



BAB III

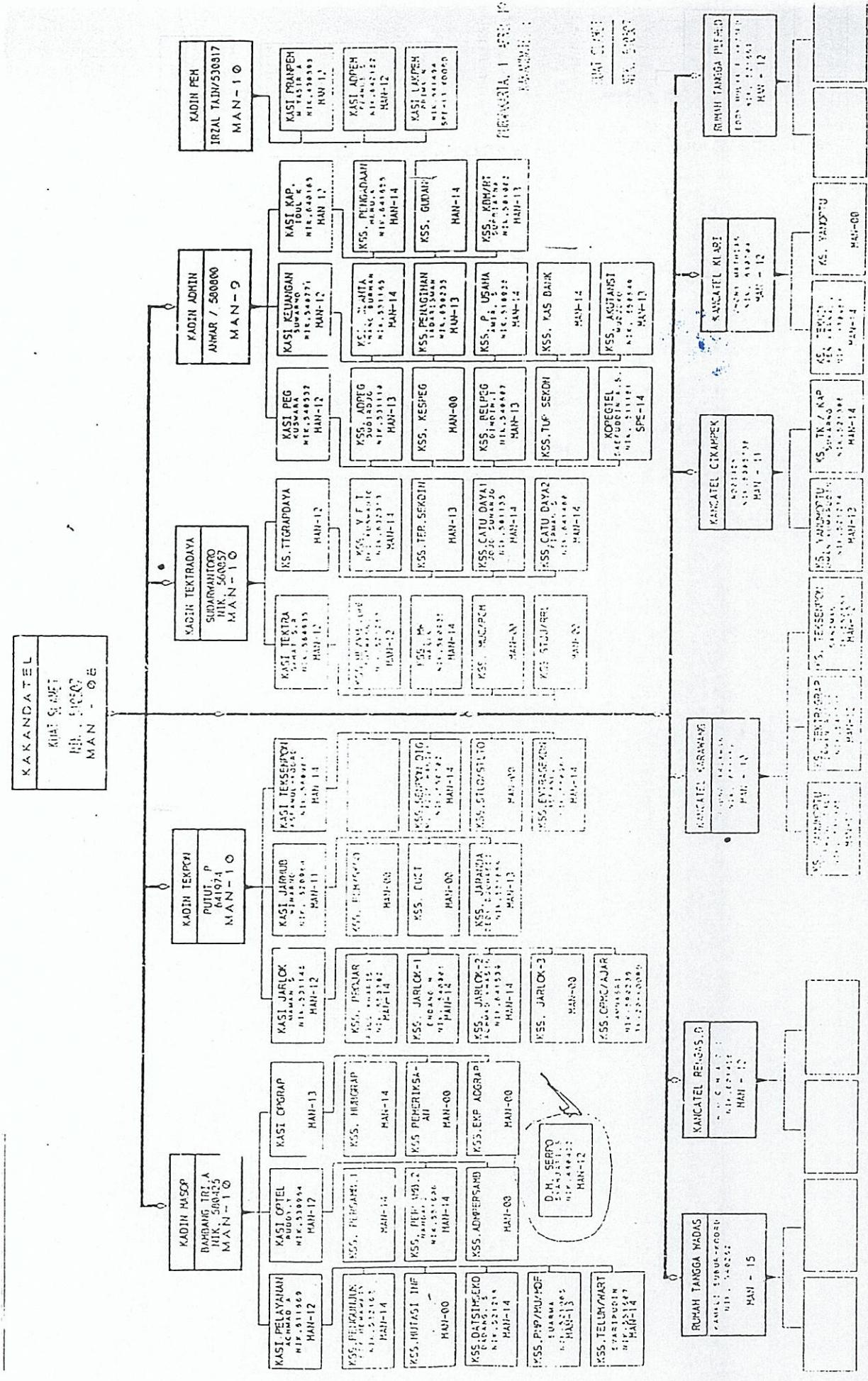
PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data yang akan dibahas pada bab ini bertujuan untuk mengungkap kondisi yang terjadi di kandatel Sukabumi secara lebih terperinci, berkaitan dengan untuk mengoptimalkan fungsi dan peran Service Point. Bab ini dibagi dalam beberapa sub bab, untuk menjelaskan kondisi-kondisi tersebut secara lebih struktural.

A. STRUKTURAL ORGANISASIONAL KANDATEL

1. UMUM

Kandatel Sukabumi menerapkan struktur organisasi berdasar Keputusan Direksi No. KD. 5119/KP082/PEG-34/90 untuk kandatel pola B2. Beberapa penyesuaian, seperti pembentukan Dinas Pembangunan dan Service Point merupakan kebijakan manajemen setempat yang harus dilakukan untuk memenuhi perkembang kebutuhan kandatel. Hal itu mengakibatkan perkembangan dan penambahan tugas. Untuk itu dibutuhkan koordinasi dan kesepakatan antar dinas untuk menghindari ketidakjelasan pelaksanaan dan atau penaggung jawab.



Kandatel Sukabumi didukung oleh 201 pegawai yang dialokasikan di lima dinas, empat kantor cabang, dan dua rumah tangga.

Table 3.1
Alokasi pegawai kandatel Sukabumi (posisi juli 2004)

LOKASI KERJA	KORPS				JUMLAH	
	TEKNIK		NON TEKNIK			
	PRIA	WANITA	PRIA	WANITA		
Kandatel Sukabumi						
▪ Dinas Masop	5	0	11	5	21	
▪ Dinas Tekpon	19	0	5	2	26	
▪ Dinas Tekgrap	12	0	0	0	12	
▪ Dinas Admin	7	0	24	9	40	
▪ Dinas Pemb	7	0	2	0	9	
▪ Kacatel Jampang	3	0	1	0	4	
Kulon	2	0	0	0	2	
▪ Kacatel cimangkok						
Kacatel Pelabuhan Ratu	23	0	13	9	45	
Kacatel Cibadak	13	0	5	2	20	
Kacatel Cicurug	7	0	3	0	10	
Kacatel Sagaranten	8	0	4	0	12	
JUMLAH	106	0	68	27	201	

Jumlah satuan sambungan yang dilayani di seluruh kandatel hingga saat ini mencapai 28.812 satuan sambungan, sehingga rasio satuan sambungan telepon per pegawai untuk daerah telekomunikasi Sukabumi mencapai 143,34 satuan sambungan per pegawai. Nilai itu relatif lebih kecil dibanding standar yang ingin dicapai perusahaan, sebesar 225 satuan sambungan per pegawai.

Table 3.2
 Jumlah satuan sambungan terpasang pada setiap lokasi pelayanan
 (posisi akhir Juli 2004)

NO	LOKASI	KAPASITAS SENTRAL		JUMLAH SST
1	Kancatel Sukabumi	9.642		8.490
2	Kancatel P.Ratu	1.024		804
3	Kancatel Cibadak	863		573
4	Kancatel Cicurug	10.232		9.358
5	Kancatel Jampang Kulon	8.000		5.499
6	Kancatel Cimangkok	3.324		2.162
7	Kancatel Sagaranten	2.012		1.926
JUMLAH		35.097		28.812

Table 3.3
 Prosentase jumlah satuan sambungan dan kontribusinya terhadap total pendapat, berdasar segmentasi pelanggan di tiap sentral pelayanan

NO	STO	RESIDENSIAL		BISNIS		SOSIAL	
		JMLH	PDPT	JMLH	PDPT	JMLH	PDPT
1	Kancatel Sukabumi	84%	55%	13%	44%	3%	1%
2	Kancatel P.Ratu	82%	42%	17%	58%	1%	0%
3	Kancatel Cibadak	84%	59%	15%	40%	1%	1%
4	Kancatel Cicurug	58%	21%	37%	79%	5%	0%
5	Kancatel Jampang Kulon	64%	53%	35%	47%	1%	0%
6	Kancatel Cimangkok	94%	55%	6%	44%	0%	1%
7	Kancatel Sagaranten	95%	59%	5%	40%	0%	1%
Kandatel Sukabumi		85%	49%	14%	51%	1%	0%

Tahun 2004 ini, kandatel Sukabumi dibebani target penambahan saluran baru sebesar 12.300 satuan sambungan. Jumlah itu kemudian dibagi – bagi ke tiap cabang untuk diturunkan ke dalam target bulanan.

Table 3.4
Target pasang baru kandatel Sukabumi tahun 2004

STO	TARGET PASANG BARU TAHUN 2004												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	JML
1 SMI	100	100	120	200	250	350	325	275	300	300	350	180	2850
2 PL.RT	200	200	200	300	300	300	375	375	375	350	300	300	3575
3 CBDK	200	200	200	300	300	300	350	375	375	350	300	300	3550
4 CCRG	20	40	40	40	40	100	65	75	65	80	65	450	675
5 JMP.KL	20	40	50	50	50	75	75	65	85	60	35	35	640
6 CMGK	20	30	50	50	50	100	75	75	75	80	45	45	695
7 SGRT	20	20	20	20	20	45	45	25	40	20	25	15	315
	580	630	680	960	1010	1270	1310	1265	1315	1240	1120	920	12300

2. KHUSUS

Dinas Pemasaran dan Operasi didukung oleh 21 pegawai yang dibagi dalam tiga seksi, yaitu seksi operasi telegraph, pelayanan, dan operasi telepon. Seksi operasi telegraph relatif non – aktif, berkaitan dengan kondisinya yang kurang berkembang. Sub seksi yang dibawahi oleh masing – masing seksi cukup mengindikasikan bahwa tugas atau fungsi penelitian dan perencana hanya mungkin dilaksanakan oleh seksi pelayanan.

Pengamatan menunjukan bahwa sumber daya pada seksi ini telah terserap untuk melaksanakan tugas administratif dan operasional harian. Hal itu menjadikan 15 orang pegawai yang dimiliki seksi ini kurang dapat digunakan dan dilibatkan dalam pelaksanaan fungsi penelitian dan perencanaan, atau pemasaran secara keseluruhan. Penjelasan lebih lanjut mengenai hal ini akan diberikan kemudian.

Struktur organisasi menujukan bahwa posisi Service Point berada dibawah dinas pemasaran dan operasi, setingkat dengan seksi. Kondisi – kondisi ini relatif berbeda

dengan kondisi yang umum diterapkan di beberapa kandatel lain, di mana Service Point seakan berada ‘di atas’ semua dinas atau bagian. Kondisi itu berdasar pada pemahaman bahwa setiap dinas atau bagian mempunyai akses langsung dengan Service Point.

Service Point Sukabumi dipercantik oleh 3 orang tenaga kontrak dari Koperasi Pegawai Telekomunikasi (Kopegtel) dan diawasi oleh seorang manajer pelaksana (duty manager). Waktu pelayanan adalah Senin hingga Jumat, jam 08.00 hingga 15.00, diselingi istirahat jam 12.00 hingga jam 13.00.

B. SISTEMATIK – PROSEDURAL

Pembahasan mengenai kondisi sistem dan prosedur dalam kandatel yang dikemukakan dalam makalah ini akan dibatasi hanya pada sistem dan prosedur yang berkaitan dan melibatkan fungsi serta peran dinas pemasaran dan operasi secara bisnis. Hal itu disebut proses bisnis, meliputi :

1. Pasang baru
2. Proses penanganan gangguan
3. Proses balik nama
4. Proses klaim pulsa
5. Proses billing
6. Penanganan gangguan telepon umum (telum)
7. Pengujian STLO
8. Proses penambahan alat

9. Ganti nomor, dan

10. Proses isolir

Proses-proses bisnis tersebut digunakan sebagai salah satu dasar untuk menganalisis fungsi dan peran Service Point. Itu karena Service Point merupakan kepanjangan tangan kandatel untuk melayani dan bertatap muka langsung dengan pelanggan atau calon pelanggan. Proses-proses bisnis selengkapnya termuat dalam lampiran. Hal itu cukup menggambarkan kondisi atau lingkup kerja dan tiap seksi dalam dinas pemasaran dan operasi. Penjelasan selanjutnya akan lebih diarahkan pada seksi pelayanan dan Service Point.

C. LINGKUP KERJA

Lingkup kerja bertujuan untuk menjelaskan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab seksi pelayanan dan *Service Point*. Tugas-tugas tersebut diintisari dari diagram alir proses bisnis utama kandatel Sukabumi yang sudah dibakukan. Selain itu, dicantumkan beberapa tugas pelaporan rutin internal maupun eksternal serta tugas-tugas yang dibebankan atas pertimbangan manajerial. Hal itu berdasar pada pertimbangan bahwa instruksi pemberlakuan proses bisnis utama terbaru di kandatel Sukabumi baru ditandatangani pada bulan Juli 2004, sehingga proses sosialisasinya relatif belum berjalan penuh.

D. BEBAN KERJA

Beban kerja yang diungkap dalam bagian ini berkaitan dengan pekerjaan dan atau tugas utama yang dilakukan dalam unit kerja yang diamati. Pengamatan atau perhitungan dilakukan terhadap beban kerja pada periode Januari hingga Juli 2004. data yang terkumpul merupakan data mentah dan sangat terbatas, karena tidak semua kegiatan tercatat dalam suatu buku administrasi tersendiri. Hal itu terutama terjadi pada kegiatan yang tidak melibatkan formulir atau bentuk fisik tertentu.

1. SEKSI PELAYANAN

a. Sub Seksi Mutasi dan Informasi

Tugas-tugas yang memiliki proporsi besar dalam subseksi ini banyak dipengaruhi oleh pelanggan. Permintaan pasang baru dan mutasi yang diterima oleh *Service Point*, serta pencabutan fisik yang harus dilaksanakan karena tunggakan yang sudah melewati batas waktu merupakan dua diantaranya. Kedua hal tersebut berkaitan langsung dengan jumlah Tel 25 yang harus diterbitkan dan didistribusikan oleh unit jaringan lokal, sentral, MDF, penerangan (108), dan transmisi (jika kondisi teknik menuntut). Pembahasan lingkup kerja untuk seksi ini akan diutamakan pada sub seksi mutasi dan informasi serta sub seksi MDF (Main Distribution Frame). Hal ini berdasar pada pengamatan bahwa kedua sub seksi menerima dan menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang berkaitan langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

Tabel 3.5
Rekapitulasi pembuatan Tel 25 periode Januari – Juli 2004

NO	BULAN	PSB	MUTASI	CABUT FISIK	JUMLAH
1	Januari	121	30	14	165
2	Februari	125	22	-	147
3	Maret	370	15	11	396
4	April	731	16	27	774
5	Mei	235	19	18	272
6	Juni	168	12	12	192
7	Juli	183	13	32	228
JUMLAH		1933	127	114	2174

Keterangan : cabut fisik adalah cabutan yang dilakukan karena pelanggan telah melampaui batas waktu maksimal pembayaran tunggakan rekening teleponnya

Selain itu, kuantitas atau beban kerja unit ini juga dipengaruhi oleh unjuk kerja unit lain. Hal itu tampak nyata pada tugas pembuatan formulir B31, B32, dan atau B34. ketiga formulir ini dipengaruhi oleh hasil pelaksanaan Tel 25 yang telah didistribusikan ke setiap unit, meskipun untuk permintaan-permintaan balik nama, penambahan fasilitas, dan isolir serta cabut fisik, hal itu tidak diperlukan.

Tabel 3.6
Rekapitulasi pembuatan formulir B31, B32, dan B34

NO	BULAN	PSB / KRING	MUTASI	JUMLAH
1	JANUARI	120	70	190
2	FEBRUARI	125	85	210
3	MARET	245	47	292
4	APRIL	271	79	350
5	MEI	363	85	448
6	JUNI	383	63	446
7	JULI	448	59	507
JUMLAH		1956	488	2443

Keterangan : Kolom mutasi digunakan untuk mencatat pembuatan formulir B31, B32, dan atau B34 yang disebabkan oleh permintaan mutasi.

b. Sub Seksi MDF/117

Secara konseptual, lingkup kerja yang harus dilaksanakan oleh subsie ini relatif banyak. Pengamatan menunjukan bahwa sebagian tugas tersebut tidak dapat dilaksanakan oleh subsie yang didukung oleh empat orang pegawai ini. Penelitian menyatakan bahwa jumlah laporan gangguan dan proses yang berkaitan dengan pasang baru dan mutasi merupakan faktor yang menyebabkannya.

Berikut ini ditampilkan rekapitulasi jumlah laporan gangguan yang diterima unit kerja selama periode Januari hingga Juli 2004. Adapun jumlah permintaan pasang baru dan mutasi telah dikemukakan pada pembahasan mengenai beban kerja subsie mutasi dan informasi.

Tabel 3.7
Rekapitulasi jumlah gangguan periode Januari – Juli 2004

NO	BULAN	JUMLAH
1	JANUARI	219
2	FEBRUARI	149
3	MARET	129
4	APRIL	110
5	MEI	117
6	JUNI	115
7	JULI	116
JUMLAH		995
RATA-RATA / BULAN		136,5

2. SERVICE POINT

Hal pertama yang harus dihadapi oleh petugas di *Service Point* adalah pelanggan atau masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan, berkaitan dengan telekomunikasi.

Pengamatan menunjukan bahwa frekwensi kedatangan pelanggan rata-rata akan meningkat antara pukul 08.30 hingga 12.00. Setelah saat-saat itu, frekwensi tersebut akan menurun secara cukup berarti. Kondisi itu juga terjadi pada masa-masa pembayaran rekening telepon. Berikut ini berturut-turut akan diungkapkan jumlah beberapa kegiatan yang harus dilayani oleh *Service Point*. Data tersumber dari hasil rekapitulasi buku bantu Tel 25 yang disampaikan ke subsie mutasi dan informasi untuk proses penerbitan Tel 25, beserta sumber-sumber internal lain.

Tabel 3.8
Rekapitulasi jumlah transaksi periode Januari – Juli 2004

NO	BULAN	PSB			MUTASI	JUMLAH
		C1	C2	C3		
1	JANUARI	121			30	151
2	FEBRUARI	125			22	147
3	MARET	145	65	160	15	385
4	APRIL	167	73	491	16	747
5	MEI	40	48	147	19	254
6	JUNI	30	43	95	12	180
7	JULI	11	51	121	13	196
JUMLAH		639	280	1014	127	2060

Tabel 3.9
Rekapitulasi jenis transaksi periode Januari – Juli 2004

NO	JENIS TRANSAKSI	JUMLAH
1	PASANG BARU	1933
2	PENAMBAHAN FASILITAS SLI	48
3	PENCABUTAN ATAS PERMINTAAN SENDIRI (APS)	11
4	PARAREL	15
5	BALIK NAMA	9
6	GANTI NOMOR	17
7	PINDAH ALAMAT	11
8	TELEPON UMUM TUNGGU	4
9	PEMASANGAN FACSIMILE	12
JUMLAH		2060

Tabel 3.10
Rekapitulasi jumlah rekening yang dibayarkan melalui Service Point
Periode Januari – Juli 2004

NO	BULAN	JUMLAH
1	JANUARI	183
2	FEBRUARI	228
3	MARET	220
4	APRIL	225
5	MEI	406
6	JUNI	571
7	JULI	842
JUMLAH		2675

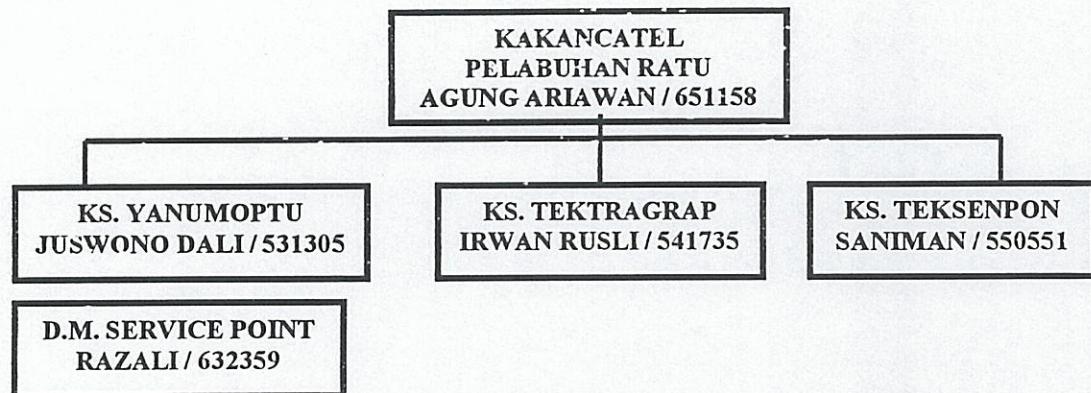
E. PELABUHAN RATU SEBAGAI PEMBANDING

1. KONDISI UMUM

Pelabuhan Ratu adalah salah satu cabang kandatel Sukabumi yang memiliki kapasitas sentral 10.232 dan satuan sambungan terpasang 8.690. Hal itu menjadikan Pelabuhan Ratu menduduki posisi teratas di seluruh kandatel. Target penambahan satuan sambungan sebesar 3.550 selama tahun 2004 memantapkan kondisi itu. Hal itu wajar, mengingat posisi dan prospek Sukaraja Pelabuhan Ratu, sebagai wilayah parawisata nasional, dan penopang wilayah pemukiman bagi Sukabumi. Kondisi itu menjadikan Pelabuhan Ratu layak berperan sebagai pembanding Sukabumi.

Pelabuhan Ratu sebagai suatu kantor cabang memiliki struktur organisasi yang relatif sederhana. Kondisi ini sering dinilai menghambat, sehubungan dengan

kondisi dan tuntutan yang harus dipenuhi oleh unit kerja. Hingga saat ini, struktur unit kerja Pelabuhan Ratu ditunjukkan oleh gambar 3.2.



Gambar 3.2 Struktur organisasi kantor cabang telekomunikasi Pelabuhan Ratu

Service Point Pelabuhan Ratu didukung oleh tiga orang tenaga kontrak dan seorang pegawai yang bertugas sebagai manajer pelaksana. Waktu pelayanan yang diterapkan adalah hari Senin – Jumat, mulai pukul 08.00 – 16.30 dan waktu istirahat pukul 12.00 – 13.00. Artinya, sumber daya di Pelabuhan Ratu relatif sama dengan sumber daya yang dimiliki Sukabumi.

2. LINGKUP KERJA

Meski berada di bawah kandatel Sukabumi, proses bisnis yang berlaku di Pelabuhan Ratu relatif berbeda dengan proses bisnis di Sukabumi. Kondisi ini dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti : kebijakan dan keberanian manajerial dan perbedaan jumlah pihak yang terlibat dalam suatu proses. Meski demikian, lingkup kerja operasional yang dimiliki oleh suatu unit kerja relatif sama dengan kondisi di

Sukabumi. Pembahasan ditekankan pada *Service Point* sebagai *front room*, dan MDF serta administrasi teknik sebagai bagian back room yang mendukung dan berhubungan langsung dengan *Service Point*.

Penyederhanaan mejadikan pembahasan mengenai lingkup kerja akan dilakukan hanya apabila terdapat perbedaan dengan Sukabumi. Tugas *Service Point* Pelabuhan Ratu yang berbeda dengan Sukabumi adalah :

- a) Menerima dan merekapitulasi laporan gangguan harian melalui loket atau saluran 117 untuk diteruskan ke MDF
- b) Menerima dan melayani saluran 162
- c) Membuat Tel 25

Hal itu juga menunjukan bahwa MDF tidak melayani saluran 117, dan unit administrasi teknik tidak bertanggung jawab terhadap penerbitan Tel 25. Selain itu, Pelabuhan Ratu tidak melimpahkan rekening tagihan bagi peserta program pasang baru cicilan, kepada *Service Point*.

3. BEBAN KERJA

Beban kerja yang dikemukakan dalam bagian ini berkaitan dengan ketiga unit kerja yang terlibat dalam penelitian. Pengaruhnya terhadap beban kerja di setiap unit kerja sangat dipengaruhi oleh lingkup kerja di masing-masing unit. Beban kerja yang diungkap ini berkaitan dengan pekerjaan atau tugas utama yang dilakukan dalam unit kerja yang diamati.

Tabel 3.11
Rekapitulasi jumlah pengaduan gangguan periode Januari – Juli 2004

NO	BULAN	JUMLAH
1	JANUARI	99
2	FEBRUARI	101
3	MARET	101
4	APRIL	120
5	MEI	118
6	JUNI	115
7	JULI	116
JUMLAH		770
RATA – RATA / BULAN		110

Tabel 3.12
Rekapitulasi jumlah transaksi periode Januari – Juli 2004

NO	BULAN	PSB			MUTASI	JUMLAH
		C1	C2	C3		
1	JANUARI	113			32	145
2	FEBRUARI	102			21	123
3	MARET	78	109	112	13	312
4	APRIL	103	54	281	17	455
5	MEI	35	48	100	14	197
6	JUNI	27	86	189	17	319
7	JULI	15	54	126	12	207
JUMLAH		473	351	808	126	1758

Data diatas relatif berbeda dengan kondisi yang ditemukan di Sukabumi. Meski demikian, pengamatan menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas untuk kantor ini relatif lebih berhasil. Hal itu ditunjukkan oleh berjalannya tugas pengukuran rutin terhadap saluran-saluran yang dimiliki oleh pelanggan berpulsa tinggi (*blue chip = VIP*). Kondisi itu diperkuat oleh kenyataan bahwa unit kerja MDF Sukaraja hanya diperkuat oleh dua orang petugas, sedangkan satuan sambungan yang harus dilayani lebih besar dari Sukabumi.