PERPUSTAKAAN IGI • STKB • STIE • IGI

BAB III

DATA HASIL ANALISA

III. 1. Sejarah Dan Perkembangan Perusahaan

Asal mula Telkom adalah suatu badan usaha yang bernama Post-en Telegraafdlenst yang didirikan dengan Staatsblad No.52 pada tahun 1884. Penyelenggaraan telekomunikasi di Hindia Belanda pada waktu itu adalah pada mulanya diselenggarakan oleh swasta. Bahkan sampai tahun 1905 tercatat ada 38 perusahaan telekomunikasi yang pada tahun 1906 diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda dengan berdasarkan No.395 tahun 1906. Sejak itu berdirilah Post Telegraaf en Tekloondients atau disebut PTT-Dienst.

Jawatan PTT ini berlangsung sampai dekeluarkannya peraturan pemerintah pengganti undang-undang (Perpu) No.19 tahun 1960 oleh pemerintah RI, tentang persyaratan suatu perusahaan negara (PN). Kemudian berdasarkan peraturan pemerintah No.240 tahun 1961,tentang pendirian Perusahaan Negara Pois dan Telekomunikasi yang disebutkan bahwa " Berdasarkan peraturan pemerintah No.53 tahun 1980, PERUMTEL ditetapkan sebagai badan usaha yang berwenang menyelenggarakan komunikasi untuk umum dalam negri dan Indosat ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggaraan telekomunikasi untuk umum internasional.

Memasuki Repelita V pemerintah merasakan perlunya pencepatan pembangunan telekomunikasi, karena sebagai instruktur diharapkan dapat memacu pembangunan lainnya. Selain hal tersebut penyelenggaraan telekomunikasi manajemen yang lebih profesional oleh sebab itu perlu penyesuaian bentuk perusahaan.

Berdasarkan peraturan pemerintah No.25 tahun 1991,bentuk perusahaan umum dialihkan menjadi perusahaan perseroan (Persero). Sebagaimana dimaksudkan dalam undang-undang No.9 tahun 1969. Sejak itulah berdiri Perusahaan Persero (Persero) Telekomunikasi Indonesia (Telkom).

III. 2. Kegiatan Usaha

Jasa telekomunikasi yang disediakan Telkom dibagi dalam dua kelompok yaitu jasa telekomunikasi dasar dan telekomunikasi bukan dasar. Pengelompokan itu belum dilaksanakan secara tegas mengingat teknologi komunikasi dan informasi berkembang dengan pesat . Bisnis utama PT. Telkom saat ini yaitu menyediakan PSTN (Public Switch Telephone Network) dan melakukan penyelenggaraan jasa ini melalui PSTN.

Jenis jasa Telekomunikasi yang sudah beroperasi sampai saat ini adalah :

a. Jasa telepon dalam negri.

b. Jasa internet kepada penyelenggara telekomunikasi lain.

c. Jasa telepon bergerak selular.

d. Jasa satelit atau antena.

e. Jasa kabel.

f. Dan jasa lain-lainya

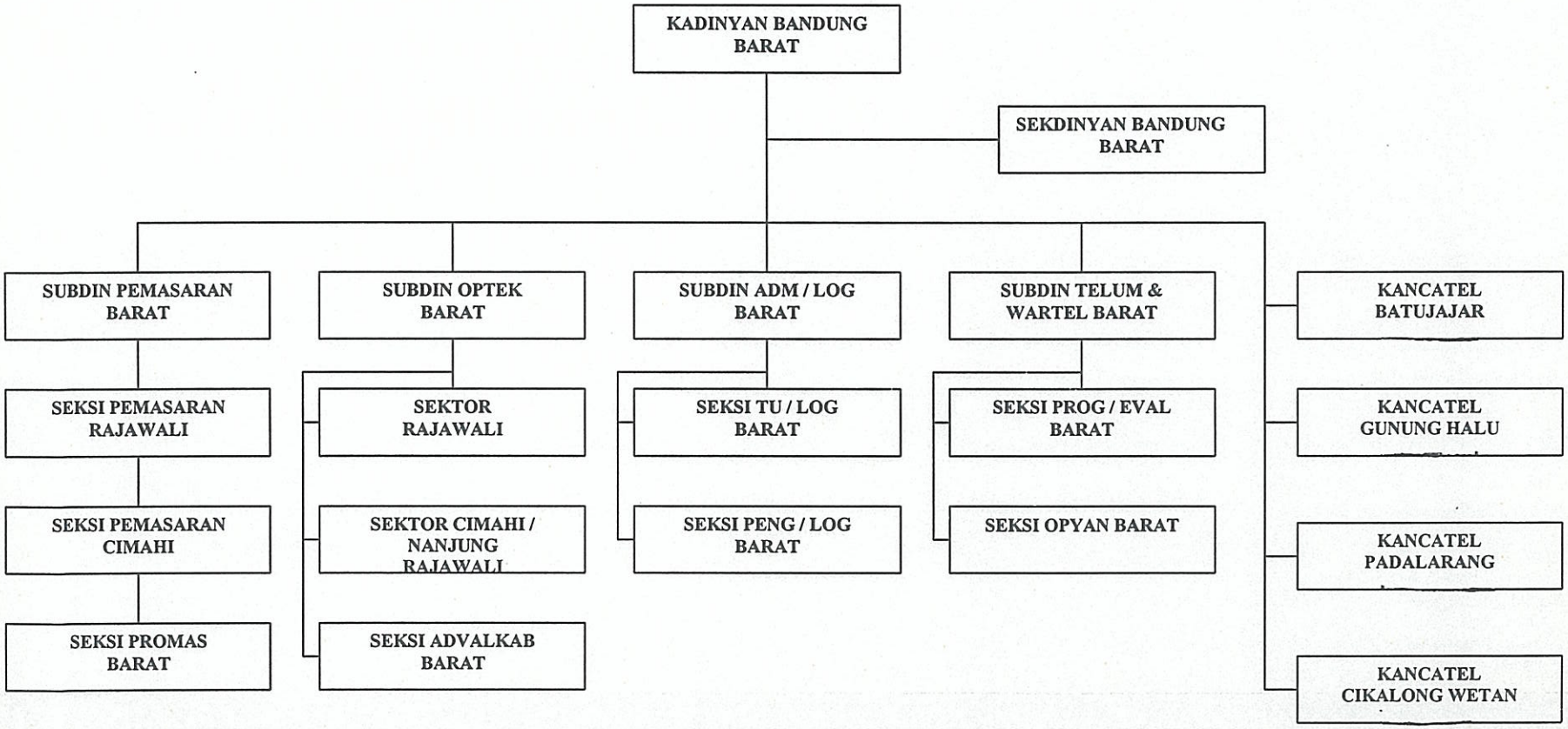
Jasa telepon dalam negri merupakan kegiatan usaha Telkom yang memberikan pendapatan terbesar. Konpesi pendapatan jasa ini meliputi biaya pasang, biaya abodemen bulanan, biaya pemakaian telepon, untuk penggalian lokal dan jarak jauh. Disamping memperoleh pendapatan dari pelanggan untuk jasa telepon dalam negri , PT. Telkom juga mendapatkan pendapatan interkoneksi dari penyelenggara telekomunikasi lainya, seperti dari penyelenggara telekomunikasi internasional dan STBS (Sistem Telekomunikasi Bergerak Selular).

Pendapatan interkoneksi diantaranya diperoleh dari PT.INDOSAT dan SATELINDO. Selain pendapatan interkoneksi Telkom juga berpartisipsi ddalam penyelenggaraan STBS melalui usaha patungan ataupun dengan pola bagi hasil. Sementara itu penyewaan transponder satelit dimulai tahun 1996 akan beralih ke Satelindo namun Telkom terus melanjutkan jasa stasiun bumi untuk hubungan telekomunikasi melalui sistem komunikasi.

Jasa telekomunikasi lainnya adalah VSAT, e-mail, calling cards, telex, telegram. Jasa telex dan telegram dari tahun ke tahun cenderung mengalami penurunan bergeser dengan penggunaan facsimili. Menghadapi kondisi ini PT. Telkom pun menandatangani memorendum of understanding dengan PT. Pos Indonesia pada tanggal 9 Agustus 1995 mengenai peralihan Peroperasian dan pengolahan usaha telegrap.

STRUKTUR ORGANISASI

PT. TELKOM DINAS PELAYANAN BANDUNG BARAT



III. 3. Deskrifsi Tugas

III. 3. 1 Tugas Kepala Dinas Pelayanan Kandatel Divisi Regional III

I. Tujuan Utama Pekerjaan.

Membantu KAKANDATEL dalam pengelolaan operasional pelayanan untuk mencapai target pemasaran dalam suatu boundary pelayanan.

II. Kebebasan bertindak.

a. Menentukan rencana dan kebijakan operasional pelayanan berdasarakan strategi bisnis KANDATEL.
b. Menentukan pilihan alternatif kontraktor dan suflier yang akan digunakan untuk operasional pelayanan serta memuaskan hubungan kontrak.
c. Merealisasikan anggaran Dinas pelayanan sebesar +/- Rp. 50.000.000,-.
d. Memberi rekomendasi atau persetujuan untuk pendirian Wartel, TUT, dan pelayanan umum lainnya.

III. 3. 2 Kepala Sekretariat Dinas Pelayanan kandatel Divisi Regional III

I. Tujuan utama pekerjaan.

Membantu KADINYAN dalam pengelolaan administrasi dinas.

II. Kebebasan bertindak.

a. Mengendalikan sistem administrasi dan pelaporan DINYAN.
b. Koreksi laporan kepada KADINYAN.
c. Mengkoordinir kegiatan penyusunan laporan simyan dan DRK DINYAN.

d. Menyusun agenda kegiatan DINYAN.

III. 3. 3 Kepala Sub Din Pemasaran kandatel Divisi Regional III

I. Tujuan utama pekerjaan.

Membantu Kadin Pelayanan dalam penyusunan rencana dan kebijakan pengembangan pemasaran untuk penentuan dan pencapaian target pemasaran dan kualitas pelayanan dalam suatu boundary pelayanan.

II. Kebebasan bertindak.

a. Mengkoordinir kegiatan survey demand mikro dan kepuasan pelanggan.
b. Menentukan alternatif penggunaan alat survey pemasaran.
c. Melakukan hubungan kerjasama lembaga atau konsultan dalam kegiatan survey pemasaran.

III. 3. 4 Kepala Sub Din Operasi Teknik Kandatel Divisi Regional III

I. Tujuan Utama Pekerjaan.

a. Evaluasi hasil pekerjaan sektor dan advalkab.
b. Pengendalian SDM, sarana dan prasarana kerja, material, jarkab dan anggaran untuk kelancaran tugas Subdin Optek.
c. Membuat laporan Capex atau Opex.

II. Kebebasab Bertindak.

a. Menentukan keputusan untuk peningkatan kerja Subdin Optek.
b. Menerbitkan SPK dan penunjukan luas lapangan untuk pelaksanaan pekerjaan yang diborongkan antara lain :
    - Pekerjaan installasi, PSB.

- Pekerjaan rehabilitasi kabel. Sekunder, saluran penanggal, dan KU nisasi berikut kelengkapannya.
- Jaringan tambahan untuk pemeliharaan (penggantian kabel lama, perubahan WLL menjadi saluran phisik, KU nisasi, KT nisasi.

c. Pengembangan SDM antara lain :

- Mengadakan BIT kontinyu.
- Membuat usulan pelatihan.

d. Menentukan keputusan mengenai evaluasi, prestasi dan kulitas kontraktor.

e. Turut serta menentukan teknis penarikan dan perencanaan kabel untuk keperluan maintenance dan pemasaran.

III. 3. 5 Kepala Sub Din Administrasi & Log Kandatel Divisi Regional III

I. Tujuan utama pekerjaan.

a. Menyelenggarakan dan administrasi pengelolaan logistik DINYAN.

b. Mengendalikan administrasi keuangan DINYAN.

II. Kebebasan bertindak.

a. Merekomendasikan anggaran.

b. Melaksanakan pembayaran sampai dengan batas maksimum yang menjadi wewenang DINYAN.

c. Merekomendasikan penyewaan KBM untuk kelancaran tugas harian.

d. Mengelola operasi keuangan DINYAN.

III. 3. 6. Kepala Sub Din Telum & Wartel Kandatel Divisi Regional III

I. Tujuan utama pekerjaan.

Bertanggung jawab atas kegiatan penyelenggraaan administrasi perencanaan dan pengembangan Telepon Umum dan Wartel.

II. Kebebasab bertindak.

a. Menentukan alternatif saluran promosi untuk pemasaran kartu telepon.
b. Menentukan laternatif lokasi penyebaran dan penempatan telepon umum.
c. Merekomendasikan atau menolak pendirian, pengelolaan Wartel, Kiospon, atau Telepon umum.
d. Menentukan mitra kerja untuk menyediakan terminal.
e. Pengadaan suku cadang terminal telepon untuk karakteristik komponen urgen sampai dengan batas = Rp. 15.000.000,-.
f. Menentukan mitra kerja untuk operasi harian telepon umum.
g. Menanda-tangani Tel.25 untuk mutasi atau PSB Telepon Umum dan lainnya.

III. 3. 7. Kepala Kantor Cabang Telkom Divisi Regional III

I. Tujuan utama pekerjaan.

Memimpin seluruh pegawai dalam hal perumusan, supervisi, pengendalian kegiatan operasional untuk pengembangan dan pemberian layanan-layanan telepon kepada masyrakat dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan serta pencapaian pendapatan dan anggaran biaya dalam koridor bisnis Kancatel.

II. Kebebasan bertindak.

a. Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan rencana kegiatan dan program pemasaran atau penjualan jangka pendek dan jangka panjang pemasaran serta diberi kebebasan mengelola keuangan sebesar-besarnya Rp. 8.000.000,- untuk mengimplementasikan perencanaan tersebut dengan memperhatikan tuntutan-tuntutan pasar.

b. Menyelenggrakan kegiatan operasi, pemeliharaan, dan pembangunan lat produksi, serta memonitor dan mengarahkan kegiatan tersebut agar selalu berpedoman azas efektif dan efisien.

c. Menyediakan jalur komunikasi dan koordinasi yang jelas antara bawahannya dan alat kerja Kandatel yang secara fungsi bertalian.

d. Melaksanakan hubungan dengan pemerintah dan instansi terkait didaerahnya.

e. Melaksankan pembinaan SDM.

III. 4. Keadaan Personil

Jumlah seluruh pegawai pada Dinas pelayanan bandung Barat sebanyak 144 orang, terdiri dari :

I. Dinas pelayanan bandung Barat yang berjumlah 4 orang, terdiri dari :

a • 1 orang Kepala dinas pelayanan Barat.

b • 1 orang kepala sekretariat Dinas pelayanan.

c • 2 orang staf.

II. Sub dinas pemasaran yang berjumlah 22 orang, terdiri dari :

a • 1 orang Kepala Sub Dinas pemasaran.

b • 1 orang kepala seksi pelayanan Cimahi.

c • 1 orang kepala seksi pelayanan Rajawali.

d • 1 orang FP. TU Sub Dinas pemasaran.

e • 1 orang kepala Seksi Promas.

f • 1 orang staf promas.

g • 7 orang staf Rajawali

h • 9 orang staf Cimahi.

III. Sub Dinas OPTEK yang berjumlah 60 orang, terdiri dari :

a • 1 orang kepala sub Dinas OPTEK.

b • 1 orang Kasektor Rajawali.

c • 31 orang staf Rajawali.

d • 1 Orang staf Sektor Cimahi.

e • 22 orang staf sektor Cimahi / Nanjung.

f • 4 orang seksi administrasi dan validasi barat.

IV. Sub Dinas Telepon Umum & wartel yang berjumlah 11 orang terdiri dari :

a • 1 orang Kepala Sub Dinas.

b • 1 orang kepala seksi program & evaluasi.

c • 1 orang staf program & evaluasi.

d • 1 orang kepala seksi opyan Telum & wartel.

e • 7 orang staf pelayanan Telum & Wartel.

V. Sub Dinas Administrasi dan logistik 6yang berjumlah 5 orang terdiri dari :

- 1 orang kepala Sub Dinas.
- 1 orang kepala seksi TU dan logistik.
- 1 orang Kepala seksi pengadaan & logistik.
- 1 orang staf TU & Logistik.
- 1 orang staf pengadaan dan logistik.

VI. 42 orang dikantor cabang TELKOM, terbagi menjadi empat kantor cabang terdiri dari :

1. Kancatel padalarang berjumlah 17 orang terdiri dari :
   - 1 orang Kepala Kancatel.
   - 16 orang staf Kancatel.
2. Kancatel Cikalong Wetan berjumlah 5 orang terdiri dari :
   - 1 orang Kepala Kancatel.
   - 4 orang staf kancatel.
3. Kancatel Gunung halu berjumlah 5 orang terdiri dari :
   - 1 Orang kepala kancatel.
   - 4 orang staf kancatel.
4. kancatel batujajar berjumlah 15 orang terdiri dari :
   - 1 Orang kepala kancatel.
   - 14 orang staf Kancatel.

III. 5. Unit Kerja Yang Terkait Pada Sub Dinas Data Langganan

Operasional entry data langganan memerlukan dukungan dari beberapa unit kerja lainnya, seperti :

1. Dinas tehnik tranmisi.
2. Frontliner (Service point dan Administrasi Pelayanan).
3. MDF (Main Distribution Frame).
4. Sentral.
5. Jaringan.
6. SISFO (Sistem Information).
7. Bagian Keuangan.

Adapun tugas dukungan-dukungan yang diberikan oleh masing-masing dinas berkaitan sekali karena masing-masing dinas tersebut mempunyai fungsi yang sangat penting.

Fungsi dinas-dinas tersebut antara lain :

1. Agar data tidak cacat diperlukan saluran tranmisi yang bagus dalam hal ini diperlukan dukungan dari dinas tranmisi.
2. Hasil yang baik apabila didukung oleh data asal pelanggan secara lengkap dan benar dan ini menjadi tanggungjawab frontliner.
3. Kode aktip (RC = 31) dapat dientrykan apabila mendapat data tanggal mulai kring telepon pelanggan yang baru dari MDF.
4. Entry pulsa awal diperoleh dari dinas sentral.
5. Entry tanggal pemasangan instalasi dari dinas jaringan.

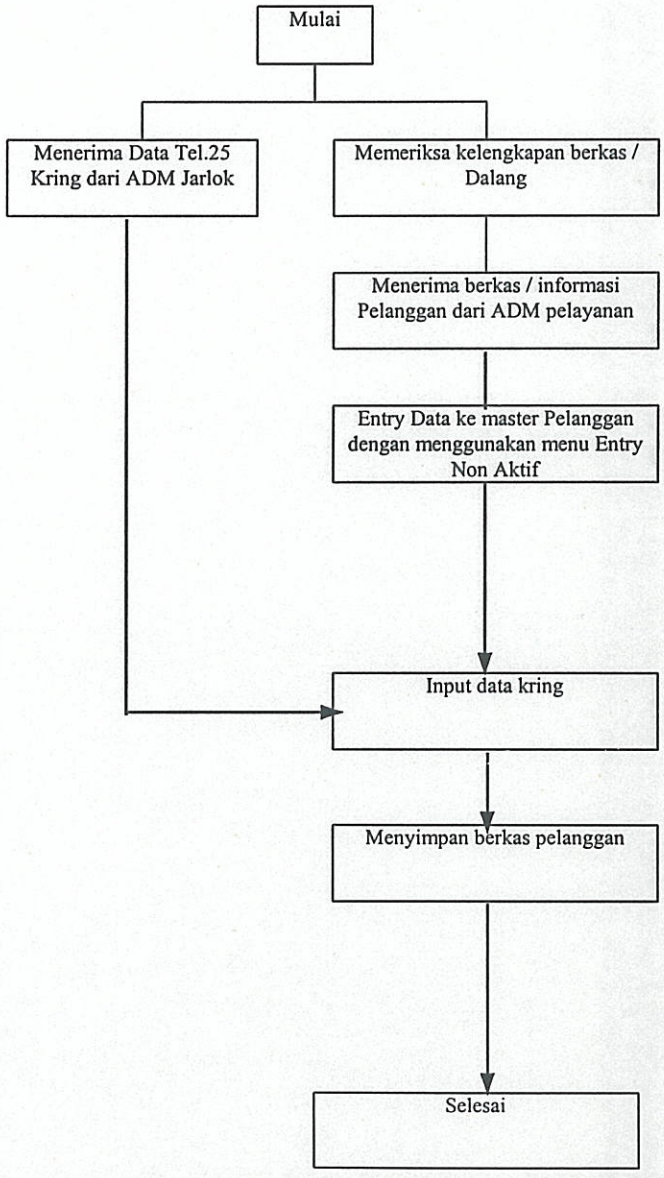
6. Tersedianya sarana baik software maupun hardware menjadi tanggung jawab SISFO.
7. Hal-hal mengenai pengidentitasan dan pembebanan biaya pada pelanggan didapat dari bagian keuangan apakah secara tunai, giral, dinas, tunggakan dan lain-lain.

Tabel 3. 1 Tanggung-jawab & Urutan Kerja Pelayanan Pasang Baru

Petugas Data langganan

No. Dokumen : PK – C – D – 1 BRT.

Penanggung Jawab	Aktifitas	Uraian Tugas
Dalang	Menerima Data Tel.25 Kring dari ADM Jarlok	Memeriksa kelengkapan berkas / Dalang Idem
Dalang	Memeriksa kelengkapan berkas / Dalang	Menerima berkas / informasi Pelanggan dari ADM pelayanan
Dalang	Menerima berkas / informasi Pelanggan dari ADM pelayanan	Entry Data ke master Pelanggan dengan menggunakan menu Entry Non Aktif
Unit kerja yang terlibat proses	Entry Data ke master Pelanggan dengan menggunakan menu Entry Non Aktif	Menunggu proses penyelesaian PSB s/d diterimanya Tel. 25 nomor yang sudah kring dari Adm Jarlok
Dalang	Input data kring	Menginput data kring ke Siskamaya
Dalang	Menyimpan berkas pelanggan	Menyimpan berkas pelanggan kedalam map / lemari sesuai urutan nomor telepon lama kontrak pelanggan masih berlaku / pelanggan tidak berhenti berlangganan dengan TELKOM
	Selesai	



III. 6. Data Hasil Analisa

Adapun data dari hasil analisa yang penulis peroleh adalah seperti tabel dibawah ini :

Tabel III. 2 . Data Hasil Analisa

Entry Pasang baru aktif (RC. 31)

No. Tel. 25 : 01925/PSB/50203/07/1999 Tgl. 12.07.1999 No. Tel. 69 : 00928/PSB/SP06/07/1999 Tgl. 12.07.1999	SP : SP Rajawali
No. Jastel : 676096 (Telepon), No. Induk : 0 Nama Pemakai : Mira Adhiana Gelar Pemakai : Alamat : Komp. Taman Holis Indah Segmen Pelanggan : Perumahan Jenis layanan kring : Normal (3 mng) Tanggal harus selesai : 02.08.1999 Nama regu : ANIS NIK. 1 : 531953 NIK. 2 :	Primer : P 054 / 0038 Klem PR : 0038 Nama RK : RBD Klem SK : 0488 Sekunder : S 003 / 0088 Nama DP : RBD 430 0 Klem DP : 0008 PCM : Port : Pasang KTB (IKR)
JASA NILAI TAMBAH Fasilitas Info : TEL-25 Normal---------- Installatur IKR / G : NON TELKOM	HUNTING Call Aux
Di Terima oleh N.I.K : 531771 Jln / Daerah : KOMP. TAMAN HOLIS INDAH Gang : No : 9 / g 2 Kav : Blok : Los : Rt. / Rw : / Kode Pos :	

Lanjutan Tabel III. 2.

No. Tel. 25 : 01894/PSB/50203/07/1999 Tgl. 08.07.1999 No. Tel. 69 : 00748/PSB/SP06/07/1999 Tgl. 08.07.1999	SP : SP Rajawali
No. Jastel : 6120764 (Telepon), No. Induk : 0 Nama Pemakai : Henny Situngkir Gelar Pemakai : Alamat : Sukarno Hatta Hasan Ali I Segmen Pelanggan : Perumahan Jenis layanan kring : Normal (3 mng) Tanggal harus selesai : 29.07.1999 Nama regu : BANGAU NIK. 1 : 501256 NIK. 2 :	Primer : PG 045 / 0205 Klem PR : 0705 Nama RK : RL Klem SK : 0161 Sekunder : S 001 / 0161 Nama DP : RL 90 0 Klem DP : 0001 PCM : Port : Pasang KTB (IKR)
JASA NILAI TAMBAH Fasilitas Info : TEL-25 Normal---------- Installatur IKR / G : NON TELKOM	HUNTING Call Aux
Di Terima oleh N.I.K : 531771 Jln / Daerah : SOEKARNO HATTA Gang : HASAN ALI No : 2 Kav : Blok : Ado Los : Rt. / Rw : 01 / 07 Kode Pos : 40211	

Tabel III. 3. Data Hasil Analisa
Entry Pasang Baru Non aktif (RC. 36).

No. Tel. 25 : 01866/PSB/50203/07/1999 Tgl. 07.07.1999 No. Tel. 69 : 00620/PSB/SP06/07/1999 Tgl. 07.07.1999	SP : SP Rajawali
No. Jastel : 6123033 (Telepon), No. Induk : 0 Nama Pemakai : NINING Gelar Pemakai : Alamat : ASTANA ANYAR SRI ASIH Segmen Pelanggan : Perumahan Jenis layanan kring : Normal (3 mng) Tanggal harus selesai : 28.07.1999 Nama regu : GAGAK NIK. 1 : 561661 NIK. 2 :	Primer : PG 055 / 0074 Klem PR : 0874 Nama RK : RQ Klem SK : 1125 Sekunder : S 008 / 0195 Nama DP : RQ 640 A Klem DP : 0015 PCM : Port : Pasang KTB (IKR)
JASA NILAI TAMBAH Fasilitas Info : TEL-25 Normal---------- Installatur IKR / G : NON TELKOM	HUNTING Call Aux
Di Terima oleh N.I.K : 542147 Jln / Daerah : ASTANA ANYAR Gang : SRI ASIH No : 11 /90 Kav : Blok : Los : Rt. / Rw : 04 / 07 Kode Pos : 40241	

No. Tel. 25 : 01857/PSB/50203/07/1999 Tgl. 07.07.1999 No. Tel. 69 : 00557/PSB/SP06/07/1999 Tgl. 07.07.1999	SP : SP Rajawali
No. Jastel : 6026299 (Telepon), No. Induk : 0 Nama Pemakai : ISAK B SALIM Gelar Pemakai : Alamat : CARINGIN Segmen Pelanggan : Perumahan Jenis layanan kring : Normal (3 mng) Tanggal harus selesai : 28.07.1999 Nama regu : ANIS NIK. 1 : 531153 NIK. 2 :	Primer : PG 027 / 0060 Klem PR : 0560 Nama RK : RAJ Klem SK : 0562 Sekunder : S 003 / 0062 Nama DP : RAJ 340 A Klem DP : 0002 PCM : Port : Pasang KTB (IKR)
JASA NILAI TAMBAH Fasilitas Info : TEL-25 Normal---------- Installatur IKR / G : NON TELKOM	HUNTING Call Aux
Di Terima oleh N.I.K : 531771 Jln / Daerah : CARINGIN Gang : No : 242 Kav : Blok : Los : Rt. / Rw : 01 / 06 Kode Pos :	

Tabel III. 4. Data Hasil Analisa
Entry Pencabutan (RC. 34).

MUTASI CABUT	
No. Tel. 25	: 04117/M16/50203/07/1999
Tgl. Tel. 25	: 08.07.1999
Tanggal Cetak	: 08.07.1999
No. Jastel	: 641176
Nama Pemakai	: AGUS ISKANDAR
Alamat	: JL. SUMBER MEKAR 33-1
Kode Pos	: 40222
Tanggal Cabut	: 05.07.1999
Alasan Cabut	: Cabut tunggakan
DATA TEKNIS	
Primer	: P. 041 / 864
Sekunder	: S. 002 / 0
Nama DP	: RAH –
Klem DP / LC	: 664
Strok H	:
Strok V	:

MUTASI CABUT	
No. Tel. 25	: 02463/M16/50203/07/1999
Tgl. Tel. 25	: 09.08.1998
Tanggal Cetak	: 09.08.1998
No. Jastel	: 635511
Nama Pemakai	: H. EMAN SUMADINATA
Alamat	: JL. BABAKAN CIPARAY NO. 111 BLOK 195
Kode Pos	: 40222
Tanggal Cabut	: 05.07.1999
Alasan Cabut	: Cabut tunggakan
DATA TEKNIS	
Primer	: P. 041 / 864
Sekunder	: S. 002 / 0
Nama DP	: RAH –
Klem DP / LC	: 664
Strok H	:
Strok V	: