BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Semakin berkembangnya perekonomian saat ini, maka tak dapat di pungkiri pesat pula persaingan yang sangat kompetitif terjadi antara pelaku bisnis.Persaingan bisnis secara langsung maupun tidak akan berdampak pada tuntutan kemajuan ke arah yang lebih baik bagi perusahaan.

Peningkatan mutu suatu badan usaha atau perusahaan tidak hanya pada perbaikan tekhnologi atau infrastruktur, system proses atau program maupun resources sumber daya manusia di suatu perusahaan saja tetapi ke tiganya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan didalam perbaikan untuk peningkatan mutu kepada konsumen pengguna.

Dunia kerja pada masa mendatang secara selektif akan menjaring calon tenaga kerja yang benar-benar profesional pada bidangnya, karena dengan persaingan global akan makin terbuka lebar kesempatan bagi tenaga kerja asing untuk memasuki-menguasai dunia kerja di Indonesia. oleh karena itu salah satu tantangan utama bagi lulusan perguruan tinggi adalah mempersiapkan diri sebaik-baiknya sebelum memasuki dunia kerja. salah satu upaya peningkatan Sumber Daya Manusia, khususnya dalam pendidikan tinggi adalah melalui program magang (Proses Learning by

doing-belajar sambil bekerja) yang merupakan sarana penting bagi pengembangan kompetensi (attitude, skill dan knowledge),mahassiwa didalam mengenal lebih dekat di dunia kerja.

Hal ini lah yang menjadi latar belakang adanya pelaksanaan program magang, yaitu untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa agar tidak hanya menguasai pengetahuan secara teoritis saja, tapi bagaimana mahasiswa terjun langsung ke dalam dunia kerja itu sendiri,dengan harapan bahwa ketika lulus perkuliahan kelak mahasiswa memiliki ilmu yang mendasari didalam mengimplementasikan didunia kerja kelak akan ada manfaatnya dari pengalaman selama Magang tersebut.

PT Telkom adalah Perusahaan Perseroan yang bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi di Indonesia. Dengan pengalaman dan Kredibilitas PT Telkom sudah tak di ragukan lagi. Hal inilah yang menjadi salah satu latar belakang penulis memilih PT Telkom sebagai perusahaan tempat Magang.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Kancatel Rancaekek, sedang gencar-gencarnya dalam penjualan product speedy, yang memiliki content data dan internet, dari tugas yang kami terima didalam proses penjualan masih dominan alur birokrasinya.

Contoh :

a. Pemohon harus selalu datang ke tempat pelayanan
b. Pemohon harus sama dengan kepemilikan telepon
c. Persyaratan KTP identitas diri Pemohon harus sesuai dengan lokasi yang akan dipasang

b. Rumusan Masalah

Didalam Proses penjualan-pemasangan product speedy, kancatel Rancaekek menerapkan persyaratan yang sangat ketat (menghindari tunggakan bad debt) , tetapi mencari solusi

a. Bagaimana pemohon tanpa datang ke tempat pelayanan
b. Bagaimana pemohon dengan kepemilikan telepon tidak sama
c. Bagaimana KTP identitas diri tidak sama dengan lokasi yang akan dipasang

I.3 MAKSUD DAN TUJUAN

I.3.1 Maksud

Untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya dilapangan.

1.3.2 Tujuan

Untuk mengetahui lebih mendalam tentang pelayanan didalam proses layanan penjualan sales speedy di Kantor Cabang Telkom Rancaekek.

Berdasarkan maksud & tujuan maka kegiatan magang sangat diperlukan bagi mahasiswa magang banyak sekali manfaatnya, karena dengan magang penulis dapat mempraktekan teori yang di dapat dalam perkuliahan.

1.4 Batasan masalah

Didalam Proses penjualan pemasangan product speedy, kancatel Rancaekek menerapkan persyaratan yang sangat ketat (menghindari tunggakan-bad debt), tetapi bagaimana kita mencari solusi terbaik (Win Win Solution) buat konsumen maupun Perusahaan, untuk proses alur penjualan-pemasangan khusunya didalam persyaratan :

a. Bagaimana KTP identitas diri tidak sama dengan nama dan lokasi yang akan dipasang.

I.5 Lokasi dan jadwal Kerja Praktek

Lokasi kerja Praktek di :

Kantor Cabang Telkom Rancaekek Jln Raya Rancaekek km19,9 Bandung

Mulai tanggal 03 Agustus sampai dengan 10 September 2009, jam

09.00 – 15.00

Tabel 1.2
Jadwal Kerja Praktek

No	Aktivitas	Minggu Ke :					
1.	Lapor ke Perusahaan setempat	1	2	3	4	5	6
2.	Perkenalan dgn Manajemen,Staff & Mitra						
3.	Perkenalan dgn Lingkup Infrastruktur di kantor						
4.	Perkenalan dgn Lingkup Infrastuktur di luar						
5.	Observasi di Administrasi & Support						
6.	Observasi di Infrastruktur-Teknik						
7.	Observasidi Service-Pelayanan						

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Sistem

Sistem adalah kumpulan elemen berhubungan yang merupakan suatu kesatuan. Dari bahasa Latin dan orang Yunani, istilah "sistem" diartikan sebagai mengabungkan, untuk mendirikan, untuk menempatkan bersama. Suatu sistem biasanya terdiri komponen (atau elemen) yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi. Istilah ini sering dipergunakan untuk menggambarkan suatu set entitas yang berinteraksi, di mana suatu model matematika seringkali bisa dibuat.

2.1.1 Elemen Sistem

Pendekatan sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih menekankan urutan-urutan operasi di dalam sistem, sedangkan pendekatan sistem yang merupakan kumpulan dari komponen-komponen dari sistem merupakan definisi yang lebih luas dan lebih banyak diterima, karena kenyataannya suatu sistem dapat terdiri dari beberapa subsistem atau sistemsistem bagian, dan di dalam sistem-sistem atau subsistem-subsistem itu sendiri terdiri dari prosedur-prosedur.

2.1.2 Karakteristik Sitem

Jaringan komunikasi, dalam hal ini sistem informasi mirip dengan sebuah jaringan komunikasi karena keduanya sama-sama menyediakan informasi untuk berbagai pihak, di dalam maupun di luar perusahaan.

Tahap dan fungsi konversi data, sistem informasi mengubah (mengkonversi) masukan-masukan menjadi keluaran. Ada 3 tahap dilalui dalam tahap transformasi ini: tahap masukan, tahap pemrosesan (pengolahan), tahap keluaran.

Masukan data dan keluaran informasi. Dalam proses ini berbagai data dimasukkan untuk diproses selama tahap masukan, sedangkan informasi tersaji dalam tahap keluaran.

Pengguna-pengguna informasi. Informasi dihasilkan oleh sistem informasi perusahaan untuk dimanfaatkan oleh pengguna-pengguna intern maupun ekstern.

Sasaran sistem informasi suatu perusahaan dalam dunia bisnis dan pemerintahan mempunyai tiga sasaran :

1. Menyediakan informasi yang menunjang pengambilan keputusan
2. Menyediakan informasi yang mendukung operasi harian
3. Menyediakan informasi yang menyangkut pengelolaan perusahaan.

Sumber daya, sistem informasi membutuhkan sumber daya untuk dapat berfungsi. Sumber daya dapat diklasifikasikan sebagai Data,Bahan pendukung, Peralatan, SDM, dan Dana.

2.1.2.1 Memiliki komponen

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap sistem tidak perduli beta apapun kecilnya, selalu mengandung komponen komponen atau subsistem-subsistem. Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai suatu sistem yang lebih besar yang disebut supra sistem, misalnya suatu perusahaan dapat disebut dengan suatu sistem dan industri yang merupakan sistem yang lebih besar dapat disebut dengan supra sistem. Kalau dipandang industri sebagai suatu sistem, maka perusahaan dapat disebut sebagai subsistem. Demikian juga bila perusahaan dipandang sebagai suatu sistem, maka sistem akuntansi adalah subsistemnya.

2.1.2.2 Batas sistem (boundary)

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (scope) dari sistem tersebut.

2.1.2.3 Lingkungan luar sistem (environment)

Adalah apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.

2.1.2.4 Penghubung sistem (interface)

Merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya.

2.1.2.5 Masukan sistem (input)

Merupakan energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (maintenance input) dan masukan sinyal (signal input). Maintenance input adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. Signal input adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Sebagai contoh didalam sistem komputer, program adalah maintanance input yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya dan data adalah signal input untuk diolah menjadi informasi.

2.1.2.6 Keluaran sistem (Output)

Merupakan hasil dari energi yang diolah oleh sistem.

2.1.2.7 Pengolah sistem (Process)

Merupakan bagian yang memproses masukan untuk menjadi keluaran yang diinginkan.

2.1.2.8 Sasaran sistem

Kalau sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya.

2.1.3 Klasifikasi Sistem

Suatu sistem informasi akuntansi adalah suatu kombinasi dari orang-orang, fasilitas teknologi, media prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal yang penting dan menyediakan suatu dasar untuk pengambilan keputusan yang cerdik.

2.1.3.1 Sistem abstrak

Sistem abstrak: sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik (sistem teologia)

2.1.3.2 Sistem fisik

Sistem fisik: merupakan sistem yang ada secara fisik (sistem komputer, sistem akuntansi, sistem produksi dll.)

2.1.3.3 Sistem alamiah

Sistem alamiah:sistem yang terjadi melalui proses alam. (sistem matahari,sistem luar angkasa, sistem reproduksi dll.

2.1.3.4 Sistem buatan manusia

Sistem yang dirancang oleh manusia. Sistem buatan manusia yang melibatkan interaksi manusia dengan mesin disebut human machine system (contoh : sistem informasi)

2.1.3.5 Sistem Tertentu (deterministic system)

Beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan (contoh : sistem komputer)

2.1.3.6 Sistem tak tentu (probabilistic system)

Sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.

2.1.3.7 Sistem tertutup (close system)

Sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan sistem luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak luarnya. Secara teoritis sistem tersebut ada, tetapi kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup, yang ada hanyalah relatively closed system (secara relatif tertutup, tidak benar-benar tertutup).

2.1.3.8 Sistem terbuka (open system)

Sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya.

2.2 Pengertian Informasi

Informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi banyak yang penting bagi penerimanya dan dapat digunakan sebagai dasar dalam memberikan arti dan manfaat.dan dalam ilmu computer sistem informasi ada banyak beberapa macam salah satunya system operasi.Sistem operasi adalah suatu software sistem yang bertugas untuk melakukan kontrol dan manajemen hardware serta operasi-operasi dasar sistem, termasuk menjalankan software aplikasi seperti program-program pengolah kata dan browser web.Secara umum, Sistem operasi adalah software pada lapisan pertama yang ditaruh pada memori komputer pada saat komputer dinyalakan. Sedangkan software-software lainnya dijalankan setelah Sistem operasi berjalan, dan Sistem operasi akan melakukan layanan inti umum untuk software-software itu. layanan inti umum tersebut seperti akses ke disk, manajemen memori, skeduling task, dan antar muka user. Sehingga masing-masing software tidak perlu lagi melakukan tugas-tugas inti umum tersebut, karena dapat dilayani dan dilakukan oleh Sistem Operasi. Bagian kode yang melakukan tugas-tugas inti dan umum tersebut dinamakan dengan "kernel" suatu Sistem Operasi.

Menurut Jerry FithGerald : sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

2.3 Pengertian Sistem Informasi

Sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur –prosedur yang berupa urutan kegiatan yang sdaling berhubungan berkumpul bersama sama untuk mencapai tujuan tertentu atau kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.3.1 Informasi

Informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi banyak yang penting bagi penerimanya dan dapat digunakan sebagai dasar dalam memberikan arti dan manfaat.

Sistem informasi merupakan sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen subsistem yang saling bekerja sama dan saling dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai tujuan yang penting bagi penerimanya dan dapat digunakan sebagai dasar dalam memberikan arti dan manfaat.

2.4 Metode Analisis dan Perancangan Terstruktur

2.4.1 Flow Map (Bagan Alir)

Alir system (Flow Map) merupakan bagan yang menunjukan arus pekerjaan secara keseluruhan dari simbol-simbol untuk menggambarkan secara urut dari arus data dan dokumen baik yang diperlukan maupun yang dihasilkan.

2.4.2 Diagram Konteks

Pengertian diagram koteks menurut Marshall dalam bukunya yang berjudul sistem informasi akuntansi adalah “Diagram Konteks adalah tingkat tertinggi diagram arus data,diagram ini memberikan pandangan pada tingkat ringkasan suatu sistem.

Menurut Al-Bahra Bin Ladjamudin dalam bukunya yang berjudul “Analisis dan Desain Sistem Informasi ”Diagram Konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem”.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa diagram konteks adalah diagram arus data yang digunakan untuk menunjukkan sistem dan lingkungan luar pada tingkat ringkasan tertentu suatu sistem.

2.4.3 Pengertian Flow Diagram

Pengertian DFD menurut Marshall dalam bukunya *Accounting Information Systems* adalah **"**DFD adalah diagram yang berkonsetrasi untuk mengidentifikasi jenis-jenis data dan aliran mereka melalui berbagai jenis pemrosesan".

Pengertian DFD menurut Jogiyanto dalam bukunya Analisis dan Disain adalah "DFD adalah diagram yang menggunakan notasi-notasi ini untuk menggambarkan arus dari data sistem ".

Dari uraian pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa DFD adalah diagram yang menggunakan notasi-notasi ini untuk menggambarkan arus dari data sistem.

2.4.3.1 Simbol DFD

Menurut Al-Bahra Bin Ladjamudin dalam bukunya Analisis dan Desain Sistem Informasi, elemen dasar dari diagram arus data adalah sebagai berikut:

1. Kesatuan luar (External entity)

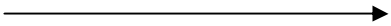
Sesuatu yang berada di luar system, tetapi ia tidak memberikan data ke dalam system atau memberikan data dari sistem, disimbolkan dengan suatu kotak notasi. *External entity* tidak termasuk bagian (departemen) maka bagian lain yang masih terkait menjadi *external entity*.



Gambar 2.1
External entity

2. Arus data (Data flow)

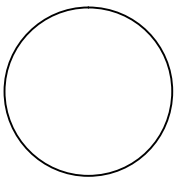
Arus data merupakan tempat mengalirnya informasi dan digambarkan dengan garis yang menghubungkan komponen dari sistem. Arus data ditunjukkan dengan arah panah dan garis diberi nama atas arus data yang mengalir.



Gambar 2.2
Data flow

3. Proses (Proces)

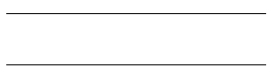
Proses merupakan apa yang dikerjakan oleh sistem. Proses dapat mengolah data atau aliran data masuk menjadi aliran data keluar. Proses berfungsi mentransformasikan satu atau beberapa data masukan menjadi beberapa data keluaran sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan.



Gambar 2.3
Proces

4. Simpanan (data store)

Simpanan data merupakan tempat penyimpanan data pengikat yang ada dalam sistem. *Data store* dapat disimbolkan dengan sepasang dua garis sejajar atau dua garis dengan salah satu sisi sampig terbuka. Proses dapat mengambil data dari atau memberikan data ke *database*.



Gambar 2.4
data store

2.4.3.3. Pengertian Bagan Alir (*Flowchart*)

Pengertian flowchart menurut Jogiyanto dalam bukunya Analisis dan Desain adalah "*Flowchart* adalah bagan (*chart*) yang menunjukkan alir (*flow*) di dalam program atau prosedur sistem ".

Sedangkan menurut Marshall dalam bukunya yang berjudul *Accounting Information Systems* "*Flowchart* adalah teknik analisis yang dipergunakan untuk mendeskripsikan beberapa aspek dan sistem informasi secara jelas, ringkas, dan logis ".

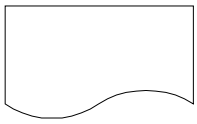
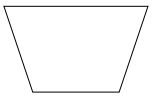
Dari uraian pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa *flowchart* adalah teknik analisis yang menunujkkan alir dalam sebuah prosedur secara jelas, ringkas,dan logis.Menurut Krismiaji dalam bukunya Sistem Informasi Akuntansi, mengatakan bahwa jenis-jenis Bagan Alir (Flowchart) adalah sebagai berikut:

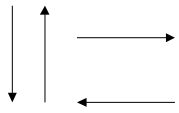
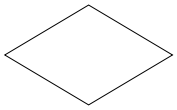
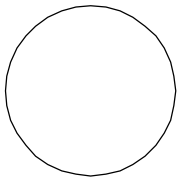
a. Bagan Alir Dokumen (*Document Flowchart*)

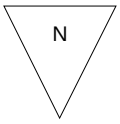
Bagan alir Dokumen (Document Flowchart) adalah menggambarkan aliran dokumen dan informasi antar area pertanggungjawaban di dalam sebuah organisasi.

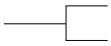
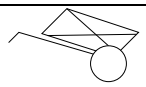
Tabel 2.1

Simbol Bagan Alir Dokument

No	Simbol	Keterangan
1		Terminal Digunakan untuk memulai, mengakhiri, atau titik henti dalam sebuah proses atau program, juga digunakan untuk menujukan pihak eksternal.
2		Dokumen Sebuah dokumen atau laporan, dokumen dapat dibuat dengan tangan atau dicetak dengan komputer
3		Proses, Kegiatan manual Sebuah kegiatan pemrosesan yang dilakukan secara manual

4		Arus Dokumen atau pemrosesan Arah arus dokumen atau pemrosesan, arus normal adalah kekanan dan kebawah.
5		Keputusan Sebuah tahap pembuatan keputusan, digunakan dalam bagan alir program komputer untuk menunjukan cabang bagi alternatif cara.
6		Penghubung dalam sebuah halaman Menghubungkan bagan alir pada halaman yang sama. Simbol ini digunakan untuk menghindari terlalu banyak anak panah yang saling melintang membingungkan

7		Penghubung pada halaman berbeda Menghubungkan bagan alir yang berbeda di halaman yang berbeda.
8		Arsip Arsip dokumen disimpan dan diambil secara manual. Huruf di dalamnya menujukan cara pengurutan arsip: N=Urut Nomor, A=Urut Abjad, T=Urut Tanggal.
9		*Input/Output*: Jurnal/Buku Besar Menggambarkan jurnal dan buku besar dalam bagan alir dokumen.

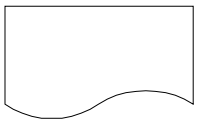
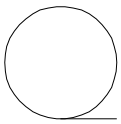
10		Anotasi Tambahan penjelasan deskriptif atau keterangan, atau catatan sebagai klarifikasi.
11		Arus Barang Menggambarkan alirnya arus data barang

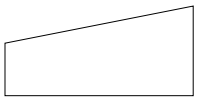
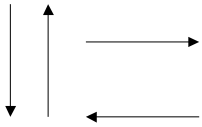
b. Bagan Alir Sistem (System Flowchart)

Menurut Krismiaji dalam bukunya *Sistem Informasi Akuntansi*, mengatakan bahwa "Bagan alir sistem (*System Flowchart*) adalah menggambarkan hubungan antara input, pemrosesan, dan output sebuah sistem informasi akuntansi.

Tabel 2.2

Simbol Bagan Alir Sistem

No	Simbol	Keterangan
1		Terminal Digunakan untuk memulai, mengakhiri, atau titik henti dalam sebuah proses atau program, juga digunakan untuk menunjukan pihak eksternal
2		Dokumen Sebuah dokumen atau laporan, dokumen dapat dibuat dengan tangan atau dicetak dengan komputer
3		Pita Bermagnetik Data disimpan dalam sebuah pita bermagnit

4		Pemrosesan Komputer Sebuah fungsi pemrosesan yang dilaksanakan oleh komputer biasanya menghasilkan perubahan terhadap data atau informasi
5		Pemasukan Data Online Entri data oleh alat *on-line* seperti terminal CRT atau komputer pribadi
6		Arus dokumen atau pemrosesan. Arah arus dokumen atau pemrosesan, arus normal adalah ke kanan dan ke bawah

BAB III
PROFIL PERUSAHAAN

3.1 Tinjauan Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Ringkas Perusahaan

Untuk mengetahui sejarah berdirinya KANCATEL Rancaekek, terlebih dahulu harus diketahui secara singkat PT TELKOM sebagai Induk di KANCATEL Rancaekek itu sendiri.

Berawal dari Post en Telegrafdient, sebuah perusahaan swasta yang didirikan berdasarkan Staatblad No.52 tahun 1884 dengan menyelenggarakan jasa-jasa pos dan telekomunikasi, dari sinilah lahir PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA atau di kenal dengan TELKOM.

Sejak tahun 1906 penyelenggaraan Telekomunikasi ini di ambil alih ole pemerintahan Hindia Belanda berdasarkan Staablad No.395 tahun 1906 sejak itu namanya berubah menjadi Post en Telegrafdient atau di sebut PTT Dient yang pada tahun 1927 di tetapkan sebagai perusahaan Hindia Belanda.

Jawata PTT berlangsung sampai di keluarkannya Perpu No.19 tahun 1960 yang menetapkan jawatan PTT untuk tetap menjadi perusahaan Negara. Kemudian berdasarkan peraturan

pemerintah RI Ni.240 tahun 1961 perusahaan jawatan PTT berubah menjadi perusahan Negara (PN) Pos dan Telekomunikasi. Perkembangan selanjutnya pemerintah memandang perlu untuk membagi PN. Pos dan Telekomunikasi ini menjadi perusahaan Negara yang berdiri sendiri yakni PN. Pos dan Giro berdasarkan peraturan pemerintahan no.29 tahun 1995 dan PN Telekomunikasi berdasarkan peraturan pemerintah No.30 tahun 1995.

Selanjutnya peraturan pemerintah no.26 tahun 1974 meresmikan perubahan bentuk P menjadi perusahaan Umum dan berdirilah PERUMTEL di nyatakan sebagai penyelenggaraan telekomunikasi untuk umum, baik hubungan dalam negri maupun luar negri.

Namun dengan di belinya PT INDOSAT (Indonesian satelite corporation) pada akhir tahun 1980 yang pada saat itu berstatus sebagai perusaah orang asing yang menyelenggarakan hubungan telekomunikasi luar negri sebagai bagian dari Amerika Serikat, maka pemerintah mengeluarkan peraturan No.53 tahun 1980 di mana isisnya menetapkan PERUMTEL sebagai badan penyelenggara telekomunikasi.

Dalam perkembangan selanjutnya pada tahun 1991 bentuk perusahaan umum (PERUM) di alihkan menjadi perusahaan persero (PERSERO) berdasarkan peraturan pemerintah NO.25 tahun 1991. Sejak itu berdirilah perusahaan perseroan telekomunikasi Idonesia denan sebutan TELKOM. Perubahan- perubahan besar andan cukup signipikan terjadi pada tahun 1995, meliputi :

1). Restrukturisasi Internal

Sebagai hasil retraktusasi, sejak 1 Juli 1995 organisasi TELKOM tejadi 7 devinisi regional, ini menjadi pengganti struktur wilayah telekomunikasi (WITEL) yang memiliki tutorial tertentu, namun hanya menyelenggarakan jasa telekom lokal dan mendapat bagian dari jasa telepon sambungan langsung jarak jauh (SLJJ) sambungan langsung Internasional (SLI) melalui perhitungan interkoneksi.

2). Kerjasama Operasi / KSO

KSO merupakan pola kerjasama telekomunikasai di divisi regional atau di sebut unit KSO antara TELKOM dengan suatu konsursium swasta atau mitra KSO yang terdiri dari beberapa investor dalam dan luar negri serta menyelenggarakan telekomunikasi berkelas dunia dengan suatu perjanjian yang telah di sepakati bersama.

3). Initil Public Offering (IPO)

Langkah ini berkaitan dengan upaya untuk menghimpun dana dari masyarakat mealui pasar modal, baik di dalam maupun di luar negri, agar menjual saham TELKOM untuk itu telkom mencatatkan saham-saham yang di tawarkan di bursa efek Jakaraa, bursa efek Surabaya, New york Exhange dan London Stok Exhange.

Semua usaha TELKOM ini mengantisipasi di laksanakan nya perdagangan bebas baik regional maupun Internasional, kemampuan kompetitip ini di harapkan dapat menjadi TELKOM salah satu Operator Komunikasi Kelas Dunia (Word Kelas Operation).

KANCATEL (Kantor Cabang Telekomunikasi) Rancaekek pada tahun 1989 yang pada waktu itu namanya adalah KANCAPON (Kantor Cabang Telepon), baru pada tahun 1992 namanya di ubah menjadi KANCATEL. KANCATEL Rancaekek di dirikan sebagai kantor cabang pembantu yang berada di bawah Kantor Daerah Telekomunikasi KANDATEL Bandung- Kantor Divisi regional III Jawa Barat & Banten, bertugas melayani masyarakat di bidang Telekomunikasi di kawasan kecamatan Rancaekek.

3.1.2 VISI dan MISI

a. **Visi**

To become a leading InfoCom player in the region

Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan InfoCom terkemuka di kawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik.

b. **Misi**

Telkom mempunyai misi memberikan *layanan "* One Stop InfoCom Services with Excellent Quality and Competitive Price and To Be the Role Model as the Best Managed *Indonesian Corporation* "dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas, dengan harga kompetitif.

Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalisasikan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

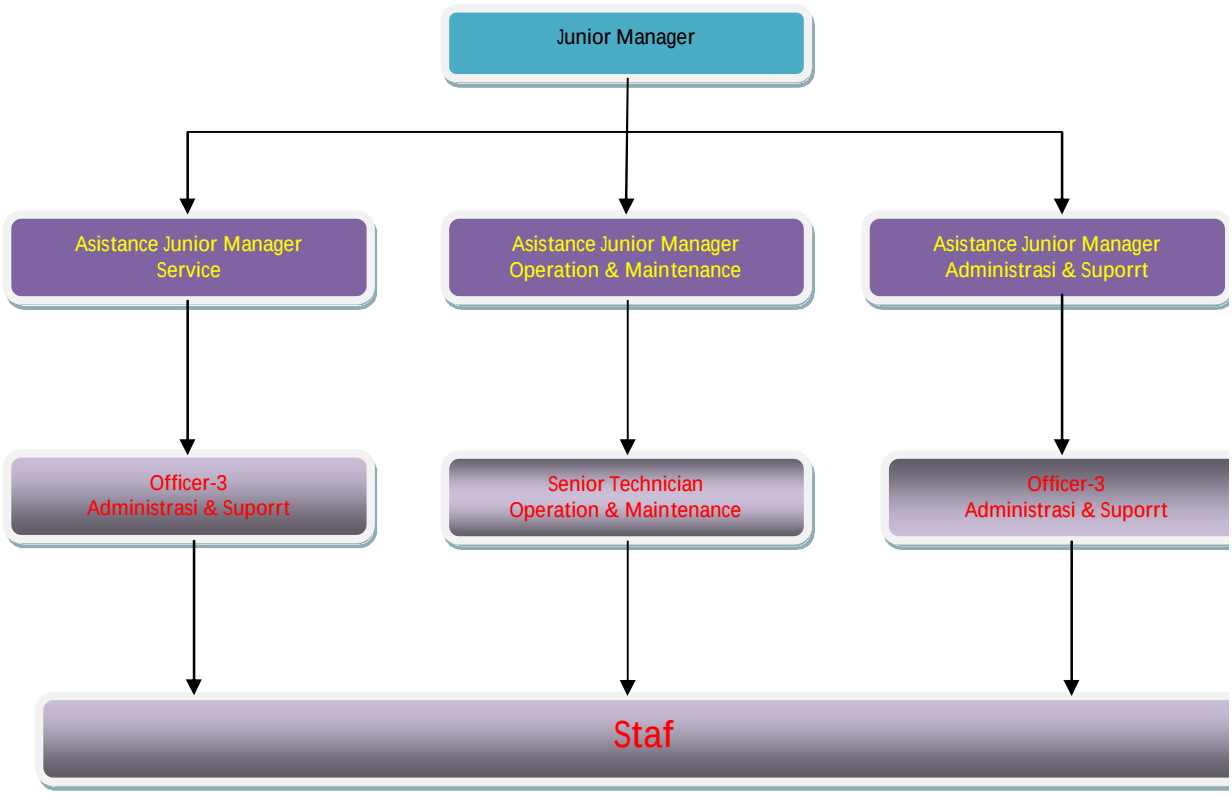
3.1.3 5 (Lima) Pilar Bisnis:

5 (Pilar bisnis) PT.Telekomunikasi Indonesia,tbk sebagai berikut :

1. Fixed Phone (TELKOM Phone), seperti
   Telepon Kabel di rumah
2. Mobile Phone (TELKOMSEL), seperti
   Prepaid Service (Simpati) & Post Paid Service (Halo)
3. Network & Interconection(TELKOM Intercarier)
   seperti Sewa Jaringan (untuk Perusahaan)
4. Data dan Internet, seperti :
   Speedy & TELKOMnetInstan
5. Fixed Wireless Access (TELKOM Flexi), seperti :
   Prepaid Service (Flexi Trendy) dan Postpaid Services

3.2 Struktur Organisasai

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Kacatel Rancaekek



Kancatel Rancaekek dipimpin oleh seorang Junior Manager (JM), JM memiliki tiga orang asisten (AJM), diantaranya :

AJM Service, dibantu oleh 1 (satu) Officer-3

AJM Operating and Maintenance (OMAN), dibantu oleh 3 (tiga) Senior Technician

AJM Support dan Administrasi, dibantu oleh 1 (satu) Officer-3

Tabel 3.1
Karyawan Kancatel Rancaekek

Jabatan	Jumlah
Junior Manager (JM)	1
Asisten Junior Manager (AJM)	3
Officer-Senior Technician	5
Staf	8

3.2.1 Area Layanan (Daerah Operasi)

Kancatel Rancaekek memiliki daerah atau area pelayanan yang terletak di dua Kabupaten, yaitu :

1. Kabupaten Bandung (4 kecamatan), meliputi :

   Kecamatan Rancaekek, Cicalengka, Cikancung dan Nagreg

2. Kabupaten Sumedang (2 kecamatan), meliputi :

   Kecamatan Jatinangor dan Cimanggung

Kancatel Rancaekek memiliki pasar telekomunikasi yang sangat potensial, diantaranya :

a. Banyaknya lahan pemukiman (berkembang), seperti rumah kosan dan penduduk.
b. Banyaknya fasilitas pendidikan. Seperti adanya UNPAD, IKOPIN, IPDN, UNWIM,dll.
c. Banyaknya perusahaan, pabrik, dan pusat perbelanjaan. Seperti PT. Kahatex, PT. TBM, PT. BII, PT. Pollyfin,dll.

3.3 Deskripi Kerja.

Kantor Cabang Telekomunikasi-KANCATEL, secara umum harus menjamin seluruh kegiatan Operasional dan Bisnis di KANCATEL dapat terlaksana untuk mencapai target yang telah ditetapkan serta selaras dengan Strategi dan Rencana Kerja Manajemen KANDATEL, guna mempertahankan dan meningkatkan sustainable growth dan keunggulan kompetitif perusahaan dengan mendayagunakan sumberdaya perusahaan melalui implementasi pengelolaan operasional CATEL dan pencapaian kinerja bisnis yang excelence, serta berjalan sesuai dengan kaidah Good Corporate Governance.

Adapun Deskripsi kegiatan secara spesifik tiap unit sebagai berikut :

1. Pelayanan (Services), antara lain :

   Memastikan terlaksananya fungsi Customer Care, Sales, dan Promosi Produk Wireline, Wireless, Data Internet dan fitur turunannya, termasuk pengumpulan dan pengolahan data, penyusunan rencana operasional pelayanan, pemantauan implementasi kebijakan pelayanan, dan melakukan evaluasi / analisis sebagai upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan suistainable growth dan keunggulan kompetitif perusahaan.

2. Tekhnik (Operation and Maintenance Access Network), antara lain :

   Memastikan tercapainya sasaran pengelolaan Access Operation & Maintenance Network berjalan dengan baik untuk mendukung Operasional dan Bisnis serta selaras dengan Strategi dan Rencana Kerja Manajemen KANDATEL guna mempertahankan dan meningkatkan sustainable growth dan keunggulan kompetitif perusahaan dengan mendayagunakan sumberdaya perusahaan melalui operasi dan pemeliharaan jaringan akses yang handal.

3. Administrasi dan Dukungan, antara lain :

   Mengelola data serta proses administrasi dan support meliputi bidang keuangan, Ketersediaan, perbaikan dan pemeliharaan alat produksi , penyimpanan material serta sarana kerja dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan layanan yang berorientasi terhadap kualitas OM Access Support secara efektif dan efisien sehingga pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan secara optimal

3.4 Analisis System Aplikasi Operasional Yang Berjalan.

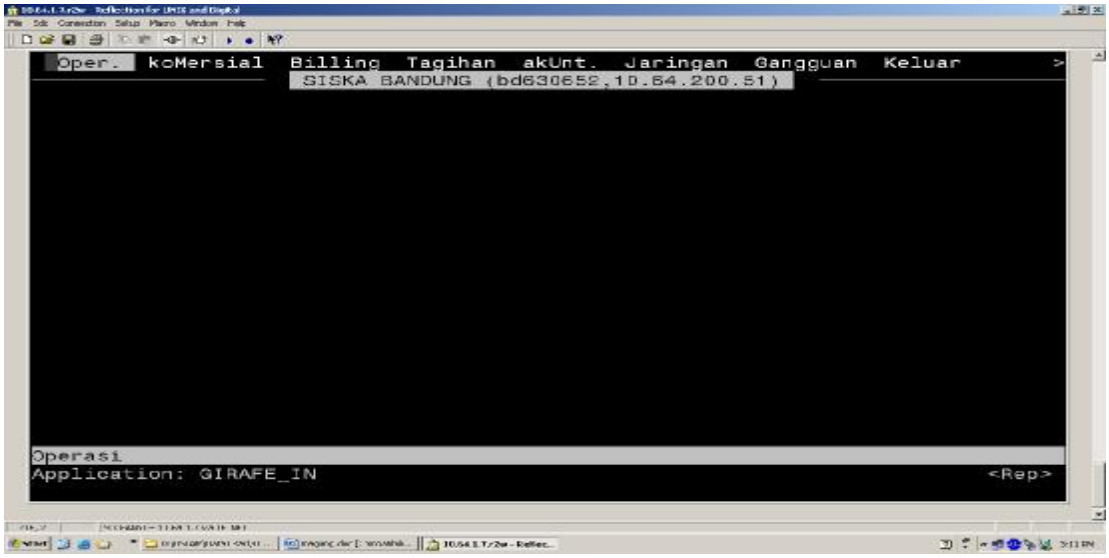
System yang digunakan untuk melakukan kegiatan operasional adalah given, artinya ditingkat operasional-kancatel atau hanya menggunakan saja, kewenanngan hanya ada dari tingkat kantor corporate-pusat perusahaan, sehingga kami hanya bisa melih (tidak diperkenankan)

Adapun beberapa contoh system aplikasi operasional yang digunakan di kancatel Rancaekek, adalah :

a) SISKA (Sistem Informasi Kabel):

Aplikasi yang digunakan untuk semua transaksi jaringan kabel maupun fiber optic (Fixed Telepon & Speedy)

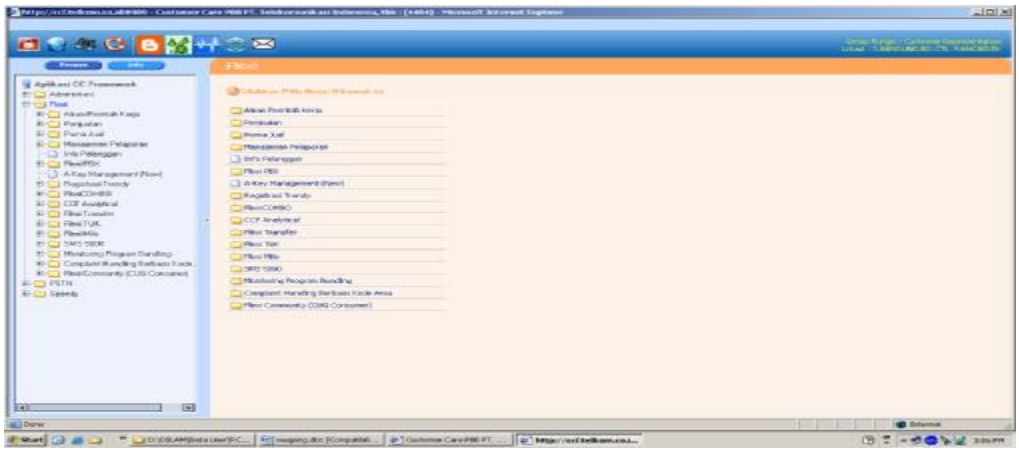
Gambar 3.2
Sistem informasi Kabel



b) CCF (Customer Care Flexi):

Aplikasi yang digunakan untuk semua transaksi mobile jaringan / flexi

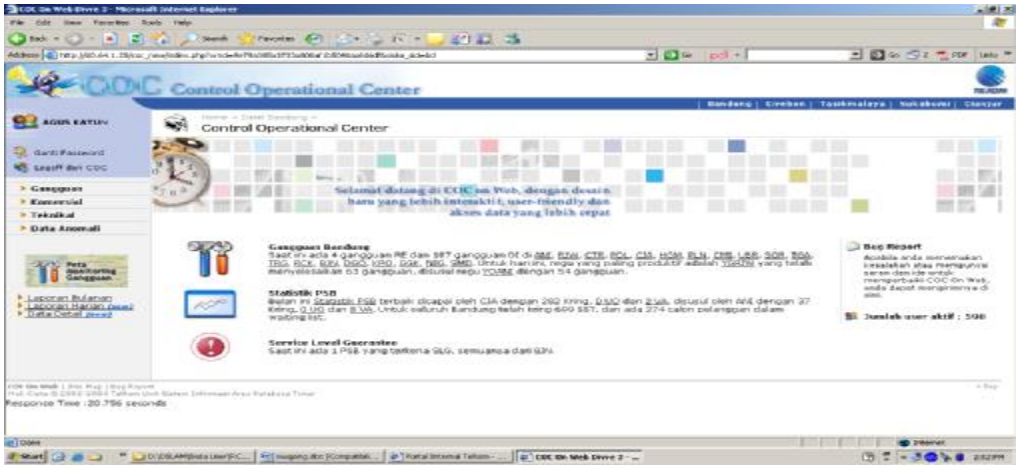
Gambar 3.3
Custumer Cara Flexi



c) COC (Control Operational Centre)

Aplikasi yang digunakan untuk memonitor semua pekerjaan di operasional

Gmbar 3.4
Control Operational Centre



d) POINT (Paper Less Online Internal),

Aplikasi yang digunakan untuk pekerjaan administrasi di lingkup internal (Surat menyurat-email, Absensi, berita dll)

Gambar 3.5

Paper Less Online Internal

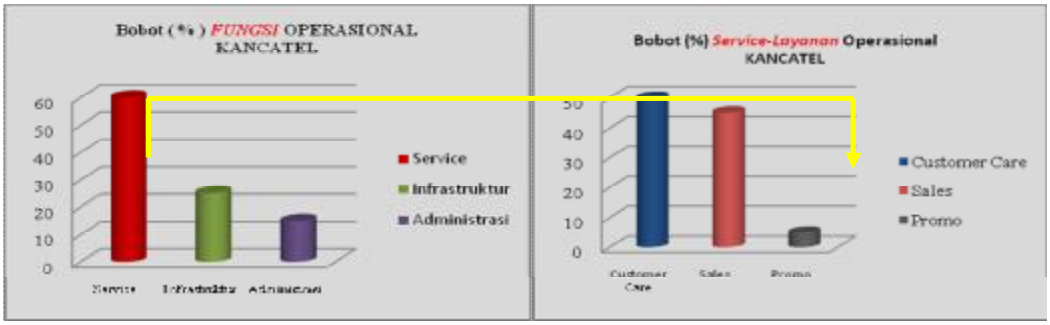


BAB IV
ANALISIS PROSES PENJUALAN

4.1 Analis Sistem

Sesuai hasil pengamatan kami bahwa, bagaimana pelanggan supaya tetap loyal, mau membeli dan menggunakan produk PT.TELKOM, yaitu perusahaan harus lebih peduli terhadap layanan praktis, mudah dan cepat (tidak terlalu birokrasi), artinya memberikan kemudahan kemudahan buat pelanggan tetapi tidak melupakan kaidah-kaidah aturan yang berlaku di perusahaan.

Gambar 4.1
Prosedur Alur



Dari grafik tersebut diatas seharusnya kami lebih jauh menganilisis fungsi layanan-service customer care, mengingat dengan segala keterbatasan khusunya waktu yang diberikan oleh institusi sekolah dan saran dari manajemen PT. TELKOM setempat, maka kami mencoba untuk menganalisis fungsi layanan-service dari sisi proses penjualan.

4.1.1. Analisis Dokumen.

Proses layanan sales speedy :

1. TEL-2B (Permintaan berlangganan Telepon Kabel)

   Pemohon harus mengisi Formulir yang disediakan PT.TELKOM (***TEL-2B***) , dilampiri :

   a) Kartu identitas yang berlaku dan

   b) Foto Copy Rekening Telepon pembayaran bulan terkahir

   Petugas PT.TELKOM segera untuk melakukan :

   a) Survei ke lapangan-lokasi yang akan dipasang.

   b) Pengecekan keabsahan Kartu identitas

2. Permintaan berlangganan Speedy

   Form permintaan berlangganan speedy, untuk meyakinkan pilihan paket sesuai permintaan konsumen

3. Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi "TELKOMSpeedy", antara PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk dengan Pelanggan.

   Kontrak ini berisi tentang hak dan kewajiba**n** Pelanggan konsumen dengan PT. TELKOM,tbk / Perusahaan

4. Kuitansi PT.TELKOM, Tbk (Tel-69)

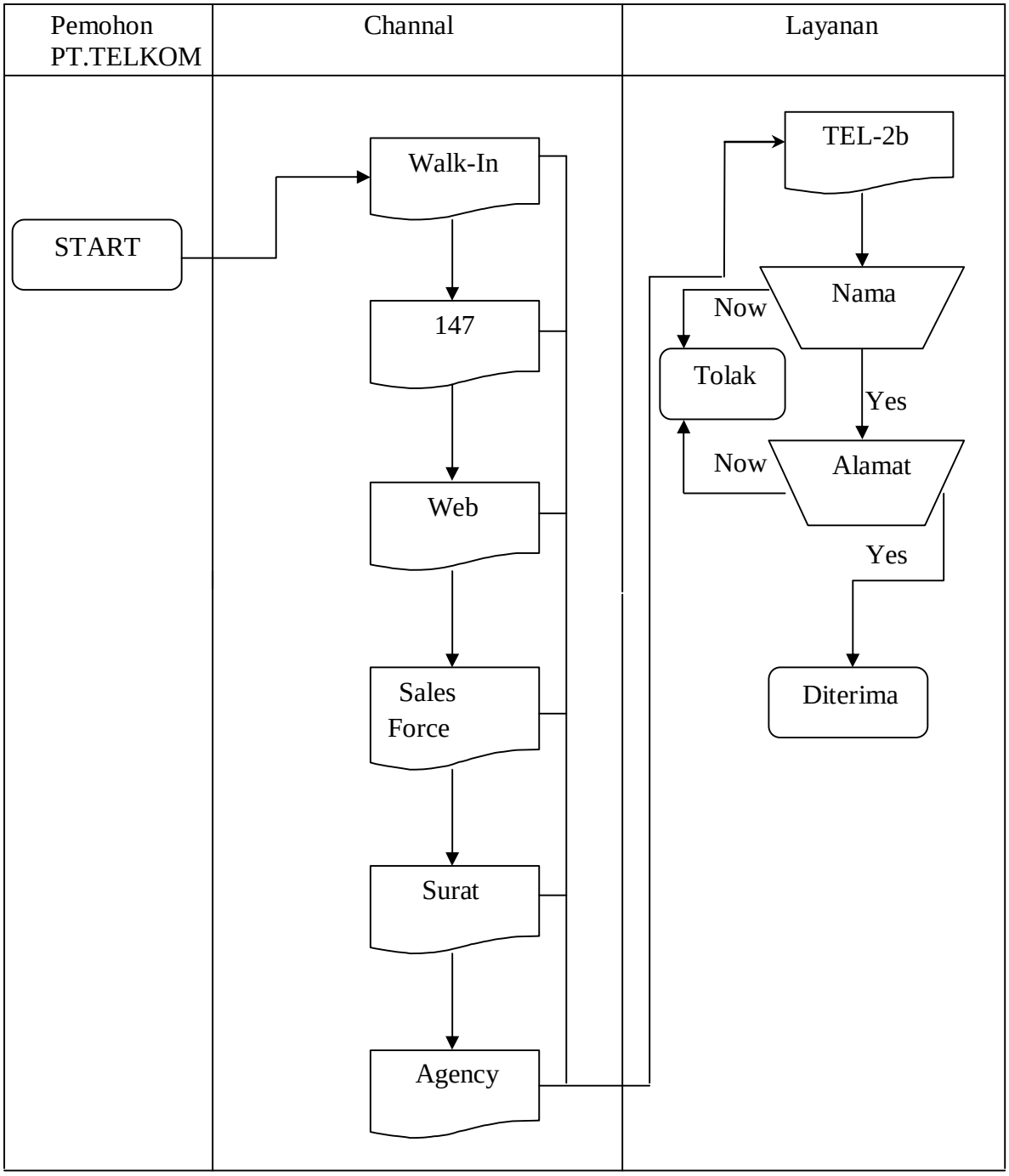
   Surat bukti bayar dari konsumen atau pelanggan yang diterima oleh PT.TELKOM,Tbk

4.1.2. Analisis Prosedur-Alur Yang Sedang Berjalan.

Analisis proses penjualan, akan kami coba menganalisis proses penjualan speedy, mengingat speedy merupakan produk baru PT.TELKOM dimana content speedy, adalah data-internet yang merupakan new need (kebutuhan baru) di masyarakat tertentu dan dunia pendidikan.

Dari hasil pengamatan kami dari proses layanan sales speedy yang berlaku pada saat dilakukan observasi, adalah :

Gambar 4.2
Flow Map Prosedur yg Sedang Berjalan



Diskripsi :

1. Pemohon, adalah :

   Peminat untuk berlangganan Speedy

2. Channal, adalah :

   Sarana yang digunakan pemohon untuk berlangganan speedy

   a. Walk In, datang sendiri ke tempat layanan PT.TELKOM
   b. 147, by phone-layanan yang disediakan PT.TELKOM
   c. WEB, by internet
   d. Surat,
   e. Sales Force, tenaga penjualan
   f. Agency, badan usaha-penyedia jasa tenaga

3. Tempat layanan PT.TELKOM, adalah :

   Tempat yang disediakan PT TELKOM untuk berinteraksi dengan pelanggan yang dating ke Kantor biasa disebut juga Plasa.

   Proses layanan sales speedy :

   Pemohon harus mengisi Formulir yang disediakan PT.TELKOM (TEL-2B), dilampiri :

   a) Kartu identitas yang berlaku dan
   b) Foto Copy Rekening Telepon pembayaran bulan terkahi

   Petugas melakukan pengecekan keabsahan Kartu identitas terutama :

1. Nama pemohon dengan Nama yang tercantum di rekening telepon, kalau :

   a. Tidak sama, ditolak
   b. Sama diproses lebih lanjut

2. Alamat pemohon dengan alamat yang tercantum di rekening telepon, kalau :

   a. Tidak sama, ditolak
   b. Sama diproses lebih lanjut

4.1.3 Evaluasi Prosedur-alur Yang Berjalan.

Dari observasi kami, masalah ke tidak sesuaian nama dan alamat pemohon di kartu identitas dengan nama dan alamat di rekening telepon, akibat :

1. Pemohon Kecewa
2. Peluang penetrasi Pasar Hilang
3. Proses terlalu kaku

Maka perlu dicarikan solusi yang mana kedua belah pihak saling menguntungkan, sehingga kami mencoba untuk memberikan usulan-saran sebagai berikut :

Perbaikan proses sales speedy didalam pengecekan keabsahan kartu identitas pemohon dengan nama & alamat rekening telepon, tidak sama maka perlu dilampiri surat keterangan dari pemohon yang bertanggunjawab atas beban yang timbul akibat terpasang-penggunaaan Telkom speedy.

Hal ini dilakukan oleh PT. TELKOM,Tbk dilakukan untuk meminimasize tunggakan didalam penelusuran ke pelanggan (Pasca Bayar).

4.2. Usulan Perancangan Prosedur-Alur

Usulan Perbaikan proses sales speedy didalam :

Pengecekan keabsahan kartu identitas, antara lain :

1. Alamat pemohon dengan alamat rekening telepon, tidak sama maka :
   a. perlu dilampiri surat keterangan dari pemohon yang bertanggunjawab atas beban yang timbul akibat terpasang-penggunaaan Telkom speedy.

2. Nama pemohon dengan nama rekening telepon, tidak sama maka :

   b. perlu dilampiri surat Pernyataan dari pemohon yang bertanggunjawab atas beban yang timbul akibat terpasang-penggunaaan Telkom speedy.

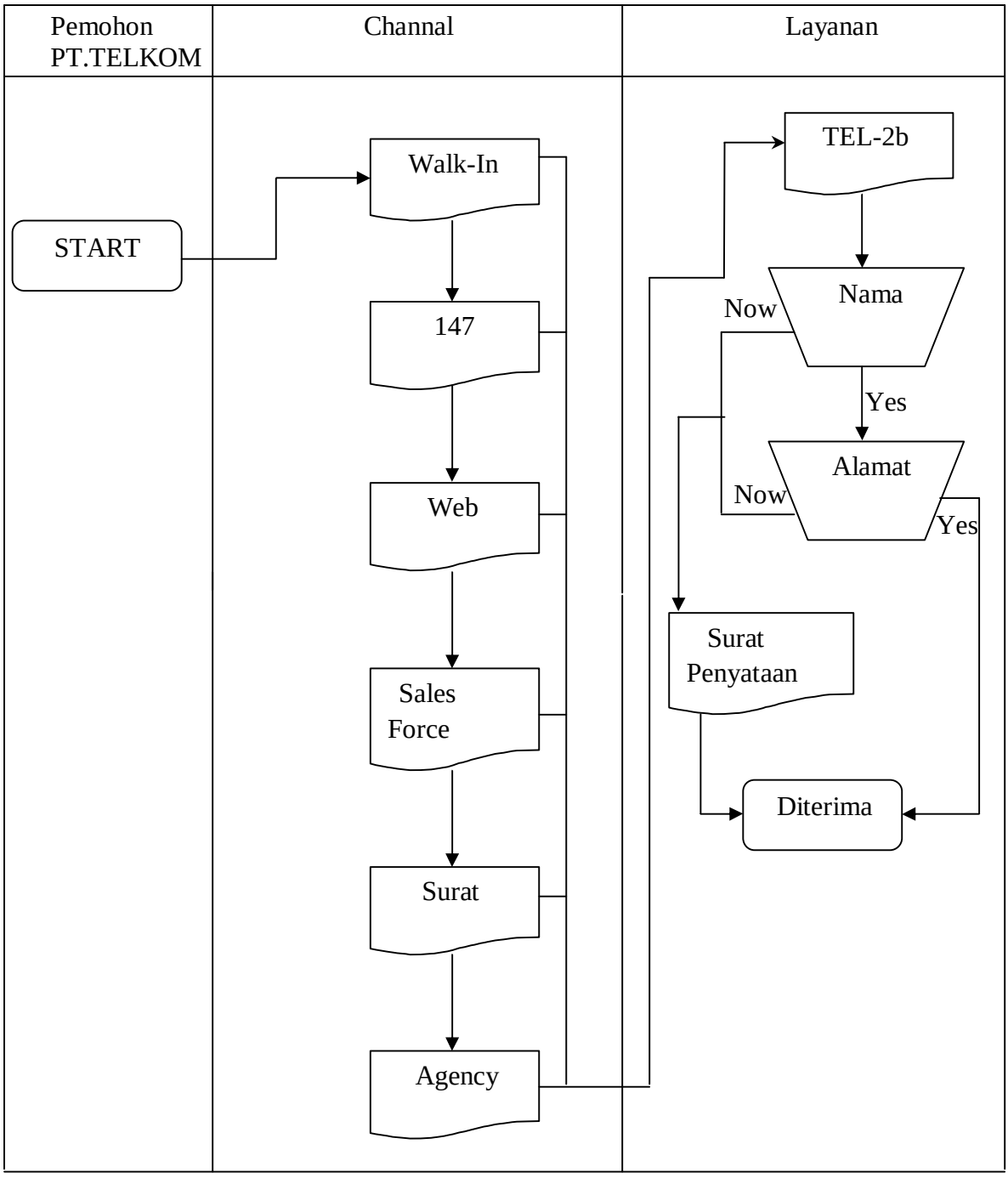
4.2.1. Tujuan Perancangan Prosedur-Alur

Tujuan usulan perancangan prosedur-alur, adalah untuk :

1. Memudahkan baik untuk petugas maupun konsumen
2. Meminimalkan
    a. Pemohon Kecewa
    b. Peluang penetrasi Pasar Hilang
    c. Proses terlalu kaku

4.2.2 Perancangan Prosedur Yang Di Usulkan

4.2.2.1 Flow Map



Gambar.4.3
Flow Map Prosedur yang Diusulkan

Diskripsi :

1. Pemohon, adalah :Peminat untuk berlangganan Speedy
2. Channal, adalah :

   Sarana yang digunakan pemohon untuk berlangganan speedy

   a. Walk In, datang sendiri ke tempat layanan PT.TELKOM
   b. 147, by phone-layanan yang disediakan PT.TELKOM
   c. WEB, by internet
   d. Surat,
   e. Sales Force, tenaga penjualan
   f. Agency, badan usaha-penyedia jasa tenag

3. Tempat layanan PT.TELKOM, adalah :

   Tempat yang disediakan PT TELKOM untuk berinteraksi dengan pelanggan yang dating ke Kantor biasa disebut juga Plasa.

   Proses layanan sales speedy :

   Pemohon harus mengisi Formulir yang disediakan PT.TELKOM (TE2B) dilampiri :

   a). Kartu identitas yang berlaku dan

   b). Foto Copy Rekening Telepon pembayaran bulan terkahir

Petugas melakukan pengecekan keabsahan Kartu identitas terutama :

a). Nama pemohon dengan Nama yang tercantum di rekening telepon, kalau :

1. Tidak sama, *disolusikan mengisi Surat Pernyataan (diterima)*
2. Sama diproses lebih lanjut

b). Alamat pemohon dengan alamat yang tercantum di rekening telepon, kalau :

1. Tidak sama, *disolusikan mengisi Surat keterangan (diterima)*
2. Sama diproses lebih lanjut

4.2.1.1 Kamus Data

1. TEL-2B (*Permintaan berlangganan Telepon Kabel*)

Pemohon harus mengisi Formulir yang disediakan PT.TELKOM (*TEL-2B*), dilampiri :

a). Kartu identitas yang berlaku dan

b). Foto Copy Rekening Telepon pembayaran bulan terkahir

Petugas PT.TELKOM segera untuk melakukan :

a). Survei ke lapangan-lokasi yang akan dipasang.

b). Pengecekan keabsahan Kartu identitas

2. Permintaan berlangganan Speedy

   Form permintaan berlangganan speedy, untuk meyakinkan pilihan paket sesuai permintaan konsumen

3. Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi "TELKOM Speedy", antara PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk dengan Pelanggan.

   Kontrak ini berisi tentang hak dan kewajiban Pelanggan / konsumen dengan PT. TELKOM,tbk / Perusahaan.

4. Kuitansi PT.TELKOM, Tbk (Tel-69)

   Surat bukti bayar dari konsumen atau pelanggan yang diterima oleh PT.TELKOM,Tbk

5. Surat Pernyataan

   Surat keterangan , bahwa pemilik telepon tidak sama dengan nama pengguna Telkom Speedy (bertanggungjawab)

6. Surat Keterangan

   Surat keterangan yang menyatakan alamat pemilik dengan alamat pengguna Telkom speedy sesuai.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari uraian tersebut diatas maka kami dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Betapa pentingnya Magang di suatu Perusahaan bagi mahasiswa, untuk lebih dekat-nyata merasakan dunia usaha dengan berbekal teori yg diperoleh dibangku kuliah.

2. Globalisasi didunia Telekomunikasi, sehingga kompetisidi dibidang Telkomunikasi yang sangat ketat sehingga konsumen banyak alternatif pilihan.

3. Evaluasi Proses bisnis secara terus-menerus / continu, dibarengi improvisasi

4. Kerjasama antar unit dalam sekecil apapun diorganisasi perlu selalu ditingkatkan, dengan pertemuan secara rut

5.2 Saran

Dari kesimpulan tersebut di atas, maka kami ingin meberikan masukan, antara lain :

1. Program magang agar tetap dipertahankan bagi setiap mahasiswa-I, guna lebih menguasai atau melihat lebih dekat dunia nyata-kerja yang berbekal Ilmu dari bangku kuliah.

2. Era kompetisi didunia Telekomunikasi, banyak manfaatnya buat :
    a. Konsumen, alternative pilihan
    b. Perusahaan, terus meningkatkan layanan sesuai kebutuhan konsumen didalam meningkatkan penetrasi pasar atau benefit.

3. Proses layanan perlu dievaluasi seiring dengan perubahan baik dari sisi perusaahaan maupun konsumen-masyarakat
4. Kerjasama atau koordinasi, perlu ditingkatkan salah satunya dengan pertemuan secara rutin.

Daftar Pustaka

http://www.google.co.id/search?hl=id&client=firefox-a&rls=org.mozilla:id:official&hs=kFd&ei=rGHPSp7BJYLc7APmkuDoAQ&sa=X&oi=spell&resnum=0&ct=result&cd=1&ved=0CAsQBSgA&q=sejarah+Pt+Telkom+rancaekek&spell=1

http://www.google.co.id/search?hl=id&client=firefox-a&rls=org.mozilla%3Aid%3Aofficial&hs=UcI&q=Speedy&btnG=Telusuri&meta=