

BAB I

PENDAHULUAN



1.1 Sejarah Singkat Unit KSO Divisi Regional III PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk

Telkom merupakan kelanjutan dari bagian suatu badan usaha bernama Post-en Telegraafdienst yang didirikan dengan Staatblad No. 52 tahun 1884. Berdasarkan Staatblad No. 395 tahun 1906, berdirilah Post, Telegraaf en Telefoondienst atau disebut PTT-Dienst. PTT-Dienst ditetapkan sebagai Perusahaan Negara berdasarkan Staatblad No. 419 tahun 1930 tentang Indonesische Bedrijvenwet (I.B.W, Undang-Undang Perusahaan Negara).

Jawatan PTT ini berlangsung sampai dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No. 19 tahun 1960 oleh Pemerintah Republik Indonesia, tentang persyaratan suatu perusahaan negara dan PTT Dienst memenuhi syarat untuk tetap menjadi suatu Perusahaan Negara (PN). Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 240 tahun 1961, tentang pendirian Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi disebutkan bahwa Perusahaan Negara sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 2 I.B.W. dilebur ke dalam Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN. Pos dan Telekomunikasi).

Pemerintah membagi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi menjadi dua perusahaan negara yang saling berdiri sendiri. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 29 tahun 1965, maka berdirilah Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN. Pos dan Giro) dan pendirian Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN.

Telekomunikasi) diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1965. Dan bentuk perusahaan inipun dikembangkan menjadi Perusahaan Umum (Perum) Telekomunikasi melalui Peraturan Pemerintah No. 36 tahun 1974.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 53 tahun 1980, PERUMTEL ditetapkan sebagai badan usaha yang berwenang menyelenggarakan telekomunikasi 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, penyelenggaraan telekomunikasi memerlukan manajemen yang lebih profesional, oleh sebab itu perlulah untuk meningkatkan 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 berdiri suatu Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia atau TELKOM.

DIVISI REGIONAL III

Untuk mengubah kemampuan strategis dan operasional perusahaan, Telkom menetapkan pola kebijakan restrukturisasi intern perusahaan (Keputusan Direksi No. KD.32/PS150/YASA-00/94), dimana tindak lanjut dari kebijakan ini ialah perubahan struktur organisasi yang semula berorientasi pada pendekatan fungsional menjadi pendekatan divisional dengan menetapkan pusat-pusat tanggung jawab (responsibility centers) yaitu dengan membentuk beberapa divisi

yang dilaksanakan pada tahun 1995. Pada bidang usaha utama, ada tujuh Divisi Regional dan satu Divisi Network serta lima Divisi Penunjang. Kemudian dari ketujuh Divre tersebut berhasil di-KSO (Kerja Sama Operasi) pada tahun 1996, dengan mitra KSO baik dari luar negeri maupun dalam negeri, yaitu Divre I, III, IV, VI dan VII. Disamping itu terdapat pula beberapa divisi dalam bidang usaha pendukung dan terkait. Divisi regional (Divre) diperlakukan sebagai investment center perusahaan, khususnya dalam bidang pengembangan sarana telekomunikasi dan sarana penunjang. Investment center memusatkan perhatian pada efisiensi penggunaan modal dalam menghasilkan laba.

KSO (Kerja Sama Operasional)

Rencana implementasi KSO ini mulai disosialisasikan oleh pemerintah melalui Direksi Telkom sejak pertengahan tahun 1995. Tersirat suatu pesan dan harapan dari manajemen Telkom bahwa dalam rangka implementasi KSO ini diperlukan suatu nilai performansi yang tinggi di akhir tahun 1995 dari divisi yang akan di-KSO-kan. Hal ini dimaksudkan agar MTR (Minimum Telkom Revenue) yang akan diterima kelak nilainya cukup baik.

Pada bulan Oktober 1995, dilakukan penandatanganan KSO antara PT. Telkom dengan PT. Aria West International. Pt. Aria West International adalah perusahaan konsorsium yang terdiri dari perusahaan-perusahaan besar yakni US West International, PT. Artimas Kencana Murni dan Asian Infra Structure Funds (AIF).

US West merupakan perusahaan yang telah memiliki reputasi di bidang bisnis telekomunikasi di benua Amerika dengan pengalaman puluhan tahun, dan

juga dikenal piawai di bidang multimedia. Ini merupakan kenyataan yang perlu diakui bersama sebagai salah satu modal yang cukup berharga.

Disamping itu, ada perusahaan swasta nasional yaitu PT. Artimas Kencana Murni yang memiliki struktur dukungan berbagai jenis bisnis multinasional di Indonesia serta pemahaman pasar yang mendalam. Demikian juga dengan keberadaan perusahaan yang bergerak di bidang bisnis finansial Asian Infrastruktur Fund (AIF), yang menjadikan perusahaan ini sebagai suatu modal yang layak diperhitungkan.

KSO Agreement mencatat bahwa kerjasama ini akan berlangsung hingga tahun 2010, suatu masa yang cukup panjang. Ada tiga hal penting yang harus dipenuhi selama masa kontrak tersebut, yaitu :

1. Pada tiga tahun pertama tanggung jawab pembangunan sebanyak 500.000 SST harus dipenuhi oleh mitra.
2. Membawa Divisi Regional III menjadi salah satu operator yang berkualifikasi dunia. Pengalaman US West di Amerika diharapkan bisa diterapkan di Divre III.
3. Mempersiapkan sumber daya manusia yang mampu mengelola Divisi Regional III sesuai dengan standar operator yang berkualitas dunia.

Manajemen KSO sendiri mulai berfungsi tanggal 12 Januari 1996. Launching operasioanl Divre III oleh PT. Aria West International ini disiarkan langsung melalui Indonet PT. Telkom ke seluruh Kandatel (Kantor Daerah Telkom) di Divre III. Dan hasil dari penggabungan ini melahirkan istilah baru yang disebut Unit KSO Divisi Regional III Jawa Barat.



Sudah tentu, dengan dilakukannya perubahan besar tersebut akan timbul harapan kearah yang lebih baik. Karyawan berharap dapat menjadi SDM yang berkualitas dunia. Mitra KSO akan memperoleh Distributed Telkom Revenue (DTR) yang mencukupi untuk pengembalian investasi. PT. Telkom akan memperoleh pendapatan tetap berupa Minimum Telkom Revenue (MTR) atas penyerahan pengoperasian perangkat eksisting, DTR dari bagian keuntungan pengoperasian dan SDM yang siap mengoperasikan perusahaan yang berkualitas dunia.

PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat (Divre III) memiliki lingkup tanggung jawab atas pencapaian sasaran perusahaan jasa telepon dan network pada area geografis eks Wilayah Usaha Telekomunikasi V (Witel V) Jawa Barat, kecuali Kabupaten Bogor, Purwakarta dan Serang.

1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

1.2.1. Visi Perusahaan

“One team providing customers affordable access to quality local, national an worldwide telecommunications service”. yaitu “Suatu tim yang mampu memberikan akses terkjangkau untuk para pelanggan atas pelayanan telekomunikasi local, nasional dan dunia.

1.2.2. Misi Perusahaan

“ To design, Implement and operate a world class customer focused, Indonesia Telecommunications company that provides benefits to people of West java and DIVRE III”. Yaitu “Merancang, melaksanakan dan mengoperasikan perusahaan layanan telekomunikasi Indonesia yang berorientasi pelanggan kelas dunia dan sekaligus memberi manfaat bagi penduduk Jawa Barat dan DIVRE III.

1.2.3. Tujuan Perusahaan

Berdasarkan misi perusahaan dan sejalan dengan peraturan pemerintah No. 25 tahun 1991 pasal 2, tujuan Divisi Regional III dirumuskan sebagai berikut:

1. Menciptakan pelayanan pelayanan yang ampu menjangkau masyarakat luas sampai ke desa-desa potensial dengan mempercepat, memperluas, mengganti dan membangun fasilitas baru telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas.
2. Meningkatkan mutu jasa dan mutu pelayanan yang tinggi serta menyediakan alternatif-alternatif pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kemajuan teknologi.
3. Meningkatkan profesionalisme kerja melalui pengembangan karier dan peningkatan kesejahteraan, iklim kerja yang sehat dan etos kerja yang tinggi.
4. Mengembangkan TELKOM menjadi suatu perusahaan

5. Meningkatkan efesiensi dan produktifitas kerja karyawan agar dapat tumbuh dan berkembang pesat.



1.3 Struktur Organisasi Divisi Regional III Lembang

Di dalam struktur organisasi, PT. Telkom menerapkan struktur organisasi divisional, yaitu yang mengarah kepada pengaturan pembagian tugas pengelolaan menurut Bidang Usaha Utama, Bidang Usaha Terkait dan Bidang Usaha Pendukung untuk memperoleh manfaat efisiensi dan fleksibilitas organisasi usaha baik melalui kerja sama operasi maupun pembentukan usaha-usaha patungan dengan menyertakan perusahaan swasta yang lebih besar.

Dalam kaitannya dengan organisasi divisional ini, kantor perusahaan hanyalah menetapkan hal-hal yang strategis, sedangkan penjabatan operasionalnya dilaksanakan oleh masing-masing divisi. Struktur organisasi Telkom secara garis besar meliputi Kantor Perusahaan, Divisi Regional I sampai VII, Divisi Network dan Divisi Pendukung. Dengan demikian susunan kepemimpinan di Divre III menjadi jelas dan struktur yang dipakai adalah kembali kepada struktur yang resmi. Hal ini semata-mata untuk memperjelas pembagian kerja dan status terlebih dahulu. Dengan kembali ke struktur yang resmi maka akan ada pegangan yang legal untuk memerankan posisi masing-masing.

Mengenai bentuk organisasi yang dipakai oleh Divisi Regional III adalah line organization dimana tampak jelas tugas-tugas dan wewenang serta tanggung jawab yang diberikan atasan kepada bawahannya, sedangkan gambar struktur organisasi Devisi Regional III Lembang dapat dilihat pada lampiran.

1.4 Job Description Pada Struktur Organisasi Divisi Regional III

1. General Manajer Divisi Regional III

Tujuan Utama Pekerjaan :

Mengelola usaha jasa telekomunikasi di Area Divisi Regional III, melalui optimalisasi seluruh sumber daya secara efisien, efektif dan sinergi, peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan profitabilitas, serta pengembangan iklim kerja yang produktif, sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan usaha dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran Kinerja Divisi.

Kebebasan Bertindak :

1. Menentukan dan menetapkan visi dan objektifitas strategi operasi Divisi Regional III.
2. Menetapkan dan menentukan portfolio bisnis yang berfokus pada pelayanan.
3. Menyetujui dan menetapkan Rencana Manajemen dan Operasi (RMO) serta memonitor pelaksanaannya.
4. Bersama-sama dengan GM Business Plan & Deployment untuk menentukan arah pengelolaan unit KSO Divisi Regional III.
5. Membangun dan menetapkan budaya kerja dan iklim organisasi Divisi.
6. Menetapkan kebijakan, sistem dan prosedur manajemen di lingkungan Divre III.
7. Menjaga hubungan kemitraan yang saling memuaskan diantara Divisi/perusahaan dengan pemasok jasa maupun barang.

8. Mengembangkan SDM (Pelatihan, pendidikan, promosi, mutasi, dsb) dilingkungan Unit kerjanya.
9. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Pengendalian target performansi operasional yang telah ditetapkan tiap bulan.
2. Pengenalan teknologi baru.
3. Minimum Telkom Revenue (MTR)
4. Distribution Telkom Revenue (DTR).
5. Pengendalian anggaran perusahaan (Divisi)
6. Produktivitas penggunaan sumber daya.
7. Pencapaian target operasi dan pemeliharaan alat produksi.
8. Turbulensi Lingkungan.
9. Perubahan teknologi.
10. Pencapaian World Class Operator (WCO) tahun 20002.

2. Deputy General Manajer Unit KSO Divre III

Tujuan Utama Pekerjaan :

Mengarahkan dan mengendalikan unit-unit operasional Divre III hingga mampu mencapai performansi yang optimal dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan mampu meningkatkan pendapatan serta pertumbuhan usaha Divisi.



Kebebasan Bertindak :

1. Menetapkan target kinerja operasional pelayanan setiap unit kerja yang mengacu kepada business plan Divisi.
2. Menetapkan anggaran setiap unit operasional.
3. Memutuskan setiap permasalahan operasional Divre III.
4. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, reward, promosi, mutasi, dsb) dilingkungan Unit kerjanya.
5. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Menerapkan budaya “Customer service and Quality management) kepada seluruh jajaran pegawai unit operasi.
2. Mempersingkat waktu pelayanan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Kelancaran seluruh sistem manajemen Divre III.
4. Pencapaian World Class Operator WCO).

3. Kabid Internal Audit

Tujuan Utama Pekerjaan :

Kabid Internal Audit bertanggung jawab atas seluruh kegiatan internal audit Divisi Regional III, serta melaksanakan analisa, evaluasi dan pengkajian hasil temuan sebagai bahan pengambilan keputusan manajemen, sehingga

meningkatkan performansi operasional perangkat, pelayanan dan keuangan yang pada akhirnya akan membawa dampak positif terhadap kinerja perusahaan.

Kebebasan Bertindak :

1. Melaksanakan audit pengelolaan operasional dalam upaya meningkatkan performansi perusahaan.
2. Melaksanakan audit pengelolaan financial dalam upaya meningkatkan performansi keuangan.
3. Melaksanakan koordinasi dan bekerja sama dengan upaya pengawas eksternal (sebagai counterpart, mitra kerja)
4. Melaksanakan koordinasi dan pengendalian penyelesaian hasil temuan audit.
5. Layanan konsultasi untuk hal-hal yang berkaitan dengan pengawasan.
6. Melaksanakan administrasi dan kesekretariatan.
7. Menyusun TNA untuk setiap lingkup pekerjaan di area yang menjadi tanggung jawabnya.
8. Melaksanakan pengembangan kompetensi untuk setiap pegawai di area yang menjadi tanggung jawabnya.
9. Melaksanakan sistem pelaporan dari seluruh kegiatan unit organisasi di area yang menjadi tanggung jawabnya.

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Menguasai seluruh aspek operasional dan financial.
2. Menyangkut seluruh unit operasional.

4. Kabid Sumber Daya Manusia

Tujuan Utama Pekerjaan :

Kabid Sumber Daya Manusia dengan mengelola Pengembangan organisasi sistem dan prosedur SDM, pengembangan SDM, layanan SDM dan konseling & pembinaan karier, sehingga semaksimal mungkin mampu menyediakan SDM unggulan. Mampu mencapai efektifitas dan efisien proses manajemen SDM, dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan produktifitas dan nilai tambah SDM badi tercapainya kinerja Divre III.

Kebebasan Bertindak :

1. Menjadi pelopor agen perubahan dalam organisasi.
2. Merekomendasikan pengelolaan perubahan manajemen SDM Divre III.
3. Menetapkan anggaran biaya SDM dan pelatihan Divre III
4. Menetapkan pengembangan SDM Divre III
5. Memberikan layanan administrasi pengembangan SDM (promosi, mutasi).
6. Menetapkan dukungan infrastruktur sistim informasi layanan SDM.
7. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, promosi, mutasi, dsb) dilingkungan unit.
8. Mengelola Sumber Daya (keuangan, informasi dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan, operasi unit kerjanya.

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Mencapai sasaran perusahaan yang telah ditetapkan.
2. Meningkatkan produktifitas SDM sesuai tuntutan standart WCO.
3. Meningkatkan mutu barang, pelayanan dan costefective / murah.



5. Kabid Transformasi Manajemen

Tujuan Utama Pekerjaan :

Kabid transformasi manajemen bertanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pengelolaan perubahan performansi, budaya, pola pikir dan tata kerja ke dalam sistem perusahaan “World Class Operator” di lingkungan Divre III guna mewujudkan ekspektasi perusahaan.

Kebebasan Bertindak :

1. Menyusun Rencana Strategi Perusahaan (Divre III) untuk mencapai WCO di tahun 2002 melalui kebijakan 1-3-6, program Peduli T2001, Standarisasi ISO-9000 dan TQM (Total Quality Management), dengan pola pikir kesisteman dan landasan manajemen Qalbu.
2. Menjabarkan dan menlimentasikan Renacana Strategi Perusahaan (DivreIII) untuk mencapai WCO pada butir 1.
3. Memantau dan mengendalikan secara terus menerus implementasi Rencana Strategi Perusahaan (Divre III) untuk mencapai WCO tersebut butir 1.
4. Melaporkan hasil kegiatan seperti tersebut butir 1,2 dan 3.

5. Memberikan masukan pada manajemen Divre III untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan sehubungan kegiatan tersebut butir 1,2 dan 3.
6. Menyusun RKAP pada bidangnya.
7. Menyusun TNA untuk setiap lingkup pekerjaan di area yang menjadi tanggung jawabnya.
8. Melaksanakan pengembangan kompetensi untuk setiap pegawai di area yang bertanggung jawab.
9. Menyusun sistem pelaporan dari seluruh kegiatan unit organisasi di area yang menjadi tanggung jawabnya.

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Perubahan lingkungan strategi / global
2. Kemampuan perusahaan dalam jangka panjang
3. Masa depan penuh persaingan

6. Kepala Bidang Logistik

Tujuan Utama Pekerjaan :

Kabid logistik bertanggung jawab atas penyediaan barang dan jasa serta penyelenggaraan kerumahtanggaan dan pengamanan sarana dan prasarana Unit KSO Divre III untuk mendukung unit-unit lain dalam pencapaian kinerja perusahaan.

Kebebasan Bertindak :

1. Menyediakan kebutuhan logistik yang memenuhi standart 4 T (tepat jumlah, tepat waktu, tepat mutu dan tepat harga)
2. Menyusun program pengadaan barang dan jasa (DURP/DRP)
3. Pengelolaan administrasi logistik, gudang dan barang-barang persediaan/operasional.
4. Pengelolaan transaksi barang.
5. Menyusun DRT Unit KSO Divre III.
6. Membuat data Owner Estimate/harga perhitungan sendiri
7. Menyelenggarakan urusan kerumah tanggaan dan pengamanan sarana dan prasarana.
8. Membuat laporan bulanan, triwulan dan tahunan.
9. Menyusun TNA untuk setiap lingkup pekerjaan di area yang menjadi tanggung jawabnya.

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Tuntutan penyediaan barang yang harus selalu siap sedia (Ready stock)
2. Kecepatan proses penerimaan Barang & Distribusinya.
3. Keakuratan Data Persediaan Barang (SIMLOG, SIMAK)

7. Kabid Komunikasi Perusahaan dan Hukum



Tujuan Utama Pekerjaan :

Kabid Communication & Legal bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan komunikasi untuk mewujudkan citra perusahaan yang positif baik di lingkungan eksternal maupun internal, serta menangani aspek legal (hukum)

Kebebasan Bertindak :

1. Menyusun kebijakan jangka panjang dan jangka pendek Communication dan Legal Divisi Regionl III.
2. Melaksanakan dan mengendalikan kegiatan internal Communication dan Eksternal Communication serta aspek legal.
3. Melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait.
4. Menangani serta pengendalian krisis bila terjadi.
5. Melaporkan setiap bulan tentang kegiatan Communication dan Legal kepada Manajemen.
6. Menjadi juru bicara kepada pihak Eksternal maupun internal untuk mewakili manajemen.
7. Menyusun TNA untuk setiap lingkup pekerjaan di area yang menjadi tanggung jawabnya.
8. Melaksanakan pengembangan kompetensi untuk setiap pegawai di area yang menjadi tanggung jawabnya.

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Membangun citra positif dan dukungan perusahaan.
2. Koordinasi , sosialisasi kebijakan manajemen dan mengeliminir keresahan internal.
3. Keputusan Manajemen tidak cacat hukum.

8. Kabid Program Manajemen

Tujuan Utama Pekerjaan :

Kabid Program Manajemen bertanggung jawab atas pengelolaan, pengkoordinasian kegiatan semua BIDANG dalam mendukung ketepatan pengambilan keputusan KADIVRE III.

Kebebasan Bertindak :

1. Mengkoordinasikan program/kegiatan semua BIDANG dan memantau pelaksanaannya secara integral (integrasi)
2. Menganalisa / evaluasi dan mengintegrasikan data dan laporan untuk mendistribusikan kepada pihak yang berkepentingan.
3. Menyelenggarakan fungsi administrasi perkantoran.
4. Menyelenggarakan fungsi executive secretary bagi Kadivre dan Deputy.
5. Memantau hasil BOD Meeting dan tindak lanjutnya oleh bidang terkait.
6. Menyiapkan LM bulanan, Triwulan.
7. Mengevaluasi performansi Divre dan Kandatel.
8. Kewenangan akses ke semua BIDANG dan KANDATEL

9. Melaksanakan pengembangan dan pembinaan SDM yang berada dalam tanggung jawab BIDANG Program Manajemen.

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Kepedulian akan arti pentingnya data / laporan tersaji secara lengkap, akurat, valid dan tepat waktu dari pihak-pihak terkait masih rendah.
2. Data tersaji secara valid, lengkap, akurat dan tepat waktu.
3. Keterbatasan (kekurangan) personil.
4. Lemah dan kurangnya personil pengelola data / laporan di KANDATEL dan BIDANG.
5. Availability transmisi dan Catudaya dalam mendukung kecepatan pengelolaan data / pelaporan belum seperti yang diharapkan.
6. Permintaan data / laporan, bahan presentasi yang diluar spec dan mendadak.
7. Belum tersedia sistem mekanisme pelaporan yang terintegrasi.
8. Kepuasan pelanggan / pengguna data / pelaporan.

9. Kabid Keuangan

Tujuan Utama Pekerjaan :

Kabid Keuangan bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasional yang meliputi penyusunan dan pengendalian budget, pengendalian pengelolaan kas, yang efektif agar memperoleh return yang memadai.

Kebebasan Bertindak :

1. Mengusulkan kebijakan yang berkaitan dengan keuangan.

2. Mengkoordinasikan dengan bidang lain dalam rangka pengembalian pendapatan / DTR
3. Merekomendasikan kegiatan anggaran, dan waktu pelaksanaan yang berkaitan dengan proses penyusunan dan revisi anggaran.
4. Menetapkan kebijakan kas dan pencarian piutang secara efektif.
5. Menetapkan sistem, prosedur dan kebijakan akuntansi.
6. Menyusun TNA untuk setiap ruang lingkup pekerjaan di area yang menjadi tanggung jawabnya.
7. Melaksanakan pengembangan kompetensi untuk setiap pegawai di area yang menjadi tanggung jawabnya.
8. Menyusun sistem pelaporan dari seluruh kegiatan unit organisasi di area yang menjadi tanggung jawabnya.

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Akurasi data
2. Ketepatan waktu
3. Prasarana komunikasi data
4. Tingkat kemampuan staff Kug Kandatel
5. Akurasi data non keuangan
6. Ketidak akuratan data interkoneksi
7. Ketidakjelasan KSO Agreement.



10. Kabid Pengamanan

Tujuan Utama Pekerjaan :

Koordinator pengamanan bertanggung jawab atas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengkoordinasian dan pengendalian pelaksanaan teknis dari segala usaha, kegiatan dan tindakan untuk mengamankan aset perusahaan di seluruh lokasi kerjanya termasuk aset Pusat dan aset Divisi lain yang berada di wilayah kerja Divisi Regional III, untuk menjamin kelancaran operasional pelayanan pelanggan.

Kebebasan Bertindak :

1. Merumuskan konsep penjabaran kebijakan operasional dan mengajukan kepada Deputy Kadivreg III Bidang Administrasi mengenai langkah akuisisi upaya penerapan pembinaan dan penggunaan kemampuan pengamanan swakarsa telekomunikasi Unit KSO Regional III yang menyangkut pengamanan sistem telekomunikasi dan pengamanan umum Unit KSO Divisi Regional III.
2. Mengkoordinasikan dengan pejabat unsur internal unit KSO Divisi Regional III PEMTEL dan pejabat PAMDIVREG lain serta pejabat di jajaran BAKOTRANASDA / KODAM, POLDA, PEMDA tingkat I dan Instansi lain terkait, mengenai hal yang berkenaan dengan pelaksanaan pengamanan swakarsa telekomunikasi di wilayah kerja Divisi Regional III.

3. Mengendalikan unsur pengamanan yang struktural di KANDATEL-KANDATEL dan UNIT Pengamanan Kantor Divisi Regional III serta unsur pengamanan swakarsa telakomunikasi masing-masing.
4. Menyusun TNA untuk setiap lingkup pekerjaan di area yang menjadi tanggung jawabnya.
5. Melaksanakan pengembangan kompetensi untuk setiap pegawai di area yang bertanggung jawabnya.
6. Menyusun sistem pelaporan dari seluruh kegiatan unit organisasi di area yang menjadi tanggung jawabnya.

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Membudidayakan perilaku tanggung jawab pengamanan swakarsa, kepada seluruh jajaran di telkom.
2. Vandalisme TELUM.
3. Pemalsuan KTP.
4. Kejahatan berbasis teknologi telekomunikasi.
5. Objek pengamanan merupakan sasaran vital dan strategis.

11. Kabid Pengembangan Bisnis

Tujuan Utama Pekerjaan :

Kabid Pengembangan Bisnis bertanggung jawab atas Market research, Market Manajement Development, Business Plan & Inetrconeksi dan product life cycle pengembangan serta riset dan pengembangan guna mewujudkan efektifitas dan efisiensi proses pada pengembangan bisnis dan alat produksi dalam

mendukung secara optimal pencapaian kinerja divisi dengan tetap berorientasi kepada keputusan pelanggan.

Kebebasan Bertindak :

1. Membimbing dan melatih staff dalam hal mengembangkan strategi-strategi pengembangan bisnis.
2. Mengelola secara langsung kegiatan dan sumber daya yang berada di bidang pengembangan bisnis.
3. Mendefenisikan, mengembangkan strategi dan sasaran kebijakan pengembangan bisnis.
4. Berwenang dan bertanggung jawab terhadap pengembangan bisnis usulan program pembangunan.
5. Mengelola manajemen dan kepegawaian organisasi bidang pengembangan bisnis, penetrasi produk dan kepuasan pelanggan.
6. Bertanggung jawab terhadap kegiatan pengembangan bisnis dan usulan program pembangunan.
7. Mengelola manajemen dan kepegawaian organisasi bidang Pengembangan Bisnis.
8. Mengelola peluang-peluang kebutuhan pokok sesuai kebutuhan pasar.
9. Bertanggung jawab terhadap usulan perubahan tarif.
10. Bertanggung jawab terhadap komunikasi produk dan service.
11. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan interkoneksi.
12. Menyusun TNA untuk setiap lingkup pekerjaan di area yang menjadi tanggung jawabnya.

13. Melaksanakan pengembangan kompetensi untuk setiap pegawai di area yang menjadi tanggung jawabnya.

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Antisipasi terhadap perubahan teknologi, kompetisi dan preferensi pelanggan.
2. Menyusun perencanaan dan sistem yang mampu di implementasikan.
3. Kompleksitas masalah dan manajemen perubahan menuju divisi yang berorientasi kepuasan penggunaan & profesional, pemberdayagunaan organisasi, memiliki perencanaan yang efektif.

12. Kabid Pelayanan Operasi

Tujuan Utama Pekerjaan :

Kabid Pelayanan Operasi bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasional jasa telekomunikasi yang meliputi Value Added & Special Service, Directory Service, Telum & Telegram serta Fault Handling & Administration guna mewujudkan efektifitas dan efisiensi proses pada pelayanan operasi dan alat produksi dalam mendukung secara optimal pencapaian kinerja Divisi dengan tetap berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kebebasan Bertindak :

1. Menyusun kebijakan operasional dalam penyelenggaraan operasional pelayanan.
2. Menyusun dan menetapkan standar performansi pelayanan.

- 
3. Menyusun dan menetapkan strategi fungsional penyelenggaraan pelayanan
 4. Menyusun dan menetapkan program peningkatan kualitas pelayanan.
 5. Mengkoordinasi analisa dan evaluasi performansi kualitas pelayanan.
 6. Mengkoordinir penyusunan RKAP pelayanan operasi.
 7. Menjalin hubungan kerja sama dengan pihak internal dan eksternal yang berkaitan dengan pengembangan pelayanan.
 8. Menyusun TNA untuk setiap lingkup pekerjaan di area yang menjadi tanggung jawabnya.
 9. Melaksanakan pengembangan kompetensi untuk setiap pegawai di area yang menjadi tanggung jawabnya.
 10. Menyusun siste pelaporan dari seluruh kegiatan unir organisasi di area yang menjadi tanggung jawabnya.

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Implementasi bisnis plan OPYAN.
2. Jaminan after sales dan perbaikan.
3. Kepuasan Pelanggan.
4. Peningkatan produksi pulsa.
5. Memenuhi agreement KSO bidang OPYAN.
6. Improvement sistem operasi Pelayanan.
7. Memiliki pemahaman yang baik dalam organisasi, manajemen pemasaran, industri telekomunikasi dan sistem informasi.

13. Kepala Bidang Penjualan

Tujuan Utama Pekerjaan :

Kabid Penjualan bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasional yang meliputi penjualan SST, Non SST, pengamanan target pendapatan Pasang Baru dalam rangka memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan yang akan membawa dampak terhadap optimalisasi pendapatan dan perluasan pasar jasa telekomunikasi.

Kebebasan Bertindak :

1. Menyusun kebijakan operasional dalam penyelenggaraan penjualan.
2. Membuat program penjualan serta menentukan kebutuhan pendistribusian alat produksi ke masing-masing Datel.
3. Membuat program dan jadwal promosi untuk seluruh Datel.
4. Mengkoordinir analisa dan evaluasi performansi kualitas penjualan.
5. Mengkoordinir penyusunan RKAP Sales.
6. Menentukan prioritas pembangunan sesuai analisa demand ataupun waiting list.
7. Mengelola dana representasi pihak ketiga dan dana incentive untuk memacu kecepatan pembangunan.
8. Menerima hasil pembangunan alat produksi yang sudah terintegrasi (siap jual) dan menolak apabila tidak sesuai dengan spesifikasi.
9. Menyusun TNA untuk setiap lingkup pekerjaan di area yang menjadi tanggung jawabnya.

10. Melaksanakan pengembangan kompetensi untuk setiap pegawai di area yang menjadi tanggung jawabnya.

11. Menyusun sistem pelaporan dari seluruh kegiatan unit organisasi di area yang menjadi tanggung jawabnya.

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Create Demand SST & Non SST.
2. Alat produksi tepat jumlah, tepat lokasi dan tepat waktu.

14. Kepala Bidang Pelayanan Network

Tujuan Utama Pekerjaan :

Kabid Pelayanan Network bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasional network pengawasan proses produksi dan interkoneksi, serta penyusunan strategi pemeliharaan jaringan lokal dan terminal dinas, sehingga dapat menjamin kelancaran operasionalisasi network.

Kebebasan Bertindak :

1. Mengusulkan kebijakan dan target network jangka panjang sesuai T2001, serta memberi pengarahan yang berkaitan dengan network pada Datel.
2. Membuat program proaktif network untuk diimplementasikan di setiap Datel dalam rangka pencapaian target DIVRE III.
3. Mengkoordinir penyusunan RKAP network Divre III.
4. Mengkoordinir evaluasi, analisa dan pencapaian target network di setiap Datel.

5. Mengkoordinir penyusunan mekanisme pelaporan dan memelihara sistem informasi yang berkaitan dengan data dan informasi network di Divre III.
6. Menyusun TNA untuk setiap lingkup pekerjaan di area yang menjadi tanggung jawabnya.
7. Melaksanakan pengembangan kompetensi untuk setiap pegawai di setiap area yang menjadi tanggung jawabnya.
8. Mengkoordinir penyusunan sistem pelaporan dari seluruh kegiatan unit organisasi di area yang menjadi tanggung jawabnya.

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Penempatan personil / teknisi network.
2. Sarana dan prasarana.
3. Anggaran.
4. Skill Gap
5. Kemampuan jual SST & service
6. Konfigurasi dan ketersediaan network.
7. Koordinasi
8. Perbedaan persepsi
9. Bantuan teknik repir (time, quality, cost)

15. Kepala Unit Sistem Informasi (SISFO) Operasi

Tujuan Utama Pekerjaan :

KAUNIT SISFO Operasi bertanggung jawab atas seluruh pengelolaan Operasional Komputerisasi Sistem Informasi, baik pengelolaan infrastruktur, sistem dan sumber daya, guna meningkatkan pelayanan kepada pemilik proses dan pengguna sistem informasi di lingkungan Divre III.

Kebebasan Bertindak :

1. Pengelolaan bidang utama adalah menyangkut proses dan produksi sistem informasi, pengelolaan pusat komputasi, data provisioning, dukungan sistem, dukungan aplikasi manajemen representatif dan administrasi.
2. Menganalisa dan mengembangkan peningkatan kualitas layanan sistem informasi.
3. Menyusun dan mengkompulasi seluruh kebutuhan sistem informasi pelayanan, baik internal maupun eksternal.
4. Bersama pihak Pembangunan Sistem Informasi melaksanakan desain konsep pengembangan terhadap kebutuhan Sistem informasi serta mendokumentasikan seluruh sistem operasionalnya.
5. Mengimplementasikan hasil peningkatan kualitas sistem informasi.
6. Memantau dan mengendalikan SISFO Operation.
7. Melaporkan segala aktifitas pengembangan dan operasional sistem informasi.
8. Memperhatikan dan menerima keluhan pengguna sistem informasi serta melaksanakan pemecahan permasalahannya.



9. Memelihara kehandalan, keamanan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software).
10. Mengelola anggaran tahunan dan keuangan.
11. Menyusun kebutuhan training karyawan SISFO maupun pengguna untuk kelancaran operasi.
12. Melaksanakan fungsi pengembangan SDM Operasional SISFO seDIVRE III (pembinaan karier, kompetensi, kaderisasi, pelatihan dan sebagainya)

Tantangan Utama Pekerjaan :

1. Pembinaan karyawan SISFO
2. Pengembangan dan Implementasi sistem Baru
3. Anggaran dan keuangan
4. Skill Gap
5. Privisioning
6. Kebijakan operasi dan pelayanan
7. Pengolahan data produksi pulsa, jaringan DATA
8. Koordinasi
9. Dukungan Pelayanan
10. Perkembangan Teknologi Informatika
11. Bantuan dan dukungan teknik

16. KANDATEL (Kantor Pelayanan Daerah Telekomunikasi)

Kandatel di Jawa Barat yang ada di bawah naungan Divisi Regional III berjumlah delapan buah. Setiap Kandatel memiliki struktur organisasi yang terpisah dari Divisi Regional III dan mengelola organisasi perusahaan sendiri. Pelaksanaan Sistem Operasi di Kandatel Bandung dapat dijelaskan sebagai berikut, yaitu :

Kepala Kantor Pelayanan Daerah Telekomunikasi

KAKANDATEL membawahi :

1. Bagian SDM & Logistik
2. Bagian Keuangan
3. Bagian Program Manajemen
4. Dinas Teknik
5. Dinas Pembangunan
6. Dinas Pelayanan Pusat
7. Dinas Pelayanan Barat
8. Dinas Pelayanan Timur
9. Dinas Pelayanan Utara
10. Dinas Pelayanan Selatan
11. Kelompok Pelayanan Khusus

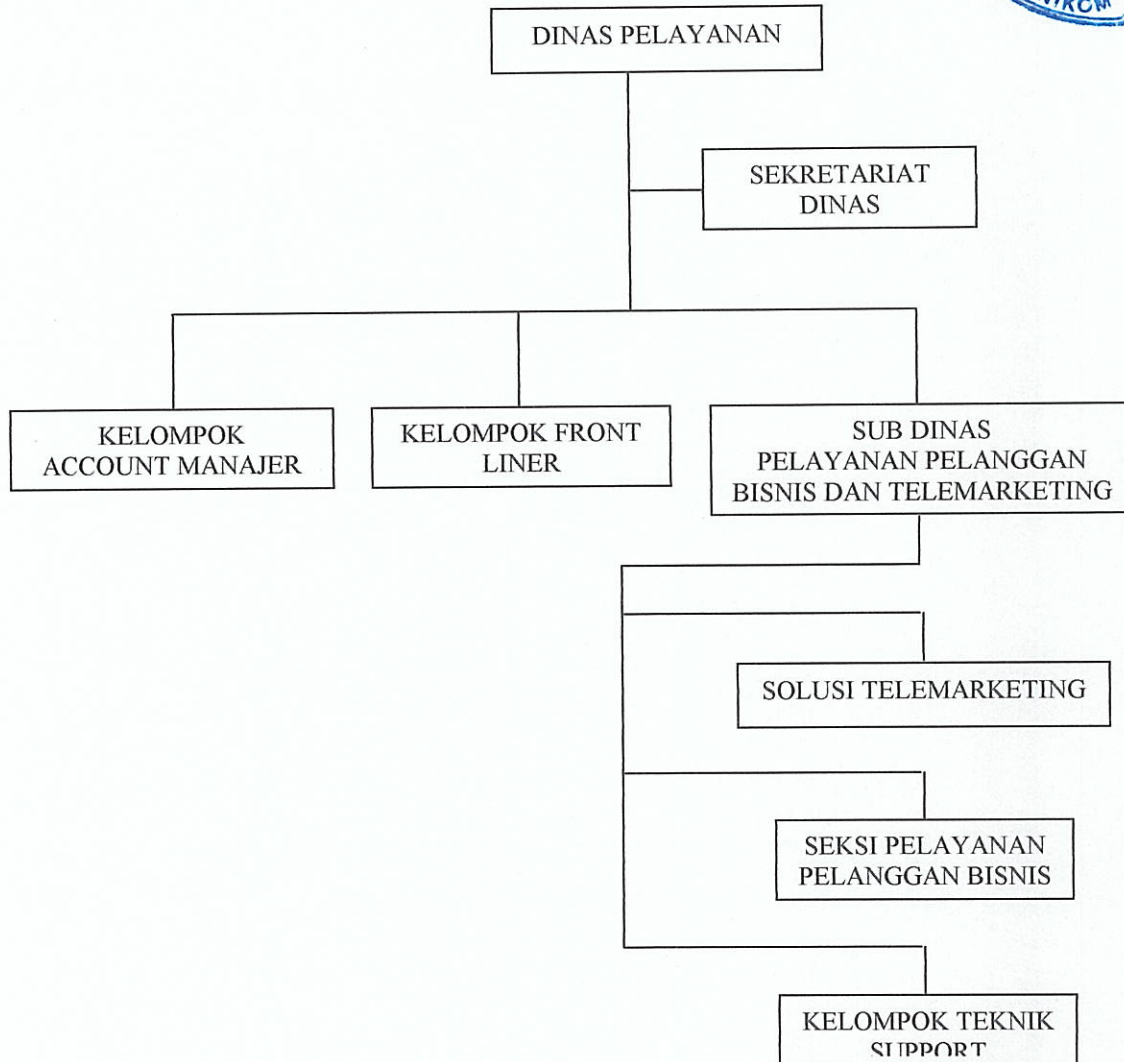
1.5. Struktur Organisasi Dinas Pelayanan Pelanggan Bisnis Kandatel

Bandung

Berdasarkan byek penelitian dari penulis yaitu PT. Telkom Service point Bisnis Center kandatel Bandung, khususnya tentang hubungan antara kredibilitas front liner dalam kegiatan pelayanan dengan pemahaman informasi pada pelanggan bisnis non-MAC, maka penulis akan gambarkan struktur organisasi dari Dinas Pelayanan Pelanggan Bisnis kandatel Bandung.

Berdasarkan surat keputusan kepala DIVRE III nomor kdr.025/PS. 150/RE 3-032/99-tgl 23 Februari 1999. Struktur Organisasi Dinas Pelayanan Bisnis dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini.

Gambar 1.1.
Struktur Organisasi Dinas Pelayanan Pelanggan Bisnis



Sumber : Dinas Pelayanan Pelanggan Bisnis Kandatel Bandung

1.6 Job Description Dinas Pelayanan Service Point

Seperti yang telah digambarkan diatas maka penjelasan dari deskripsi gambar 1.1 adalah sebagai berikut :

1. Dinas Pelayanan Pelanggan Bisnis yang dipimpin oleh seorang kepala pimpinan mempunyai wewenang mengkoordinasikan semua tugas Account manager front liner. Telemarketing pelayanan dan teknik support dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pelanggan bisnis.
2. Sekretaris Dinas Pelayanan Pelanggan Bisnis dipimpin oleh seorang kepala pimpinan mempunyai wewenang menyampaikan kegiatan kepala dinas kepada bagiannya ada dibawahnya dan sebaliknya.
3. Kelompok Account manager mempunyai tugas mengelolah pelanggan Bisnis MAC (Major Account Customer)
4. Kelompok Front liner memberi tugas mengelolah pelanggan bisnis non-MAC (Major Account Customer)
5. Sub Dinas Pelayanan Pelanggan Bisnis dan telemarketing dipimpin oleh kepala pimpinan mempunyai wewenang mengkoordinasi semua tugas telemarketing pelayanan dan teknik support dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pelanggan bisnis.
6. Seksi telemarketing dipimpin oleh seorang kepala pimpinan mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan melalui telepon atau surat menyurat meliputi pasang baru, jasa, mutasi, invoice billing, serta laporan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

7. Seksi pelayanan pelanggan bisnis dipimpin oleh seorang kepala pimpinan, mempunyai tugas membantu kepala dinas pelayanan pelanggan bisnis dan telemarketing untuk monitoring dan evaluasi kegiatan internal dan eksternal dinas pelayanan pelanggan bisnis dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat.
8. Kelompok-kelompok support mempunyai tugas membantu kepala dinas pelayanan non pelanggan bisnis dan telemarketing untuk membuktikan semangat kerja dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.7 Sarana dan Prasarana

Untuk menunjang aktifitas kerjanya, bagian Service Point Pront Liner mempunyai sarana dan prasarana sebagaimana terlihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1

Sarana dan Prasarana Dinas Pelayanan Service Point

No	Nama Barang	Jumlah
1.	Komputer	10 unit
2.	Faximile	1 unit
3.	Telpon	7 unit
4.	Meja Kerja	10 unit
5.	Kursi Kerja	20 unit
6.	Meja dan Kursi Tunggu	1 Pasang

Sumber : Hasil Peninjauan Penulis Pada PT. Telkom Indonesia Kandatel Lembong Bandung

1.8 Lokasi dan Waktu PKL

1.8.1. Lokasi PKL

PKL dilaksanakan pada PT. Telekomunikasi Kandatel Bandung di bagian Service Point Pront Liner Jalan Lembong No. 11 Bandung.

1.8.2. Waktu PKL

PKL dilaksanakan dari tanggal 1 november sampai dengan 30 November 2004. Dan setiap hari kerja dari hari Senin sampai dengan Jum'at dari pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WIB.