

BAB I

PENDAHULUAN



A. LATAR BELAKANG

Penerapan strategi divisionalisasi PT (PERSERO) TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM) telah memberi leluasan lebih banyak pada tiap unit organisasi untuk mengatur diri. hal itu berlaku hingga unit organisasi dituntut untuk meluangkan waktu dan tenaga lebih banyak untuk merencanakan program bagi peningkatan performansi unit organisasi.

Kantor Daerah Telekomunikasi (Kandatel) sukabumi adalah salah satu bagian Divisi Regional (Divre) III Jawa Barat dan Banten yang tidak terlepas dari kondisi tersebut. Kandatel harus mampu merencanakan dan mengatur kegiatan yang dapat memenuhi tuntutan masyarakat dan perusahaan, berkaitan dengan peningkatan pelayanan fasilitas telekomunikasi secara kuantitatif maupun kualitatif.

Perencanaan dan penentuan lokasi, jumlah, dan jenis fasilitas telekomunikasi yang harus terpasang adalah tugas awal utama suatu Kandatel untuk meraih keberhasilan pelayanan. hal itu menuntut pelaksanaan aktif, dan berkesinambungan tugas-tugas

pemasaran, seperti penelitian lokasi dan tingkat kebutuhan atau permintaan fasilitas telekomunikasi (*Survey Demand*), perencanaan promosi, dan pendidikan pelanggan (*customer education*). hal tersebut akan sulit dilaksanakan, jika sumber daya dinas yang sangat terbatas dikerahkan untuk melaksanakan tugas-tugas operasional harian.

Pembentukan suatu titik pelayanan (*Service Point*) yang bertugas menerima dan melayani masyarakat yang ingin berhubungan dengan TELKOM merupakan salah satu langkah awal yang telah diterapkan oleh Kandatel Sukabumi. *Service Point* diidélisasikan untuk mampu memenuhi semua kebutuhan masyarakat, berkaitan dengan pelayanan jasa dan fasilitas telekomunikasi. Apabila hal itu terjadi, maka dinas-dinas akan dapat lebih berkonsentrasi untuk melaksanakan tugas-tugas utamanya.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Permasalahan yang akan dibahas dalam makalah ini berkaitan dengan kondisi yang terjadi dalam Kandatel Sukabumi. Upaya untuk menganalisis fungsi dan peran *Service Point* berdasarkan pada pengamatan bahwa dinas-dinas operasional Kandatel memiliki peran ganda yang di nilai relatif kurang efektif. Peran tersebut antara lain ; melaksanakan tugas-tugas utama, menghadapi pelanggan secara langsung, dan menyelesaikan pekerjaan administratif lanjutnya.

Asumsi awal yang diperoleh dari pengamatan singkat menunjukkan bahwa kondisi itu mengindikasikan kurang optimalnya fungsi dan peran *Service Point*. Ketidak optimalan tersebut bisa disebabkan oleh faktor-faktor eksternal maupun internal *Service Point*. Ketersediaan dan kesiapan data, daya dukung dan koordinasi dengan dinas terkait, dan

atau pelimpahan wewenang yang kurang adalah beberapa faktor eksternal keoptimalan. Faktor internal dapat dimunculkan oleh kondisi-kondisi di dalam sistem *Service Point*, seperti kualitas dan kuantitas pegawai, sistem dan prosedur, dan ketersediaan perangkat pendukungnya.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Penelitian dan pengamatan terhadap fungsi dan peran *Service Point* ini bertujuan untuk menganalisis dan menemukan solusi bagi upaya optimalisasi, berkaitan dengan daya dukung *Service Point* terhadap pelaksanaan tugas dilingkungan Kandatel. Tujuan tersebut diharapkan akan tercapai melalui beberapa tahap sasaran :

1. Mengamati dan menemukenali kondisi *Service Point* saat ini, berkaitan dengan pemenuhan fungsi dan perannya untuk mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Kandatel.
2. Menemukan konsep optimalisasi peran dan fungsi *Service Point* melalui perubahan-perubahan yang berkaitan dengan kondisi eksternal dan internalnya.

D. PEMBATAAN MASALAH

Pembatasan yang dilakukan dalam penyusunan makalah ini bertujuan untuk menekan bias yang muncul jika penelitian dilakukan pada obyek dan atau permasalahan yang terlalu luas. Pembatasan obyek dilakukan dengan membatasi pengamatan pada *Service*

Point di kota Sukabumi, yang melayani kecamatan Sukabumi, Cibadak, dan sekitarnya. Hal ini dilakukan, karena Kandatel Sukabumi memiliki dua *Service Point*. *Service Point* Sukabumi melayani masyarakat dalam batas pelayanan (boundary) STO Sukabumi dan *Service Point* Pelabuhan Ratu untuk daerah dalam wilayah pelayanan STO Pelabuhan Ratu.

Pembatasan kedua berkaitan dengan analisis yang akan dilakukan terhadap obyek penelitian. Berdasar dua faktor utama penyebab ketidakefektifan fungsi dan peran *Service Point* yang telah dikemukakan diatas, maka analisis ini akan dilakukan pada :

1. Kondisi yang dipengaruhi oleh hubungan antara *Service Point* dengan unit kerja pemasaran dan pelayanan. kondisi ini meliputi; pembagian tugas, wewenang, dan koordinasi antara keduanya.
2. Kondisi internal *Service Point*, meliputi daya dukung pegawai, kelengkapan lingkungan kerja, dan sistem dan prosedur terkait.

E. METODOLOGI PENELITIAN

Ada beberapa metodologi dasar dalam penelitian ini yang digunakan dalam proses pengumpulan, pengolahan data, dan analisis. Pengumpulan data dilakukan dengan keterlibatan operasional, interaksi langsung, dan pengumpulan berkas atau dokumen terkait. data-data tersebut kemudian diolah secara deskriptif untuk digunakan dalam proses analisis.

Penelitian ini secara garis besar akan dilakukan dengan cara :

1. Pengamatan dan pengumpulan data kondisi *Service Point*, meliputi ; lingkup kerja, beban kerja, kualitas dan kuantitas pegawai, dan sebagainya.

2. Pengamatan dan pengumpulan data kondisi serta tuntutan kebutuhan lingkungan internal maupun eksternal kandel. Dibatasi pada kondisi yang berkaitan dengan peran dan tugas dinas pemasaran dan operasi.
3. Analisis melalui suatu proses perbandingan dan penyesuaian dua kondisi awal yang telah ditemukan, diperkuat oleh kondisi *Service Point* kelas yang berhasil dikumpulkan.
4. Penarikan simpulan dan rekomendasi.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Makalah ini disusun berdasar suatu sistematika tertentu, untuk menjelaskan pola pikir penelitian. Sistematika penulisan tersebut adalah :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini mengungkapkan latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, maksud dan tujuan, metodologi penelitian, dan sistematika penyusunan dan penulisan makalah.

BAB II. LANDASAN TEORI

Beberapa teori, konsep, dan logika yang mendasari proses analisis pada penelitian, akan diungkapkan dalam bab II ini.

BAB III. PENGUMPULAN DATA

Data-data yang diungkapkan dalam bab ini berkaitan dengan kondisi kandel dan *Service Point* saat ini, kebutuhan dan tuntutan internal

kandatel (Dinas Pemasaran) dan eksternal kandatel, serta beberapa data kondisi Service Point yang diangkat sebagai pembanding.

BAB IV. PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi kajian analisis yang dilakukan terhadap *Service Point*, berkaitan dengan kondisi ideal, yang dibutuhkan oleh jajaran Dinas Pemasaran dan Operasi Kandatel Sukabumi, guna mendukung secara optimal pelaksanaan tugasnya.

BAB V. PENUTUP

Bagian ini mengemukakan simpulan dan rekomendasi yang diajukan berdasar hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya.