

Pengecekan Tagihan Melonjak

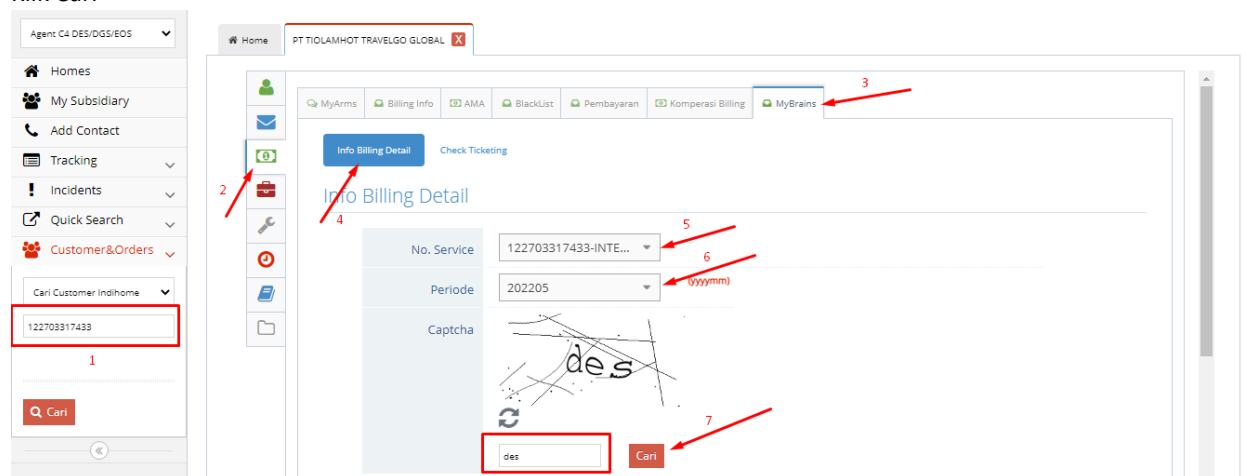
Deskripsi :

- Tagihan Melonjak adalah case dimana pelanggan mengeluhkan tagihannya naik dikarenakan perubahan paket yang tidak disetujui/tanpa sepengetahuan pelanggan atau tanpa penyebab yang jelas.
- Pelanggan laporan tagihan melonjak bisa saja dikarenakan pelanggan awam terkait tagihan prorata
- Biaya prorata ini sering menjadi pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pelanggan PSB atau karna ada permintaan perubahan paket/fitur di pertengahan bulan atau akhir bulan berlangganan indihome.
- Biaya prorata adalah Pembayaran setelah sebulan menggunakan IndiHome itu tidak dikenakan full, Dalam artian disini bila mulai berlangganan indihome pada pertengahan bulan seperti mulai pada tanggal 20 keatas, Maka tagihan pelanggan itu dikenakan beberapa persen saja dari total tagihan yang seharusnya dibayarkan.
- Sistem pembayaran IndiHome adalah *pascabayar* dimana tagihannya akan dibayarkan dibulan depan atas pemakaian layanan IndiHome dibulan sebelumnya.

Cara Identifikasi Case :

A. Cek Detail tagihan menggunakan MYCX

1. Buka aplikasi MYCX
2. Masukkan nomor telepon
3. Pilih customer billing
4. Pilih MyBrains
5. Pilih Info Billing Detail
6. Sesuaikan nomor service, periode, dan input captcha
7. Klik Cari



Gambar 1. MyBrains

8. Scroll kebawah akan muncul detail tagihan beberapa bulan kebelakang
9. Pastikan apakah ada kenaikan tagihan dari beberapa bulan kebelakang
10. Jika ada kenaikan, Pastikan fitur/paket apa yang membuat ada kenaikan tagihan

PERIODE 202205

Display10▼records

Search:

-

Abonemen

645.000

SERVICE	JENIS	DESKRIPSI	TGL AKTIF	TGL BERAKHIR	BIAYA
INTERNET	ABONEMEN	Biaya Sewa ONT	2020/07/22 00:00:00		20.000
INTERNET	ABONEMEN	UseeTV Add On MOVIE 2 HD	2021/08/06 16:21:18		40.000
INTERNET	ABONEMEN	New Internet Fair Usage Speed 50 Mbps	2021/08/06 16:21:18		425.000
INTERNET	ABONEMEN	USEE NEW BASIC HD	2021/08/06 16:21:18		60.000
INTERNET	ABONEMEN	Biaya Sewa Set Top Box Hybrid HD	2021/08/06 16:21:18		20.000
INTERNET	ABONEMEN	Biaya Sewa Second Set Top Box Hybrid HD	2021/12/02 13:50:43		80.000

TAGIHAN645.000

-

PPN Unsur Kena Pajak

70.950


SERVICE	JENIS	DESKRIPSI	TGL AKTIF	TGL BERAKHIR	BIAYA
INTERNET	PPN	PPN			70.950

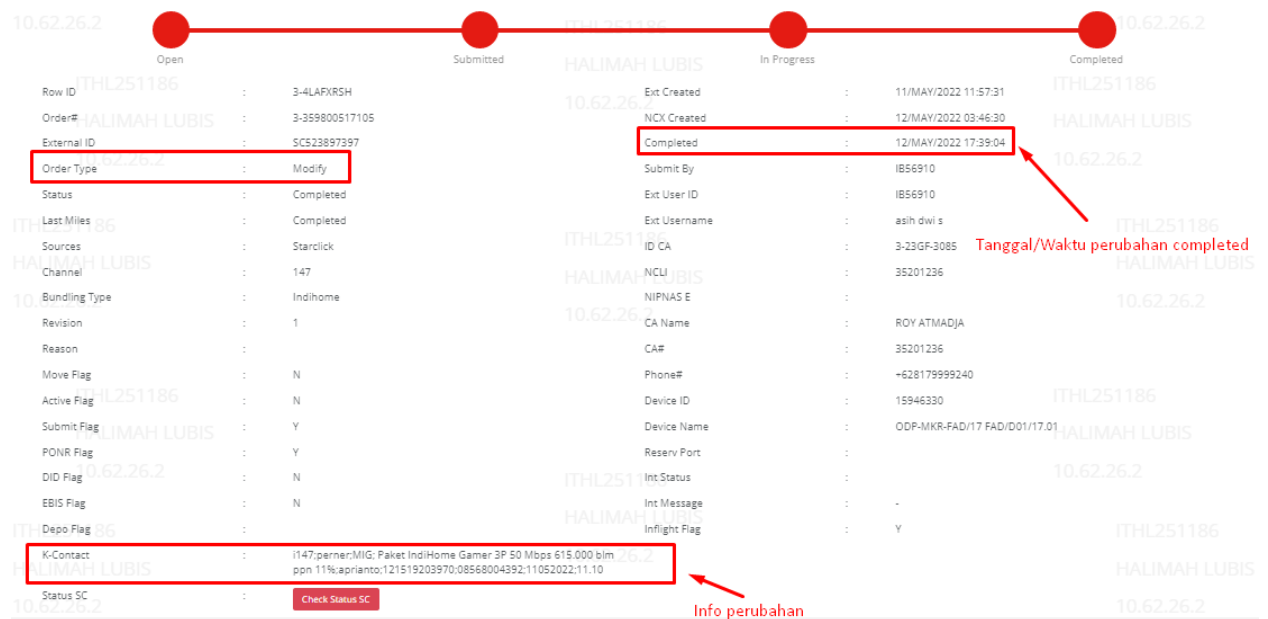
TOTAL715.950

Gambar 2. Detail tagihan MyBrains

B. Pastikan tidak ada permintaan perubahan paket/fitur di NCX

Link Aplikasi : ncxtools.telkom.co.id

1. Pilih Menu **Retail** > Klik **Sales Order**
2. Pilih search by menggunakan **ND**
3. Masukan ID pelanggan > Klik tombol 
4. Klik Detail di permintaan terbaru



Gambar 3. Status Order

5. Scroll kebawah untuk memastikan paket/fitur apa yang ditambahkan atau dihapus


50	3-4LAFWQ3	Delete	C16059-SWONT-20K (Internet) 20000	Tarif	Completed		
51	3-4LAFWQ5	Add	C22037 - CS22 - New IndiHome Gamer 3P 2022 (INET)	Paket	Completed		0
52	3-4LAFWQH	Add	C22037[[11]]Abodemen 0	Tarif	Completed		0
53	3-4LAFWQI	Add	APP_GAMERS - Apps Gamer untuk HSI Gamer - C22037	Feature	Completed		0
54	3-4LAFWQJ	Add	C22037-APP_GAMERS 500000 50000	Tarif	Completed		50000
55	3-4LAFWQK	Add	UNL - Internet Link Unlimited Internet Usage - C22037	Offer	Completed		0
56	3-4LAFWQL	Add	C22037-UNL-0-0	Tarif	Completed		0
57	3-4LAFWQM	Add	INETSOM - Internet HSI Gamer Speed 50 Mbps - C22037	Feature	Completed		0
58	3-4LAFWQN	Add	C22037-INETSOM 375000 375000	Tarif	Completed		375000
59	3-4LAFWQO	Add	C22040 - CS22 - New IndiHome Gamer 3P 2022 (ADD ON)	Paket	Completed		0
60	3-4LAFWQP	Add	C22040[[11]]Abodemen 0	Tarif	Completed		0
61	3-4LAFWQQ	Add	CLOUDGAME2 - Add on GameQoo 2 - C22040	Feature	Completed		0
62	3-4LAFWQR	Add	C22040-CLOUDGAME2 50000 50000	Tarif	Completed		50000
63	3-4LAFWQS	Add	OTTDISP - OTT Disney Plus Hotstar - C22040	Feature	Completed		0
64	3-4LAFWQT	Add	C22040-OTTDISP-20000 20000	Tarif	Completed		20000
65	3-4LAFWQU	Add	C22039 - CS22 - New IndiHome Gamer 3P 2022 (USEE)	Paket	Completed		0
66	3-4LAFWQV	Add	C22039[[11]]Abodemen 0	Tarif	Completed		0
67	3-4LAFWQW	Add	USEENSEAT - UseTV Add On Sea Today - C22039	Feature	Completed		0
68	3-4LAFWQX	Add	C22039-USEENSEAT-2500 2500	Tarif	Completed		2500

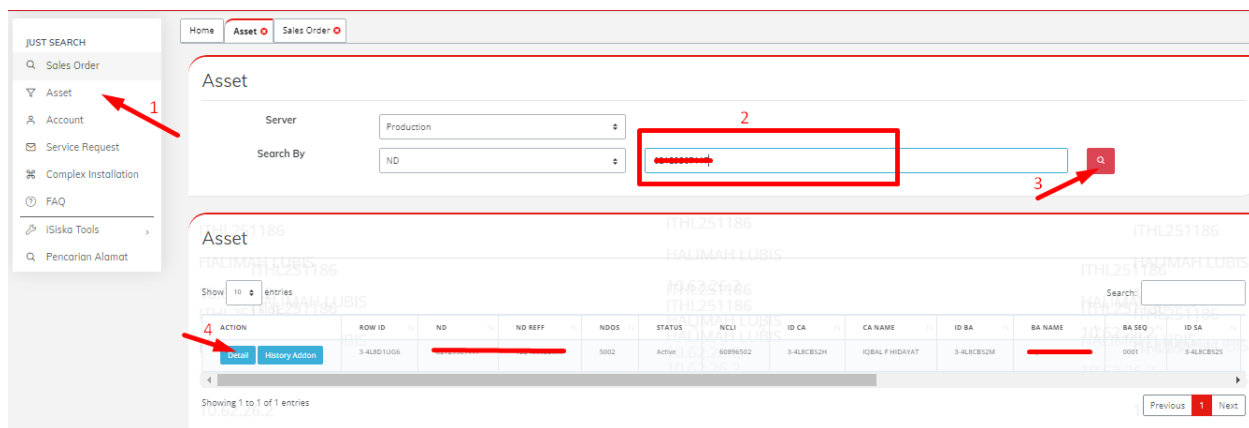
Add : paket/fitur yang ditambahkan

Delete : paket/fitur yang dihapus

Gambar 4. Detail Order

C. Pastikan apakah karena tagihan prorata PSB atau bukan

1. Buka Aplikasi NCXtools
2. Klik **Retail**
3. Klik **Asset**
4. Masukkan Nomor telepon/internet di kolom **ND**
5. Klik Icon 
6. Klik **Detail**



Gambar 5. Search data pelanggan menggunakan aplikasi NCX

Asset Header

Row ID	:	3-4K4Y1YE3	CA ID	:	3-4J54ISYN
Assets	:	3-357291365979	NCL	:	60322287
Product	:	Telkom Data Internet	NIPNAS E	:	
Product Type	:	Subscription	CA Name	:	SHEILLA FITRIA, A
Product Code	:	Product	CA Num	:	3-356516169503
Indicator	:	Indihome	BA ID	:	3-4K4GKNTI
ND	:	111501182427	BA Name	:	SHEILLA FITRIA, A
ND Ref	:		BA Num	:	3-357262005664
Status	:	Active	Customer Portfolio (HVC)	:	
Is Migration	:	N	SA ID	:	3-4K4GKNTI
Depo Flag	:	-	SA Name	:	SHEILLA FITRIA, A
Sus Depo Flag	:	-	SA Num	:	3-357262005660
Created Date	:	17/MAR/2022 10:03:01	Region	:	SUMATRA
Prov Act Date	:	17/MAR/2022 17:02:39	Witel	:	RIDAR
Bill Act Date	:	17/MAR/2022 17:02:39	Datel	:	DATTEL RIAU DARATAN
Inactive Date	:		STO	:	BKR

Tanggal awal aktif billing

Gambar 6. Tanggal PSB Pelanggan

7. Lalu disesuaikan dengan data di payment

Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
Mei 2022	IDR	431,949	431,949	Belum Lunas		Bukan cicilan		
Detail pembayaran								
Jenis Layanan	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Status	Lokasi pembayaran				
PPN UNSUR KENA PAJAK	IDR	42,805	Belum Lunas					
ABONEMEN	IDR	345,000	Belum Lunas					
INTERNET CONTENT	IDR	44,144	Belum Lunas					
METERAI	IDR	0	Belum Lunas					
Apr 2022	IDR	269,266	0	Lunas	FINNET BANK - BANK SYARIAH MANDIRI	Bukan cicilan	21-Apr-2022	08:27:52
Detail pembayaran								
Jenis Layanan	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Status	Lokasi pembayaran				
ABONEMEN	IDR	187,582	Lunas	FINNET BANK - BANK SYARIAH MANDIRI				
PPN UNSUR KENA PAJAK	IDR	25,533	Lunas	FINNET BANK - BANK SYARIAH MANDIRI				
INTERNET CONTENT	IDR	44,545	Lunas	FINNET BANK - BANK SYARIAH MANDIRI				
DENDA TERBAYAR	IDR	11,606	Lunas	FINNET BANK - BANK SYARIAH MANDIRI				
Mar 2022	IDR	550,000	0	Lunas	FINNET BANK - BANK SYARIAH MANDIRI	Bukan cicilan	18-Mar-2022	12:47:03
Detail pembayaran								
Jenis Layanan	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Status	Lokasi pembayaran				
BIAYA INSTALASI PSB	IDR	500,000	Lunas	FINNET BANK - BANK SYARIAH MANDIRI				
PPN UNSUR KENA PAJAK	IDR	50,000	Lunas	FINNET BANK - BANK SYARIAH MANDIRI				

© 2008 PT Telkom

Gambar 7. Detail tagihan di aplikasi i-payment