

## A. Informasi Umum

### A.1. Tujuan

Kebijakan ini disusun sebagai pedoman dalam pengajuan dan pembayaran biaya *Customer Entertainment*, guna meningkatkan efektivitas jangka pendek dan jangka panjang setiap biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan dalam peningkatan serta pengembangan bisnis.

### A.2. Ruang Lingkup

- Berlaku untuk seluruh karyawan di lingkungan Telkomsigma Group untuk menjalankan program *Customer Entertainment* guna menjaga dan meningkatkan hubungan dengan *customer*.
- Dalam kebijakan ini diatur batasan-batasan klaim *Customer Entertainment*, review, dan proses approval *Customer Entertainment*.

### A.3. Definisi

- *Customer Entertainment* adalah bagian dari proses / fungsi penjualan maupun pemasaran yang dilakukan oleh perwakilan Telkomsigma untuk menjaga dan meningkatkan kualitas hubungan interpersonal antara perusahaan dengan pelanggan (*retention*), menjaga dan menciptakan komitmen serta loyalitas jangka pendek maupun jangka panjang pelanggan maupun calon pelanggan guna memastikan pencapaian target bisnis perusahaan.  
  
Kegiatan *Customer Entertainment* harus dilaksanakan dengan mengacu pada kebijakan yang berlaku.
- *Customer Entertainment Expenses* merupakan salah satu jenis dari biaya *Customer Education* yang digunakan untuk melakukan kegiatan *entertainment* yang dalam pencatatannya diambil dari akun *Customer Education (non Sales)* atau *Marketing Expenses (Sales)*.
- *Anggaran Unit Customer Education (RKAP)* adalah anggaran kegiatan *Customer Entertainment* diluar unit *sales* seperti di unit *delivery*, *operation*, ataupun *support*.
- *Anggaran Project Manager Customer Education (PM CE)* adalah anggaran yang bisa digunakan untuk kegiatan *Customer Entertainment* yang ada di proyek dan penggunaannya hanya bisa dilakukan oleh tim member proyek tersebut.
- *Anggaran Sales Cash on Hand* adalah *pooling* anggaran guna mendukung semua aktivitas *Sales (RKAP)* termasuk didalamnya kegiatan *Customer Entertainment*.
- *Form Budget Request* merupakan form pengajuan untuk penambahan ataupun realokasi anggaran.

## A.4. Kebijakan

### A.4.1 Kebijakan Umum

Kebijakan umum merupakan kebijakan yang berlaku pada ketiga jenis penggunaan anggaran *Customer Education* yaitu *Anggaran Unit Customer Education (RKAP)*, *Anggaran Project Manager Customer Education (PM CE)*, dan *Anggaran Sales Cash on Hand*, yang meliputi :

1. *Customer Education Expenses* bisa digunakan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan-kegiatan seperti; *customer gathering, seminar*, jamuan-jamuan makan siang / makan malam, aktivitas berolahraga (*sport activities*), maupun pemberian *compliment* khusus bagi klien yang dinilai memberikan dukungan besar dalam meningkatkan hubungan bisnis antara Telkomsigma dengan pelanggan. Khusus untuk pemberian *compliment* pada saat melakukan klaim wajib disertakan keterangan bentuk dukungan dalam peningkatan bisnis tersebut.
2. Setiap pengajuan *Customer Education Expenses* wajib mencantumkan nama proyek, nama dan *contact key person*, jabatan; atau prospek pertumbuhan bisnis serta mendapatkan persetujuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. *Customer Education Expenses* tidak diperkenankan dipergunakan hal-hal berikut:
  - Pemberian uang tunai atau setara uang tunai (*voucher*).
  - Penginapan / kamar hotel dengan tujuan pertemuan koordinasi, pelatihan internal, dan lain sebagainya.
  - Pemberian hadiah/*gift* kepada anggota keluarga *customer*, seperti hadiah kepada anak, istri, orang tua, dll, kecuali untuk suatu kejadian istimewa yang terjadi sekali dalam hidup, seperti kedukaan keluarga inti atau pernikahan.
  - Hiburan dewasa atau acara yang melibatkan tindakan yang tidak patut atau berlawanan dengan nilai yang berlaku di masyarakat setempat.
  - Hadiah dalam bentuk layanan atau manfaat nontunai lainnya (contoh : janji ketenagakerjaan).
  - Pemberian *Customer Entertainment* dalam jenis atau frekuensi tidak wajar.
  - Pemberian *Customer Entertainment* dalam kegiatan fiktif.
  - Segala hal yang tidak menyehatkan bagi tubuh, seperti rokok dan minuman keras/alkohol.
  - Hal lain-lain yang berpotensi untuk memperlakukan atau merusak nama baik perusahaan maupun penerima jika diketahui / terungkap ke umum.

4. Ketentuan pengajuan biaya *Customer Entertainment* adalah sebagai berikut :

Requester	Approval by	Limit per orang per acara (Rp)	Limit per klaim (Rp)
Staff (grade 4, 5, 6)	Manager	< 500.000	s/d 10.000.000
Officer (grade 7, 8)	Manager	< 500.000	s/d 10.000.000
Assistant Manager (grade 9, 10)	Manager	< 500.000	s/d 10.000.000
Manager (grade 11, 12)	Senior Manager (BU Head)	< 500.000	s/d 10.000.000
Senior Manager (grade 13,14,15)	Director	500.000 – 1.000.000	s/d 25.000.000
Director (grade 16, 17)	President Director	> 1.000.000	> 25.000.000

Contoh : akan dilakukan *Customer Entertainment* yang melibatkan total 10 orang oleh segmen Head/Manager, maka anggaran maksimal adalah Rp. 5.000.000 ,-

5. *Claim* pengeluaran biaya/*Settlement Cash Advance Customer Entertainment* tidak boleh diajukan lebih dari 30 (tiga) puluh hari dari tanggal bukti pembayaran (bon/kuitansi/invoice).
6. *Claim* atas biaya *Customer Entertainment* akan di bayarkan oleh Bagian Keuangan apabila memenuhi kriteria verifikasi keuangan, yaitu :
  - a. Lampiran dokumen lengkap dan asli.
  - b. Jumlah sesuai dengan bon atau kwitansi.
  - c. Di setujui oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang ada di bagian keuangan.
  - d. Jumlah dan jenis pengeluaran wajar.
7. Pembelian barang/*compliment* wajib melampirkan struk pembayaran (struk kartu kredit/ debet rekening / bukti transfer).
8. Bagian keuangan berhak menolak klaim/*Settlement Cash Advance Customer Entertainment* yang dianggap tidak valid/tidak wajar.
9. Segala bentuk kecurangan atau pelanggaran akan ditindak sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku.
10. SOP dan kebijakan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan menggantikan semua kebijakan *Customer Education* yang pernah ada.

#### **A.4.2 Kebijakan Khusus**

Kebijakan khusus yang berlaku pada masing-masing penggunaan anggaran *Customer Education* yaitu *Anggaran Unit Customer Education (CE)*, *Anggaran Project Manager Customer Education (PM CE)*, dan *Anggaran Sales Cash on Hand*, yang meliputi :

##### **A.4.2.1 Anggaran Unit Customer Education**

- *Anggaran Unit Customer Education*
  - Merupakan anggaran *Customer Education* dari unit *delivery*, *operation*, atau *support*.
  - Segala perubahan anggaran *Customer Education* baik penambahan ataupun realokasi dapat dilakukan melalui pengajuan online *Form Budget Request* (FBR online).
- Yang boleh mengajukan *Anggaran Unit Customer Education* adalah semua tim member di unit tersebut.
- Yang harus memberikan persetujuan pengajuan *Anggaran Unit Customer Education* adalah yang mempunyai level lebih tinggi dari karyawan yang mengajukan dan sesuai dengan *authorization list* yang berlaku.  
Contoh : - *Staff* atau *officer* persetujuan oleh *Head/Manager*.
- Wajib menyertakan bukti pertanggung-jawaban *Anggaran Unit Customer Education* (upload dokumen di aplikasi MIS).
- Jika diperlukan *cash advance* untuk penyelenggaraan *Customer Entertainment*, maka *Requester* wajib mengajukan *cash advance* di aplikasi *Management Information System (MIS)*.

##### **A.4.2.2 Anggaran Project Manager Customer Education**

- *Anggaran Project Manager Customer Education*
  - Alokasi anggaran *Customer Education* sudah ditetapkan diawal proyek.
  - Segala perubahan anggaran *Customer Education* baik penambahan ataupun realokasi dapat dilakukan melalui pengajuan online *Form Budget Request* (FBR online).
- Yang boleh mengajukan *Anggaran Project Manager Customer Education* adalah tim member pada proyek tersebut.

- Yang harus memberikan persetujuan pengajuan *Anggaran Project Manager Customer Education* adalah *Project Manager* dan atau yang mempunyai level lebih tinggi dari karyawan yang mengajukan dan sesuai dengan *authorization list* yang berlaku.  
Contoh : - Tim member persetujuan oleh *Project Manager*.
- Wajib menyertakan bukti pertanggung-jawaban *Anggaran Project Manager Customer Education* (upload dokumen di aplikasi MIS).
- Jika diperlukan *cash advance* pelaksanaan kegiatan *Customer Entertainment*, maka *Requester* wajib mengajukan *cash advance* di aplikasi *Management Information System (MIS)*.

#### **A.4.2.3 Anggaran Pooling Sales Cash on Hand**

- *Anggaran Pooling Sales Cash on Hand*
  - Besaran *Anggaran Sales* berbanding lurus terhadap target pendapatan atau *revenue* Working Unit Sales dan anak Perusahaan.
  - Penanggung jawab *Anggaran Sales* adalah VP Working Unit Sales yang bersangkutan dan Direktur Utama Anak Perusahaan.
  - Plafon besaran *Anggaran Sales* disepakati bersama antara VP Working Unit Sales dan Direktur Utama Anak Perusahaan dengan VP Management Accounting.
  - Pencairan *Anggaran Sales* dilakukan melalui mekanisme *Cash on Hand* dengan batasan plafon released pada Quarter pertama sebesar 40% dan untuk Quarter berikutnya berdasarkan *review* terhadap pencapaian target pendapatan atau *revenue* pada Quarter sebelumnya.
- Yang boleh mengajukan *Anggaran Sales Cash on Hand* untuk mengakomodasi aktivitas *Customer Entertainment* adalah segmen tim Sales (tidak diperkenankan segmen diluar tim sales).
- Yang harus memberikan persetujuan pengajuan *Anggaran Sales Cash on Hand* adalah yang mempunyai level lebih tinggi dari karyawan yang mengajukan sesuai dengan *authorization list* yang berlaku.  
Contoh : - *Account Manager* persetujuan oleh Koordinator AM.
- *Settlement Cash on Hand* dilakukan secara periodik mingguan.
- Wajib menyertakan bukti pertanggung-jawaban *Anggaran Sales* (upload dokumen di aplikasi MIS).
- Lampiran rekap excel dan detail bukti pembayaran harus ada persetujuan atasan langsung dan VP terkait.

## B. Lampiran

### B.1 Form Customer Entertainment

#### CUSTOMER ENTERTAINMENT FORM

CE DOCID :  
 BUDGET TYPE :  
 BUDGET WBS :  
 BUDGET DESCRIPTION :  
 CUSTOMER COMPANY :

#### CUSTOMER ENTERTAINMENT DATA

DATE :  
 PLACE :  
 ADDRESS :  
 ACTIVITY :  
 PURPOSE :  
 TOTAL AMOUNT :  
 NOTES :

#### CUSTOMER WHO WAS ENTERTAINED

NAME :  
 TITLE :  
 PIC :  
 CONTACT :  
 NUMBER OF PEOPLE :  
 INDUSTRY TYPE :

Requester	Unit Head	Budgeting Staff	Budgeting Head	Verifikasi	Cashier
Created	Approved	Approved	-	-	-
Date	Date	Date	Date	Date	Date
Requester Name	Unit Head Name	Budgeting Staff Name	Budgeting Head Name	Verifikasi Name	Cashier Name

## B.2 Form Rekap Excel Sales Cash On Hand

### REKAP EXCEL SALES CASH ON HAND

No	Tanggal	Keterangan	Nilai
TOTAL			

Requester	Supervisor	Unit Head
Created	Approved	Approved
Date	Date	Date
Requester Name	Supervisor Name	Unit Head Name