BAB III
DATA DAN HASIL ANALISIS PENELITIAN

3.1 Sejarah Institusi PT.Telkom cabang Kuningan (Kancatel)

Komunikasi kentongan, gong bedug, dan suling tiram adalah sebagian contoh komunikasi tradisional yang dilakukan nenek moyang kita dahulu. Kadang masih ditemukan dibeberapa desa tertentu di Indonesia.

Sejak jaman Belanda kita sudah mengenal komunikasi yang pada waktu itu sudah canggih telepon *engkol* namanya. Dan kebanyakannya masih menggunakan telegram itu pun hanya untuk *needs & wants* Belanda. Karena banyak gangguan - gangguanya maka keefissienan alat ini pun masih dipergunakan, walaupun tidak otomat seperti sekarang .

Kemajuan kehidupan masa ini terutama di kota- kota besar, telepon merupakan pilihan dekat untuk mengantisipasi *distorsi komunikasi* antar unit manusia / massa, baik unit perorangan maupun organisasi. Komunikasi tradisional seperti tatap muka semakin sulit dilaksanakan karena banyak kendala, kemacetan lalu lintas, terbatasnya waktu belum lagi gangguan non teknis.

Sebelum PT. Telkom lahir pada awalnya ada kronologis menjadi PT.Telkom (persero) sebagai berikut :

1. PPT menjadi PN Postel

Pada tahun 1960 pemerintah Indonesia mengeluarkan PP (peraturan pemerintah no 19 yang mengatur bentuk perusahaan negara). Pada tanggal 21 Desember 1961 pemerinyah mengeluarkan lagi PP no 240 yang mengubah status perusahaan jawatan PPT (pos telegram dan telekomunikasi) menjadi perusahaan negara Pos dan telekomunikasi (PN Postel), perubahan secara total institusi ini mulai berlaku semenjak tertanggal 1 Januari 1962. Pemakaian nama pos dan telekomunikasi, terutama telekomunikasi dianggap sudah tepat karena di dalamnya sudah tercakup telegram, telepon dan media tranmisinya.

2. PN Postel menjadi PN Telekomunikasi

Mengingat perkembangan lapangan usaha PN Postel kian melebar pemerintah pada tahun 1965 mengambil kebijaksanaan yaitu antara pos dan telekomunikasi dipisahkan dan berdiri sendiri melalui jawatan nya masing- masing yaitu PN Pos dan Giro (sesuai dengan PP no 29 / 1965)dan PN Telekomunikasi dipisahkan dengan PP No 30 / 1965.

3. PN Telekomunikasi menjadi Perumtel

Berdasarkan Tap MPR No 27 / MPR 1966 tentang peranan pemerintah dibidang ekonomi lebih ditekankan pada pengawasan dan pengarahan kegiatan ekonomi maka melalui UU No 9 / 1969 pemerintah menggolongkan perusahaan kedalam tiga bentuk ;

i. Perjan, perusahaan jawatan

ii. Persero (Perusahaan Negara Perseroan)

iii. Perum (Perusahaan Umum)

Sehingga PN Telekomunikasi diubah menjadi sebuah perum yang disebut Perumtel. Ini berdasarkan PP No 26 / 1974 pada tanggal 11 Oktober 1979.

4. Perumtel menjadi PT. TELKOM

Untuk meningkatkan pelayanan jasanya dan mempermudah customer servicenya maka sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah tahun 1991 Perumtel diubah statusnya menjadi PT.Telkom dalam operasinya belum bisa berdiri sendiri , sehingga harus bekerja sama dengan PT. Inti(Industri Telekomunikasi Indonesia) di Bandung. PT. Telkom pusat di Bandung tepatnya Jl.Japati N0. 1 kodepos 40133, serta mempunyai Divisi III tepatnya di Jl. Supratman dan cabangnya (Kancatel)sebagai tempat PKL penyusun yakni di Jl.LL. Buana No 2 Kuningan yang merupakan cabang PT.Telkom di Jabar.

Kancatel ini melayani jasa telepon lokal, interlokal, telepon umum, kalim pulsa, mutasi, sambungan internasional (dengan Indosat /001) dan jasa telegram (PT. Pos dan Giro).

Itulah sejarah PT.Telkom secara garis besar, adapun di sini penyajiannya secara keseluruhan karena bagaimanapun juga awal itulah sekarang PT.Telkom jadi maju . Telkom untuk memperlancar dan mencapai target dan tujuannya . Berhasil juga membuka cabang di Kabupaten Kuningan. Tidak salah ungkapan yang mengatakan " Penuhi bisnis Anda dengan nama pelanggan " .

Kancatel Kuningan yang berdiri awal Desember 1990 secara manualisasi dan tepatnya Februari 1992 sudah berotomatisasi sampai sekarang

3.1.1 SEJARAH PT. TELKOM KANCATEL KUNINGAN

1. Upaya untuk meningkatkan jangkauan fasilitas telekomunikasi (fastel)di beberapa ibukota kecamatan dijajaran divisi III regional Kuningan terus

dilakukan bekerja sama dengan Kandatel Cirebon (Divisi II Jabar) di kabupaten Kuningan yang terkenal dengan daerah Pegunungan yang sejuk dilaksanakan upaya perluasan jangkauan fastel tadi dilakukan di 2 daerah : yakni Cilimus dan Kuningan sebagai center untuk segala kegiatan nya. Ini terjadi pada awal Desember 1990 dimana programnya masih manualisasi.

2. Kepastian itu ternyata terwujud juga ,awal Februari 1992, dengan otomatisasi keduadaerah tersebut membuat PT.Telkom semakin dipercaya masyarakat , juga dapat mendorong target pemasaran. Pada waktu itu juga sudah dilaksanakan Customer Educations(pendidikan kastamer). Memang agak terlambat disebabkan berbagai hal teknis seperti jarak dimana yang sangat jauh dan berjauhan dengan jaringan yang sudah ada, apalagi dengan kondisi tempat survey yang berliku-liku seperti pegunungan. Dengan diotomatisasikannya di kabupaten di Kuningan tadi, maka kancatel Kuningan optimis dapat memasarkan sekitar 200 sst (satuan sambungan telepon) di daerah ini.

3.2 STRUKTUR ORGANISASI KANCATEL KUNINGAN

3.2.1 Struktur organisasi PT . Telkom

Setiap badan Usaha / instansi memiliki ini, mulai dari pimpinan sampai bawahan . Hal ini untuk memudahkan pembagian kerja sesuai dengan ketrampilan dan disiplin ilmunya masing-masing.

Demikian pula halnya dengan PT. Telkom cabang Kuningan, dipimpin oleh Kepala Cabang yang dibantu oleh :

1. Kasie Teknik dibantu oleh seksi / staff yang terdiri dari : * bagian jarkab (jaringan kabel),**jarlok (jaringan lokal),***Jarsen (jaringan sentral), ****nasgang (dinas gangguan)

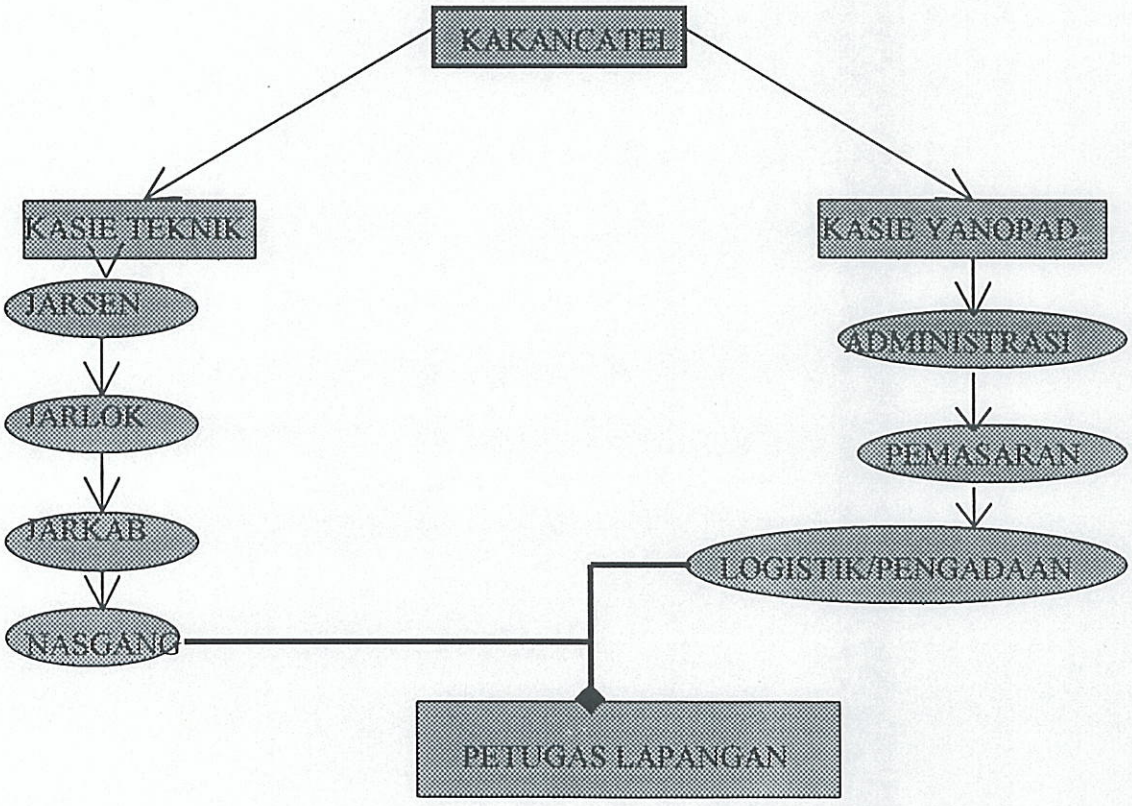
2. Kasie operasi ddan pelayanan. Seksi ini mengurus pelayanan dan pemasaran jasa yang dijual oleh PT. Telkom . Terdiri dari :

a.Bagian operasi dan pelayanan

b.Bagian tata usaha (TU)

Keduanya bekerja sama dan bertujuan mencapai hasil yang maksimal.

Diagram struktur PT. Telkom



Menurut pengamatan penulis (fact-finding) nya di PT.Telkom cabang Kuningan tidak terdapat PRO, tapi PR pasti ada, karena kegiatan di Telkom sendiri adalah *purel* hanya tidak melembaga. Menurut manajernya / Kakancatel ini disebabkan karena ruang lingkupnya terlalu kecil, jadi kegiatan purel sendiri pada kenyataannya sudah dilaksanakan. Maka penulis ditempatkan di bagian customer service yang berada pada bagian administrasi dan pemasaran. Yang tugasnya memberi pelayanan kepada pelanggan baik secara umum maupun secara spesial (*customer care*).

Jadi inti tugas penulis berhubungan dengan pelanggan dan ini merupakan *hubungan eksternal* dalam istilah komunikasi public relations. Selain itu komunikasi yang efektif, informatif, yang persuasif dimana ditujukan kepada publik diluar Telkom adalah tanggung jawab seorang customer service.

3.3 AKTIVITAS PRAKTEK KERJA LAPANGAN (PKL)

Salah satu tujuan customer service adalah memperat hubungan dengan orang di luar badan /instansi hingga terjalin opini publik yang *favorabl*e dan saling puas di antara keduanya.

I. Tugas pokok

1.1 Bagian receptionis:

1.2 Tugas khusus;

A. Menerima tamu;

B. .Memberi formulir/ blangko PSB (Pemasangan Sambungan Baru)

C. Menerima telepon masuk;

D. Memberi infomasi dial-dial penting di PT.Telkom cabang Kuningan;

E. Menerima pengaduan gangguan (117/83099) diberikan kepada bagian Jarlok & nasgang

F. Menerima informasi nomor telepon tagihan rekening (82599) .

II. Bagian Penlok (108)

2.1 Tugas Khusus:

A. Pelayanan informasi lokal;

B. Pemasukan / peremajaan data penlok;

C. Pemasukan data baru pelanggan telepon;

D. Bekerjasama dengan petugas PTD (Permintaan Interlokal baik langsung atau *COLLECT CALL*);

III. Bagian administrasi

3.1 Tugas khusus:

A. Pendataan telepon terisolir;

B. Pengklasifikasian telepon tunggakan;

C. Pembuatan *kommitmen fee* untuk master & keperluan pelanggan.

D. Penulisan surat keluar dan masuk (sirkulasi surat);

E. Penghitungan jumlah rekening keluar ; Jumlah uang tunggakan untuk dikirimkan ke Kakandatel Cirebon

3.4 RINCIAN AKTIVITAS

Dengan metode pembagian tugas perminggu maka tugas dapat diselesaikan dengan tepat dan cepat ditambah dengan seperangkat komputer semakin efektif.

I. Minggu Pertama

Aktivitas:

- Tugas dibagian penlok:
- - Menjawab pertanyaan berdasarkan data yang masuk
- - memasukkan data / peremajaan penlok
- - memberikan informasi data langganan baru
- - memberi tahu informasi tentang status pelanggan baru

Pada umumnya, selama penulis PKL dibagian ini pelanggan banyak menanyakan tentang nomor dial yang akan dihubungi seperti dengan data alamat dan nama saja sudah pasti dapat diakses keterangan yang diinginkan . dan nomor telepon instansi dan pemerintah juga lembaga di Kuningan banyak tidak diketahui, seperti PLN cabang Kuningan, setiap harinya skitar 75 orang menanyakan nomor telepon tersebut, apalagi pada bulan muda & akhir bulan menjelang jatuh tempo.

Sistem informasi manajemen operasional pelayanan (simop) ini merupakan jenis pelayanan waktu jawab pelayanan khusus dengan nomor-nomor khusus yang disediakan oleh PT.TELKOM yang berkaitan erat dengan pelayanan kepada masyarakat. Menurut buku *simop* waktu jawab pelayanan khusus ini mempuyai tolok ukur kurang lebih dari 10 sekon, yang diukur dalam hal ini (pelayanan khusus adalah tenggang waktu antara lampu pada posisi menyala /bel berbunyi

sampai dengan saat *operator* menjawab panggilan tersebut). Atau pengukuran *handling time* yang dibutuhkan sejak saat operator menjawab panggilan sampai dengan menormalkan kunci bicara/meletakkan *handset*. Untuk bagian penlok, penulis menyimpulkan berdasarkan banyaknya kasus yang diterima bagian inilah yang paling *busy* dibanding dengan bagian booking interlokal (100), penerangan interlokal (106), penerangan internasional (102). Terbukti setiap hari sekitar 200 kasus penelepon ke 108 & sekitar 75 menanyakan dial PLN di samping nomor telepon bank-bank.

II. Minggu Kedua

Aktivitas

Tugas di bagian reseptionis :

- - Memberikan fasilitas berupa formulir/ *PSB blanko*, seperti *Tel 2b*(kertas pengajuan PSB untuk kedapur bagian pemasangan), *MPT*, dll.
- - Menerima pengaduan gangguan (117 / 83099) diberikan kepada nasgang.
- - Menerima tamu , baik pelanggan atau dari pihak Telkom sendiri, misalnya staf dari Kandatel Cirebon/ yang lebih tinggi.
- - Menerima telepon untuk bagian fungsionaris Kancatel Telkom Kuningan.
- - Memberikan informasi tagihan rekening perbulan.
- - Memberikan perincian pemakaian telepon perbulan/klaim pulsa
- - Memberikan informasi keadaan Telkom dan syarat pemasangan baru.
- - Mempromosikan stiker dan pamflet kerjasama PT.Telkom dengan radio pemerintah *RDK* (Radio Daerah Kuningan)/ Linggajati.

Di PT.Telkom cabang Kuningan tugas dibagian depan gedung ini merupakan bagian dari dasar customer service, mengapa ? Karena jika dibagian ini segi pelayanan *goodwill*, maka untuk kebagian yang lebih *epidermis*, akan berakhir baik pula.

Berdasarkan analisis penulis, banyak sekali guest yang datang baik dari intern maupun ekstern. Misalnya untuk yang berhubungan dengan *ekstern* ; menjelang akhir bulan pembayaran dan awal pembayaran tagihan rekening selama sebelum jatuh tempo (tanggal 20 bulan bayaran).

Setiap hari, penyusun menerima kurang lebih 145 - 160 kriing telepon dari pelanggan untuk menyerahkan pembayaran ke bank yang bekerjasama dengan PT.Telkom yakni BNI'46 dan BTN.

Selain daripada itu, pengaduan gangguan pada pesawat telepon merupakan santapan sehari-hari. Pada umumnya, pelanggan mengeluhkan kekecewaan pada gangguan pesawat telepon, jaringan kabel dan kriingnya pesawat yang sudah lama terdaftar. Jadi *waiting list* banyak sekali di Kuningan. Berdasarkan analisa penulis, ini disebabkan karena kotak pembagi *BPT* kepada jaringan kabel sudah habis dan karena daerahnya yang berjauhan. Tetapi yang paling sibuk dibagian ini adalah pemberitahuan jumlah rekening dan pengaduan gangguan, permintaan PSB dipercepat sampai *kriing*.

III. Minggu Ketiga

Aktifitas

Tugas di bagian administrasi:

- - Mengklasifikasikan nomor telepon pelanggan yang sudah masuk tunggakan dan pendataan telepon terkena isolasi (buku isolir).
- - Sirkulasi surat, baik yang masuk atau yang keluar institusi.
- - Penghitungan jumlah rekening keluar, pendataan dan pengiriman jumlah uang tunggakan untuk ke Kandatel Cirebon (Divisi Regional II).

Untuk klasifikasi telepon tunggakan, terhitung 1,2 dan atau 3 bulan atau 3 bulan seluruhnya dan memberikan sangsi berupa denda yang terrhiotung Rp 5000,00 bila lebih dari 10 hari dari batas pembayaran ; terhitung Rp 10.000,00 , bila lebih dari bulan yan dihitung ; Rp 15.000,00 terhitung sudah masuk tagihan bulan kedua dan ketiga, bila lebih maka pesawa telepon *diisolir/ diblokir/* cuma menerima saja, pencabutan pesawat telepon terjadi jika sudah ada komitmen fee antara Telkom dengan customer.

Untuk kasus diatas, kegiatan penyusun tidaklah terlalu aktif, karena pelanggan kebanyakan sudah membayar tepat waktunya/ jatuh tempo hanya segelintir pelanggan saja yang kena tunggakan dan terisolir, itupun hanya karena yang bersangkutan (orang yang berhak atas nama pesawat telepon) merupakan orang yang ssuka keluar kota atau rumahnya dikontrakkan. Pengagendaan surat keluar merupakan rutinitas, karena berdasarkan jumlah sampel surat diprosentassekan surat keluar unruk pelanggan baru banyak sekali, seperti surat pemberitahuan dana Sea Games dimasukan kedalam tagihan rekening sebesar Rp 1000,00. Alasan ini, karena PT.Telkom termasuk BUMN, sesuai dengan SK Mensos No.466.2/819/HUK tertanggal 1 Maret 1997 untuk Sea Games XIX 1997. Untuk surat panggilan *PSB* yang sudah ter*survei* beserta perincian biayanya.

Inilah inti tugas bagian administrasi. Bagian ini juga tak lepas dari bagian arsip kerjasamanya sangat erat sekali. Setiap keperluan administrasi sama artinya dengan kelengkapan arsip kegiatan.