BAB II
KONDISI OBJEKTIF VENDOR 3 (Tri) STORE KOTA SERANG

A. Letak Geografis 3 Store Kota Serang

3Store kota serang merupakan kantor yng disediakan oleh PT. Hutchison 3 untuk costumer center yang khusu untuk pelanggan 3 (Tri) yang memberikan layanan diantaranya menangani sebuah pertanyaan, permintaan, keluhan, kritikan, hingga saran dari pelanggan Tri.[1]

3Store kota Serang merupakan cabang dari kantor pelayanan customer center Tri Pusat yang terletak Jl. Raya Cilegon No.KM, Drangong, Legok, Kota Serang, Banten dengan kode pos 42162.

B. Profil Kartu 3

Kartu 3 (Tri) merupakan merek dari layanan telekomunikasi seluler di Indonesia yang memberikan pengalaman gaya hidup. Kartu 3 beruapaya untuk menghadirkan pengalaman dan hal yang baik bagi konsumen, dan juga memberikan asumsi untuk meningkatkan anak muda Indonesia dengan gaya hidup *digital* yang tinggi.

[1] Store, http:// www.vava.co.id, di akses pada tanggal 26 maret 2022, pukul 23.11 WIB

Kini 3 dan Indosat Ooredoo bergabung menjadi Indosat Ooredoo Hutchison dengan tetap mempertahankan merek “3”.Dengan tujuan untuk jaringan yang lebih andal, inovasi yang lebih mutakhir, dan tekad untuk Indonesia Digital yang lebih maju.

C. Sejarah Kartu 3

Jaringan Tri dioperasikan PT Hutchison 3 Indonesia, yang 65% sahamnya dimiliki Hutchison Whampoa dan sisanya oleh *Northstar Pacific*. Meskipun lisensi 3G telah diperolehi pada tahun 2004 saat perusahaan tersebut masih bernama *Cyber Access Communication*.

Layanan 3G baru mulai diluncurkan pada 29 Maret 2007 dengan wilayah jangkauan terbatas untuk Jakarta. Saat itu Tri berada di bawah bendera *Hutchison Whampoa* dan *Charoen Pokphand Group* dan dikenal dengan nama PT Hutchison CP *Telecommunications* (HCPT).

Tri sendiri mengklaim telah mendapatkan 2.3 juta pelanggan sampai kuartal kedua tahun 2008. Pada tanggal 8 September 2008, Tri mempromosikan SMS gratis ke semua operator, semua orang .Pada tahun 2009 Tri menjadi salah satu sponsor *tur Asia Manchester United*, dan akhirnya djadikan salah satu sponsor resmi *Manchester United.*[2]

[2] Store, http:// www.vava.co.id, di akses pada tanggal 26 maret 2022, pukul 23.11 WIB

Pada Februari 2013, Garibaldi Thohir bekerjasama dengan *Northstar Pacific*, perusahaan yang terafiliasi dengan TPG Capital, memborong 35% saham milik Charoen Pokphand Group di PT Hutchison CP Indoneska.

Sebelumnya CP telah melepas 65% saham PT Cyber Access ke *Hutchison Whampoa Limites*. Dengan adanya perubahan kepemilikan saham, PT *Hutchison* CP *Telecommunications* (HCPT) atau yang dikenal dengan merk Tri, berubah nama menjadi PT *Hutchison* 3 Indonesia. Unit bisnis *Hutchinson* di Indonesia ini termasuk jajaran operator kecil.*Hutchison* 3 telah memiliki 21 juta pelanggan dan menguasai pangsa pasar hingga 10%.[3]

D. Visi

Berupaya untuk menempatkan diri sebagai perushaan *Infocom* terkemuka di kawasan Indonesia, Vietnam, Sri Lank, Australia, Austria, Denmark, Hong kong, Irlandia, Italia, Macau, Swedia, dan Inggris. Serta menghadirkan layanan telekomunikasi yang inovatif, terjangkau dan memiliki penilaian yang terbaik.[4]

---

[3]"Sejarah Kartu 3 Indonesia" https: //id.wikipedia.org/wiki/3_ (telekomunikasi), di akses pada 26 januari. 2022, pukul 08.11 WIB

[4] Visi PT Hutchison 3 Indonesia, https://tri.co.id/, di akses pada tanggal 15 januari 2022, pukul 09.30 WIB

E. Misi

1. PT. Hutchison 3 Indonesia mempunyai misi memeberikan layanan *"one stop Infocom"* dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapat layanan terbik, berupa kemudahan produk dan jaringan yang terbaik, berupa kemudahan produk dan jaringan berkualitas dengan harga kompetetif.
2. PT. Hutchison 3 Indonesia akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul, pengguna teknologi yang kompetetif serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergi[5].

F. Produk Layanan Kartu 3

Terdapat banyak pilihan produk layanan yang dimiliki oleh PT Hutchison 3 Indonesia, hal tersebut merupakan kelebihan yang di dapat oleh PT Hutchison 3 Indonesia untuk pelanggan setia kartu Tri, diantara banyaknya produk-produk yang diluncurkan kartu 3 ini agar pelanggan setia dan bahkan untuk menarik perhatian pelanggan lainnya agar bisa ikut dalam produk-produk yang luncurkan oleh kartu 3 ini, sehingga secara tidak langsung kartu 3 ini menarik perhatian agar semua pelannggan masuk dalam pengguna setia kartu 3. Adapun produk-produk yang luncurkan kartu 3 ini sangat menarik dan sangat mengambil perhatian para pelaku pengguna telephone

[5] Misi PT Hutchison 3 Indonesia, https://tri.co.id/, di akses pada tangal 15 januari 2022, pukul 09.30

seluler unuk bisa menggunakan kartu 3, adapun penawaran dari produk-produk yang dilincurkan mulai dari pelanggan yang kesusahan dalam mengisi ulang pulsa kini pelanggan sangat dimudahkan yaitu dihadirkannya adanya pulsa darurat yang tentunya meiliki syarat dan ketentuan-ketentuan yang diberikan, selain itu kartu 3 juga mengeluarkan bonus pont yanag mana pelanggan bisa dapatkan bonus ini melalui pengisian pulsa melaui aplikasi yang dikeluarkan oleh kartu 3, dan masih banayk sekali, untuk lebih jelas terkait produk-produk yang diluncurkan kartu 3 di antaranya yaitu:[6]

1. Perdana *AlwaysOn*,

Perdana *AlwaysOn* hadir dengan harga yang terjangkau agar pelanggan dapat menikmati mengakses internet dan bebas telepon ke sesama nomor Tri 120 menit/hari selama 60 hari, selama nomor Tri Pelanggan masih berada dalam Masa Aktif (Produk).

Untuk pelanggan Perdana AlwaysOn yang melakukan aktivasi kartu baru mulai 26 Juli 2020 dapat menikmati tambahan Kuota Belajar yang dapat digunakan untuk mengakses aplikasi pendidikan seperti; Ruang Guru, Edmodo, Zenius, dan Google *Classroom*.

[6] Produk Layanan PT Hutchison 3 Indonesia, https://tri.co.id/, di akses pada tanggal 20 januari 2022, pukul 23.00 WIB

Masa Aktif Perdana AlwaysOn:

Masa Aktif	
Kuota++	Mengikuti Masa Aktif nomor Tri Pelanggan
Kuota Belajar	30 Hari
Kuota Bebas Nelpon Sesama Tri	60 Hari
Kartu Perdana AlwaysOn	360 Hari

2. Kuota Unlimited

adalah produk kuota data internet terbaru yang menawarkan benefit akses unlimited dengan harga terjangkau ke beberapa aplikasi *chatting*, sosial media, *games* dan video *streaming* popular (aplikasi pilihan).[7]

3. H3RO

adalah produk Indosat *Ooredoo Hutchison* bagi Pelanggan Layanan Prabayar Indosat *Ooredoo Hutchison* penggemar *games online PUBG, Mobile Legend (MLBB*), *Free Fire (FF), AOV* dan *Call of Duty (games),* yang terdiri dari:[8]

[7]Produk Layanan PT Hutchison 3 Indonesia, https://tri.co.id/, di akses pada tanggal 20 januari 2022, pukul 23.00 WIB

[8]Produk Layanan PT Hutchison 3 Indonesia, https://tri.co.id/, di akses pada tanggal 20 januari 2022, pukul 23.00 WIB

1. Perdana H3RO Max, yang dapat diperoleh pelanggan di *3Store*, mitra penjualan atau *retailer* Indosat *Ooredoo Hutchison* di area penjualan yang ditentukan, dengan rincian berikut:

ISI PRODUK	**RINCIAN KUOTA**
Kuota Data Utama (GB)[1]	1
Kuota Data Lokal (GB)[2]	4
Kuota Lokal Data Games (GB)[3]	Unlimited
MASA AKTIF (Hari)	30
Harga Mulai dari (Rp)	30.000

Keterangan

1. Kuota Data Utama dapat digunakan di semua area layanan Indosat Ooredoo Hutchison.
2. Kuota Data Lokal hanya dapat digunakan di kota/kabupaten tertentu, tempat Pelanggan membeli Produk.
3. Kuota games dapat digunakan di semua area layanan Indosat Ooredoo Hutchison. Berlaku batas pemakaian wajar (FUP) yaitu 512 MB/hari. Kecepatan akses internet setelah melewati FUP adalah 128 kbps.

Tarif dasar layanan Produk adalah sebagai berikut :

LAYANAN DASAR	
Tarif telepon ke sesama nomor pelanggan Tri dan Indosat Ooredoo (Rp)	1.1/detik
Tarif telepon ke nomor pelanggan operator lain (Rp)	330/menit (<60 detik) 5.5/detik (>60 detik) Pengulangan per panggilan telepon
Tarif SMS (Rp)	550/10SMS 55/SMS (>10SMS) Pengulangan per hari

2. Paket Data H3RO Max, yang dapat diperoleh Pelanggan di 3Store, mitra penjualan atau retailer Indosat Ooredoo

Hutchison di area penjualan yang ditentukan, dengan rincian berikut:[9]

ISI PRODUK	RINCIAN KUOTA
Kuota Data Utama (GB)[1]	1
Kuota Data Lokal (GB)[2]	4

[9]Produk Layanan PT Hutchison 3 Indonesia, https://tri.co.id/, di akses pada tanggal 20 januari 2022, pukul 23.00 WIB

Kuota Lokal Data Games (GB)[3]	Unlimited
MASA AKTIF (Hari)	30
Harga Mulai dari (Rp)	30.000

Keterangan

1. Kuota Data Utama dapat digunakan di semua area layanan Indosat Ooredoo Hutchison.
2. Kuota Data Lokal hanya dapat digunakan di kota/kabupaten tertentu, tempat Pelanggan membeli Produk.
3. Kuota games dapat digunakan di semua area layanan Indosat Ooredoo Hutchison. Berlaku batas pemakaian wajar (FUP) yaitu 512 MB/hari. Kecepatan akses internet setelah melewati FUP adalah 128 kbps.
3. Produk Isi Ulang H3RO Unlimited, yang dapat diperoleh Pelanggan melalui aplikasi bima+, USSD *123*5*6# dan e-marketplace yang berkejasama dengan Indosat Ooredoo Hutchison.

4. BonsTri

BonsTri merupakan poin yang dimiliki oleh pelanggan atas transaksi isi ulang pulsa maupun pembelian paket data dari IOH. [10]Dengan menggunakan lebih banyak dalam transaksi dari IOH maka semakin banyak pula point yang di dapat. BonsTri ini

[10]Produk Layanan PT Hutchison 3 Indonesia, https://tri.co.id/, di akses pada tanggal 20 januari 2022, pukul 23.00 WIB

juga merupakan layanan layanan dari perusahan 3 dengan tujuan terima kasih atas pemakaian layanan dari IOH.

5. Bos Tri

Balance Offer System Tri (BOS Tri) adalah layanan yang disediakan oleh Tri Indonesia kepada Pelanggan Layanan Prabayar Tri Indonesia berupa penyediaan pulsa utama yang dapat digunakan oleh Pelanggan dengan pengembalian yang dilakukan pada saat pengisian pulsa berikutnya, baik secara sekaligus ataupun beberapa kali pengisian pulsa. Pengembalian produk dan/atau nominal pulsa akan secara otomatis dilakukan pada saat Pelanggan melakukan pengisian ulang pulsa berikutnya, baik secara sekaligus ataupun beberapa kali pengisian pulsa.[11]

Kriteria utama bagi Pelanggan yang ingin mengajukan permohonan aktivasi layanan BOS Tri adalah sebagai berikut:

1. Nomor Tri Pelanggan adalah nomor Tri untuk Layanan Prabayar.
2. Nomor Tri Pelanggan telah diregistrasi dan divalidasi sesuai peraturan registrasi.
3. Nomor Tri Pelanggan dalam keadaan aktif selama lebih dari 90 (sembilan puluh) hari berturut-turut dan melakukan isi ulang pulsa secara reguler.

Nominal pulsa yang akan diberikan pada Pelanggan akan ditentukan oleh Tri Indonesia berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh Tri Indonesia.

[11]Produk Layanan PT Hutchison 3 Indonesia, https://tri.co.id/, di akses pada tanggal 20 januari 2022, pukul 23.00 WIB

Apabila Tri Indonesia menyetujui permohonan Pelanggan untuk menikmati layanan BOS Tri, Tri Indonesia akan mengirimkan notifikasi persetujuan kepada Pelanggan sebelum layanan diaktifkan.

6. Paket Bundling

Adalah Layanan Prabayar Tri Indonesia dapat menikmati paket bundling isi ulang pulsa/deposit prabayar yang terdiri dari:

1. pulsa utama (sesuai dengan nilai isi ulang pulsa).
2. pulsa bicara sesama Tri senilai 100.000 (Paket Bundling), melalui transaksi pembelian dan aktivasi di 3Store (Promo).

Pembebanan tarif pembelian Paket Bundling dan aktivasi pulsa bicara sesama Tri dilakukan melalui pengurangan pulsa/deposit prabayar Pelanggan.Tarif sudah termasuk PPN dan dapat berubah sewaktu-waktu. Syarat dan Ketentuan:[12]

Pelanggan Layanan Prabayar Tri Indonesia dapat menikmati paket bundling isi ulang pulsa/deposit prabayar yang terdiri dari

1. Pulsa utama (sesuai dengan nilai isi ulang pulsa), dan (2) pulsa bicara sesama Tri senilai 100.000 (Paket Bundling), melalui transaksi pembelian dan aktivasi di 3Store (Promo).

[12]Produk Layanan PT Hutchison 3 Indonesia, https://tri.co.id/, di akses pada tanggal 20 januari 2022, pukul 23.00 WIB

Rincian Paket Bundling:

Pulsa Utama	Pulsa Bicara sesama Tri
V100.000	100.000
V150.000	100.000
V200.000	100.000
V300.000	100.000
V500.000	100.000

2. Cara aktivasi Pulsa Bicara Sesama Tri:[13]
    1. Lakukan pembelian Paket Bundling senilai min. 100.000 di 3Store; dan
    2. Lakukan aktivasi pulsa bicara sesama Tri di 3Store di hari yang sama dengan pembelian Paket Bundling, dengan cara membeli paket data/paket bicara minimal 50.000.
3. Pulsa Bicara sesama Tri dapat digunakan untuk telpon ke sesama nomor pelanggan Tri Indonesia dan berlaku selama 3 (tiga) hari dari pukul 00-17.
4. Pembebanan tarif pembelian Paket Bundling dan aktivasi pulsa bicara sesama Tri dilakukan melalui pengurangan pulsa/deposit prabayar Pelanggan. Tarif sudah termasuk PPN dan dapat berubah sewaktu-waktu.

[13]Produk Layanan PT Hutchison 3 Indonesia, https://tri.co.id/, di akses pada tanggal 20 januari 2022, pukul 23.00 WIB

5. Periode Promo: 1 Januari 2022 hingga 30 Juni 2022.
6. 1 nomor pelanggan/MSISDN hanya dapat membeli Paket Bundling sebanyak 1 kali per hari.
7. Promo ini berlaku untuk Pelanggan Layanan Prabayar Tri Indonesia yang telah melakukan registrasi pelanggan jasa telekomunikasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
8. Dengan membeli atau menggunakan produk dan layanan Tri Indonesia, Pelanggan dianggap setuju untuk tunduk dan terikat sepenuhnya pada Syarat dan Ketentuan Layanan Tri Indonesia serta syarat dan ketentuan khusus yang berlaku untuk Promo sebagaimana tercantum dalam situs resmi Tri Indonesia www.tri.co.id.
9. Tri Indonesia berhak untuk mengubah Syarat dan Ketentuan Promo setiap saat dan sewaktu-waktu, sesuai kebijakan Tri Indonesia.
10. Tri Indonesia berhak membatalkan Promo apabila diduga atau ditemukan adanya indikasi kecurangan yang dilakukan oleh Pelanggan.

G. Syarat dan ketentuan Pinjaman Pulsa Tri

Pelanggan yang akan melakukan transaksi permohonan akivitas layanan Bos 3 terdapat kriteria yaitu:[14]

[14]Syarat dan ketentuan pinjaman pulsa darurat PT Hutchison 3 Indonesia, https://tri.co.id/, di akses pada tanggal 20 januari 2022, pukul 11.00 WIB.

1. Nomor Tri pelanggan adalah nomor Tri untuk layanan prabayar.
2. Nomor Tri pelanggan telah di registrasi dan di validasi sesuai peraturan registrasi pelanggan yang berlaku
3. Nomor Tri pelanggan dalm keadaan akif selama lebih dari 90 hari berturut-turut dan melakukan isi ulang pulsa secara reguler.