berhasil ditambahkan</li> </ul>
13	Melakukan konfirmasi ke pelanggan bahwa proses aktivasi berhasil dilakukan	Melakukan konfirmasi ke pelanggan bahwa proses aktivasi berhasil dilakukan	GraPARI Balaraja	Pelanggan	Pelanggan terkonfirmasi
14	Melakukan penyetoran upfront payment dan biaya eSIM ke GraPARI	Mitra Agregator melakukan penyetoran upfront payment dan biaya eSIM ke GraPARI	Mitra Agregator		Upfront payment dan biaya eSIM berhasil