

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN



#### 2.1 Sejarah Singkat PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA

Cikal bakal Telkom adalah suatu badan usaha bernama Post-en Telegrafdienst yang didirikan dengan Stanblad No. 52 Tahun 1884. Penyelenggara telekomunikasi di Hindia Belanda pada waktu itu mulanya diselenggarakan oleh swasta, bahkan sampai tahun 1905 tercatat 38 perusahaan telekomunikasi, yang pada tahun 1906 diambil alih oleh pemerintahan Hindia Belanda dengan berdasarkan Stanblad No. 395 Tahun 1906. Sejak itu berdirilah Pos, Telegraf en Telefoondients diterapkan sebagai perusahaan negara berdasarkan Stanblad No. 419 Tahun 1927 tentang Indonesia Bedrijvenwet (I.B.W. Undang-Undang Perusahaan) Negara.

Jawatan PT institusi berlangsung sampai dikeluarkannya Peraturan Pemerintah pengganti Perundangan (Perpu) No.19 Tahun 1960 oleh pemerintah Republik Indonesia, tentang persyaratan suatu Perusahaan Negara (PN), kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 240 Tahun 1961, tentang pendirian Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi, disebutkan, bahwa Pos Negara yang dimaksud dalam Pasal 21-B dilebur kedalam perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN. Pos dan Telekomunikasi)

Dalam perkembangan selanjutnya pemerintah memandang perlu untuk membagi PN Pos dan Telekomunikasi menjadi 2 (dua) Perusahaan Negara yang berdiri sendiri.



Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 29 tahun 1965, maka berdirilah perusahaan Pos dan Giro (PN.Pos dan Giro) dan pendirian perusahaan Telekomunikasi (PN Telekomunikasi) diatur dalam Peraturan Pemerintah No 36 tahun 1974 dalam peraturan tersebut dinyatakan pula Perusahaan umum Telekomunikasi sebagai penyelenggara Jasa Telekomunikasi untuk umum, baik hubungan Telekomunikasi dalam Negeri maupun Luar Negeri tentang hubungan Telekomunikasi pada saat itu juga diselenggarakan oleh PT. Indonesia Satelit Corporation (Indosat), yang masih berstatus perusahaan asing, yakni dari American Cable dan Radio Corporation suatu perusahaan yang didirikan berdasarkan peraturan perundangan negara bagian Delaware, Amerika Serikat.

Seluruh saham PT. Indosat dengan modal asing ini pada akhir tahun 1980 dibeli oleh Negara RI dari American Cable dan Radio Corporation dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No.53 tahun 1980 tentang telekomunikasi untuk umum yang isinya tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah No.22 tahun 1974 berdasarkan Peraturan Pemerintah No.53 tahun 1980, PERUMTEL ditetapkan sebagai badan usaha yang berwenang menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum dalam Negeri dan Indosat ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara Telekomunikasi untuk umum internasional.

Memasuki Repelita V Pemerintah merasakan perlunya percepatan pembangunan telekomunikasi, karena sebagai infrastruktur diharapkan dapat memacu pembangunan sektor lainnya. Selain hal tersebut penyelenggara Telekomunikasi membutuhkan manajemen yang lebih profesional, oleh karena itu

perlu menyesuaikan bentuk perusahaan. Untuk itu berdasarkan Peraturan Pemerintah No.25 Tahun 1991, maka bentuk perusahaan umum (PERUM) dialihkan menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO), sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No. 9 tahun 1969 sejak itulah berdirilah Perusahaan Perseroan (PERSERO) Telekomunikasi Indonesia atau TELKOM

## **2.2 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu kerangka dasar yang mempersatukan bagian-bagian yang ada dalam suatu perusahaan, sehingga dapat bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tanpa didukung oleh struktur organisasi yang teratur, tentunya perusahaan tidak dapat berjalan dengan lancar sebagaimana yang diharapkan.

Struktur organisasi ini dibentuk dengan maksud dan tujuan agar setiap anggota dapat bekerja sama dengan baik, efektif dan efisien. Kerjasama yang baik tersebut akan terwujud dengan adanya pembagian kerja dan pengelompokan aktivitas kedalam bagian-bagian yang berhubungan satu sama lainnya, sehingga disini akan terlihat adanya pembagian tugas dan wewenang serta tanggung jawab yang jelas dari tiap bagian.

Untuk menunjang pelaksanaan dalam seluruh kegiatannya diperlukan suatu manajemen yang dapat saling bekerja sama antar unit satu dengan unit lainnya.

Adapun unit-unit yang ada di PT. TELKOM Dinas Pelayanan Bandung Utara secara umum adalah sebagai berikut :



1. Dinas Pelayanan
2. Sekertaris Dinyan
3. Performansi
4. Subdin Pemasaran
5. Seksi DataPelangan
6. Seksi pelayanan Area Gegerkalong/Hegarmanah
7. Seksi Promas
8. Seksi Pengolahan Pembayaran Jastel
9. Customer Service

Untuk lebih jelasnya Struktur Organisasi ini dapat dilihat pada lembar lampiran 1

## **2.3 Deskripsi Jabatan**

### **1. Dinas Pelayanan**

- Membuat perencanaan program dan melaksanakan pendekatan dan pertemuan dengan konsumen
- Memberikan layanan kepada konsumen inti.
- memeriksa dan meneliti kelengkapan pelayanan
- Bertanggung jawab langsung kepada pemimpin cabang.

### **2. Sekretariat Dinyan**

- Membantu perusahaan mencatat rekapitulasi penerimaan serta pelayanan pasang sambungan baru.
- Mencatat data pelanggan baru maupun lama.

### 3. Seksi Promas (promosi masyarakat)

- Menerima data calag
- Melakukan pengecekan permintaan cabang melalui GIS (geografi informasi sistem) yaitu suatu sistem informasi yang memuat peta daerah pelayanan Telkom secara terperinci
- Menentukan arah pemasangan

### 4. Subdin Pemasaran

- Meninjau kembali produk yang akan di pasarkan
- Memasarkan produk dan sekaligus mempromosikannya

### 5. Seksi data pelanggan

- Bertanggung jawab atas pencapaian sasaran kuantitatif berupa kepuasan pelanggan
- Menentukan pembijakan pelayanan total solution dan pemasaran
- Menentukan segmentasi pelanggan, target pelayanan dan pemasaran
- Menganalisa dan mengevaluasi performansi pelayanan dan pemasaran

### 6. Seksi Pelayanan

Bertanggung jawab untuk melayani kebutuhan konsumen baik itu keluhan maupun pemasangan sambungan baru

### 7. Seksi Pengolahan Pembayaran Jastel

Bertugasnya menghimpun jasa pembayaran jastel

### 8. Customer Service

Merupakan pusat pelayanan yang disediakan oleh PT. Telkom Tbk. untuk melayani konsumen demi kepuasan yang diinginkan

- Membuat serangkaian service dan perdagangan.
- Membuat daftar jajaran nama.
- Menghubungi konsumen atau pelanggan bila ada hal-hal yang perlu dihubungi.
- Bertanggung jawab dalam pelaporan langsung kepada Direktur

#### **2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan.**

Aspek kegiatan perusahaan meliputi bidang usaha sekaligus bidang pengorganisasiannya. Bidang usaha Telekomunikasi Indonesia ini dibagi tiga yaitu bidang usaha utama, bidang usaha terkait dan bidang usaha pendukung. Bidang usaha Telkom adalah menyelenggarakan telepon lokal dan jarak jauh dalam negeri.

Aspek dan kegiatan di Service Point (SERPO) wilayah Gegerkalong Hilir adalah Pelayanan One Stop Service (OSS) yaitu operasional multi pelayanan pada satu posisi operator di Service Point.

Service Point adalah tempat pelayanan bagi calon pelanggan atau pelanggan jasa Telekomunikasi yang datang, untuk pelayanan pasang baru dan mutasi pengaduan tagihan jasa telekomunikasi pengaduan gangguan informasi umum dan penyelesaian tunggakan, sedemikian rupa sehingga pelayanan yang dimaksud terlaksana dengan cepat, informative, profesional ramah dan nyaman.