BAB II

RUANG LINGKUP PERUSAHAAN



2.1 Sejarah Perusahaan

Pada awal mulanya PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Atau dikenal dengan suatu badan usaha yang memiliki sejarah panjang. Berawal dari "POST en/ TELEGRAFSIEN", sebuah perusahaan swasta yang menyelenggarakan jasa-jasa pos dan telekomunikasi yang didirikan dengan Staatssblad No. 52 tahun 1884. Penyelenggaraan telekomunikasi swasta ini berlangsung sampai tahun 1906 dan sejak saat itu diambil alih oleh Pemerintah Hindia Belanda dengan berdasarkan pada Staatssblad No. 395 tahun 1906, sejak itu berdirilah "Post Telefoondlenst" atau disebut Dienst. Pada tahun PTT 1927 ditetapkan sebagai perusahaan Negara Pemerintah Hindia Belanda.

Jawatan PTT berlangsung sampai keluarnya peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (PERPU) No. 19 tahun 1960 yang menetapkan jawatan PTT untuk ditetapkan menjadi Perusahaan Negara. Kemudian berdasarkan peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 240 tahun 1961, perusahaan jawatan PTT berubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi. Dalam perkembangan selanjutnya Pemerintah memandang perlu untuk membagi perusahaan negara Pos dan Telekomunikasi menjadi dua Perusahaan Negara yang berdiri sendiri, yakni berdasarkan peraturan Pemerintah No. 29 tahun 1965 dibentuk Perusahaan Negara Pos dan Giro, dan peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1965 dibentuk Perusahaan Negara Telekomunikasi.

Kemajuan teknologi dan jasa telekomunikasi mendorong Pemerintah untuk meningkatkan Perusahaan Negara Telekomunikasi menjadi Perusahaan Umum (PERUM) . Untuk itu berdasarkan peraturan pemerintah No. 36 tahun 1947 resmi berdiri perusahaan umum telekomunikasi yang popular dengan Perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL). Dalam peraturan tersebut, PERUMTEL dinyatakan sebagai penyelenggara telekomunikasi untuk umum baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Pada saat itu hubungan luar negeri juga diselenggarakan oleh PT Indonesian Satelite Corporation (INDOSAT) yang saat itu berstatus perusahaan asing, bagian dari American Cable and Radio Corporation, sebuah perusahaan di Negara bagian Delaware, Amerika Serikat. Seluruh saham PT INDOSAT dengan modal asing tersebut, pada akhir tahun 1990 dibeli oleh Negara Republik Indonesia dan untuk selanjutnya dikeluarkan peraturan pemerintah No. 53 tahun 1980, PERUMTEL ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara telekomunikasi dalam negeri dan INDOSAT sebagai penyelenggara telekomunikasi jasa luar negeri.

Memasuki Repelita V, pemerintah merasa perlunya percepatan pembangunan telekomunikasi karena sebagai infrastruktur diharapkan dapat memacu pembangunan sektor lainnya. Untuk itu berdasarkan peraturan pemerintah No. 25 tahun 1991, perusahaan umum (PERUM) dialihkan menjadi perusahaan perseroan (PERSERO), sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No. 9 tahun 1969. Sejak itu berdirilah perusahaan perseroan (PERSERO) Telekomunikasi Indonesia dengan sebutan TELKOM.

Perubahan di lingkungan TELKOM juga terus berlangsung, seperti perubahan bentuk perusahaan sejak dari jawatan, perusahaan umum, perusahaan perseroan (PERSERO) sampai menjadi perusahaan publik. Bahkan secara makro penyelenggaraan yang semula menjadi monopoli pemerintah secara berangsur-angsur diberlakuka privatisasi penyelenggaraan telekomunikasi. Kalau ditelaah, perubahan-perubahan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan perusahaan.

Perubahan besar-besaran terjadi pada tahun 1995, meliputi (1) Rekstrukturisasi Internal; (2) Kerja Sama Operasi (KSO); (3) Initial Public Offering. Restrukturisasi Internal dimaksudkan untuk menjadikan pengelolaan perusahaan menjadi efisien dan efektif, karena terjadi pemisahan antara bidang usaha utama; bidang usaha terkait dan bidang usaha penunjang. Bidang usaha utama TELKOM adalah meyelenggarakan jasa telepon lokal dan jarak jauh dalam negeri. Bidang usaha terkait adalah penyelenggaraan jasa yang masih terkait dengan jasa telekomunikasi, seperti jasa Sistem Telepon Bergerak Seluler (STBS), sirkuit langganan, telex, penyewaan transponder satelit, VSAT (Very Small Aperture Terminal) dan jasa nilai tambah tertentu. Bidang usaha terkait ini ada yang diselenggarakan TELKOM dan sebagian diselenggarakan dengan membentuk perusahaan patungan.

Sebagai hasil restrukturisasi, sejak 1 Juli 1995, TELKOM terdiri dari 7 Divisi Regional dan 1 Divisi Network yang keduanya merupakan bidang usaha utama. Divisi Regional ini menjadi pengganti struktur Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) yang memiliki daerah teritorial tertentu, namun hanya

menyelenggarakan jasa telepon lokal dan mendapat bagian dari jasa telepon Sambungan Langsung Jarak Jauh (SLJJ), Sambungan Langsung International (SLI) melalui perhitungan interkoneksi.

Divisi Network menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional.

Divisi Regional TELKOM mewakili wilayah sebagai berikut :

- Divisi I, Sumatera.
- Divisi II, Jakarta Raya meliputi JABOTABEK (Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi) ditambah Serang, Karawang dan Purwakarta.
- Divisi III, Jawa Barat, selain Bogor, Serang, Karawang dan Purwakarta.
- Divisi IV, Jawa Tengan dan Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Divisi V, Jawa Timur.
- Divisi VI, Seluruh Pulau Kalimantan.
- Divisi VII, Kawasan Timur Indonesia, yang terdiri dari seluruh Pulau Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Irian Jaya.

Adapun yang termasuk Divisi Penunjang adalah:

- Divisi Riset Teknologi Informasi (RisTi).
- Divisi Atelir.
- Divisi Properti
- Divisi Pelatihan.
- Divisi Sistem Informasi (SISFO).

Perkembangan terakhir berdasarkan keputusan Direksi TELKOM, mulai tanggal 31 Desember 1996, TELKOM menambah dua divisi, yaitu Divisi Multimedia dan Divisi Pembanguan. Divisi Multimedia yang mengelola jasa multimedia dan network provider dimasukkan sebagai pengelola bisnis utama, sedangkan Divisi Pembangunan termasuk divisi penunjang.

2.2 Tempat dan Kedudukan Perusahaan

Perusahaan tempat Penulis melaksanakan kerja praktik beralamatkan di Jl. Pagongan No 11 Cirebon. Yang merupakan salah satu kantor PT Telkom yang berada ditingkat kabupaten

2.3 Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan

Berdasarkan peraturan Pemerintah No.25 tahun 1991 pengalihan bentuk perusahaan umum (PERUM) Telekomunikasi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), status Perumtel diubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), sebagaimana dalam undang-undang No. 25 tahun 1991 disebutkan bahwa dengan dialihkannya bentuk Perumtel menjadi Peusahaan Perseroan (Persero), maka Perumtel dinyatakan bubar pada saat berdirinya Perusahaan Perseroan (Persero) tersebut, dengan ketentuan segala hak dan kewajiban, kekayaan serta karyawan Perumtel yang ada saat pembubaran, beralih sepenuhnya kepada Perusahaan Perseroan (Persero) yang bersangkutan.

2.4 Bidang Pekerjaan Perusahaan

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 1991 dan Peraaturan Pemeintah No. 8 tahun 1993 maka bidang pekerjaan yang ada di PT Telkom adalah Badan Penyelenggara jasa Telekomunikasi Dalam dan Luar Negeri. Adapun kegiatan usaha pada PT Telkom yang berkaitan dengan Pelanggan adalah:

1. Layanan Informasi (108);
2. Layanan Gangguan Telepon (117);
3. Layanan Pemasangan Baru;
4. Layanan Proses Billing Tagihan pada SISFO;
5. Layanan Pengelolaan Telepon Umum (Coin dan Kartu);
6. Layanan Informasi Interlokal (105) melalui operator;
7. Layanan Informasi Tagihan (109).

2.5 Bidang Pekerjaan Devisi / Departemen

PT Telkom yang telah banyak memiliki fasilitas yang pengelolannya diserahkan pada sub Dinas Pelayanan Khusus (Yansus) / Account Manager. Salah satu tanggung jawab unit Yansus/Account Manager adalah memelihara hubungan serta pelayanan kebutuhan jasa Telkom pada Pelanggan Mac untuk memberikan kepuasan Pelanggan dalam rangka peningkatan pendapatan.

Menjaga loyalitas Pelanggan, melaksanakan dan mengendalikan pelaksanaan teknis pengamanan dari segala usaha dan tindakan untuk

mengamankan aset perusahaan diseluruh unit kerja jajaran Kandatel untuk menjamin kelancaran operasional pelayanan Pelanggan.

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

2.6 Struktur Organisasi Kandatel Cirebon

Struktur Organisasi Kandatel Cirebon sama halnya dengan Kandatel lainnyadi jajaran Divre III kecuali Kandatel Bandung yang struktur organisasinya ditetapkan sendiri serta Bogor, Serang, Karawang dan Purwakarta yang termasuk Divre II.

Struktur Organisasi Kandatel Cirebon terdiri dari :

1. Bagian Program Manajemen, terdiri dari :
   a. Urusan Perencanaan Bisnis dan Quality Assurance;
   b. Urusan Sekretaris dan Public Relation (Purel);
   c. Urusan Sistem Informasi (Sisfo);
   d. Urusan Analisa Data dan Pelaporan.
2. Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) dan Logistik, terdiri dari :
   a. Urusan Pelyanan SDM;
   b. Urusan Pengembangan Kompentesi dan HRMIS;
   c. Urusan Pengamanan;
   d. Urusan Administrasi Logistik dan Sarana Umum;
   e. Urusan Pengadaan.
3. Bagian Keuangan, terdiri dari :
   a. Urusan Perbendaharaan;
   b. Urusan Anggaran;

c. Urusan Akutansi;

d. Urusan Pengawasan Pendapatan.

4. Dinas Ophar Sentradaya (Operasi dan Pemeliharaan Sentral, Transmisi dan Catu Daya), terdiri dari :

a. Sub Dinas Sentral;

b. Sub Dinas Transmisi;

c. Sub Dinas Catu Daya dan Atelier;

d. Sub Dinas Dalnet (Pengendalian Network).

5. Dinas Operasi dan Pemeliharaan Akses Pelanggan, Terdiri dari :

a. Sub Dinas Tata Usaha;

b. Sub Dinas Administrasi Validasi Kabel (Advalkab) dan Program Jaringan;

c. Sub Dinas Jaringan I;

d. Sub Dinas Jaringan II;

e. Sub Dinas IKR, pasang Baru dan Gangguan;

f. Sud Dinas Akses Pelanggan.

6. Dinas Niaga, terdiri dari :

a. Sub Dinas Pelayanan;

b. Sub Dinas Operasi Telepon dan Telegrap;

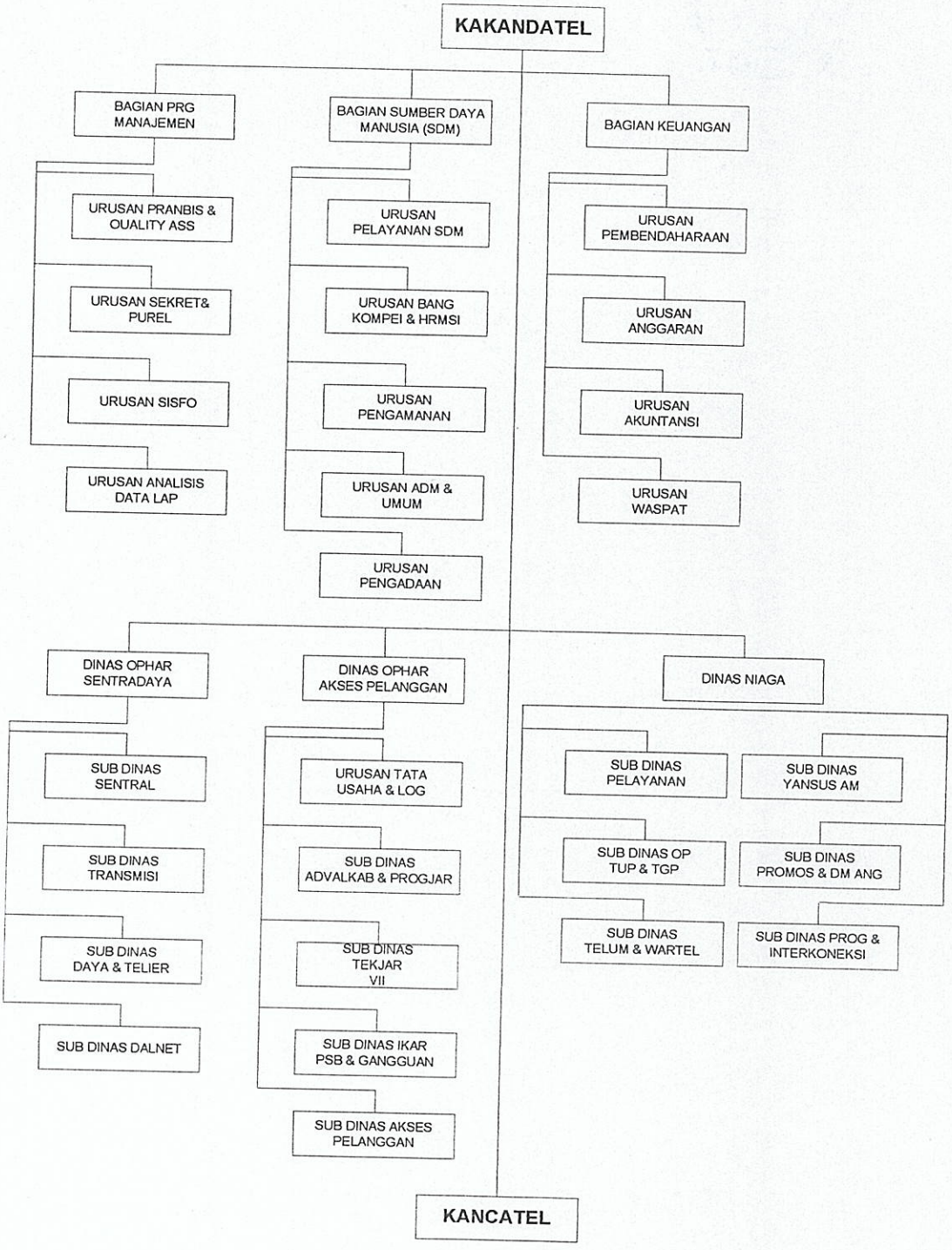
c. Sub Dinas Telepon Umum, (Telum) dan Warung Telekomunikasi (Wartel);

d. Sub Dinas Pelayanan Khusus (Yansus) / Account Manager;

e. Sub Dinas Produksi dan Interkoneksi.

7. Kantor Cabang Telekomunikasi (Kandatel)

Struktur organisasi menunjukan bagaimana departemen-departemen di organisasi dikoordinasikan bersama-sama melalui suatu jalur wewenang dan tanggung jawab. Adapun struktur organisasi di Kandatel Cirebon sebagai berikut :



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Telkom

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

2.7. Job Description

Setiap unit kerja wajib melaksanakan tugas utama dan otoritasnya sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

1) Bagian Program Manajemen

Tujuan utamanya yaitu mengelola dan menyusun strategi bisnis, menjamin sistem mutu pelayanan dan melaksanakan pengoperasian aplikasi sistem informasi serta mengevaluasi dan *monitoring performance* Kandatel. Otoritasnya yaitu mengusulkan perencanaan bisnis Kandatel, mengusulkan kebijakan/strategi RMD Kandatel, dan mengkoordinasikan sistem pelaporan performance bisnis Kandatel.

a. Urusan Perencanaan Bisnis dan Quality Assurance

Tujuan utamanya yaitu menyusun Rencana Bisnis Kandatel serta menjamin sistem dan mutu pelayanan untuk meningkatkan *performance* pelayanan.

b. Urusan Sekretaris dan Purel

Tujuan utama yaitu menyelenggarakan kegiatan kesekretarisan, kehumasan, hukum dan perikatan untuk mendukung citra perusahaan.

c. Urusan Sisfo

Tujuan utama yaitu bertanggung jawab atas penyelenggaraan, pengembangan, pemeliharaan dan pengpoperasian sistem informasi pelayanan dan sistem informasi manajemen perusahaan di Kandatel untuk mendukung dan meningkatkan kinerja perusahaan.

d. Urusan Analisa Data dan Pelaporan

Tujuan utama yaitu menganalisa dan melaporkan/menyajikan data *performance* untuk dijadikan bahan informasi Kandatel.

2) Bagian SDM dan Logistik

a. Urusan Pelayanan SDM

Tujuan utamanya yaitu mengelola Sumber Daya Manusia di Kandatel, meliputi pengembangan sistem SDM, pengembangan kompetensi SDM, serta pelayanan kesejahteraan SDM sehingga tercapai efisiensi dan efektifitas proses manajemen SDM dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan produktifitas dan kinerja SDM.

b. Urusan Pengembangan Kompetensi dan HRMIS

Tujuan utamanya yaitu menyelenggarakan program pengembangan kompetensi promosi, mutasi/penempatan, penilaian kinerja individu, formasi dan pemberian penghargaan pegawai untuk memelihara profesionalisme SDM dalam rangka mendukung operasional perusahaan.

c. Urusan Pengamanan

Tujuan utama yaitu: merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengendalikan pelaksanaan teknis pengamanan dari segala usaha kegiatan dan tindakan untuk mengamankan aset perusahaan di seluruh unit kerja jajaran Kandatel untuk menjamin kelancaran opersaional pelayanan Pelanggan.

d. Urusan Administrasi Logistik dan Sarana Umum

Tujuan utamanya yaitu menyelenggarakan perencanaan dan administrasi Logistik,sarana umum guna memberikan dukungan kepada unit-unit kerja Kandatel.

e. Urusan Pengadaan

Tujuan utamanya yaitu menyelenggarakan pengadaan barang dan jasa untuk mendukung kelancaran operasional Kandatel.

3) Bagian Dinas Niaga

a. Kasubdin Pelayanan

Tujuan utamanya yaitu menyelenggarakan kegitan operasionl pelayanan berdasarkan target pemasaran dan kualitas pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan kepada Pelanggan Telkom di Kandatel.

b. Kasubdin Operator Telepon dan Telegraf

Tujuan utamanya yaitu menyediakan kegiatan operasi dan administrasi penyambungan telepon, penerangan lokal, telegraf dalam rangka pemberian pelayanan kepada Pelanggan.

c. Kasubdin Wartel (Telkom)

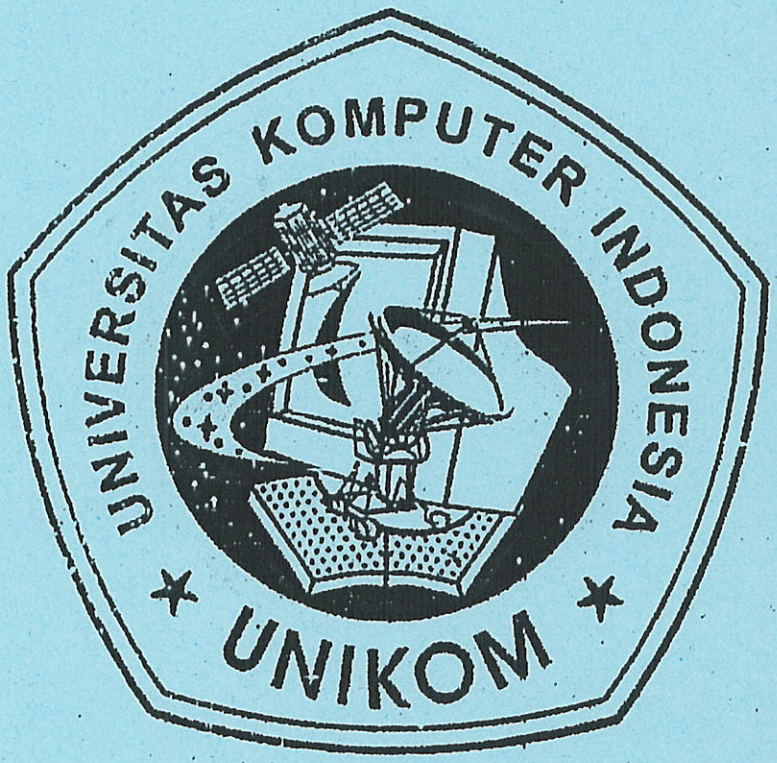
Tujuan utamanya yaitu mengendalikan kegiatan operasi dan pemeliharaan perangkat Telum/Wartel dan mengadministrasikan keunangan Wartel dan Telum untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Pelanggan dan mendukung peningkatan pendapatan Kandatel.

d. Kasubdin Yansus

Tujuan utamanya yaitu bertanggung jawab untuk pelayanan khusus dan memelihara hubungan serta pelayanan kebutuhan jasa Telkom pada Pelanggan MAC untuk memberikan kepuasan kepada pelaggan dalam rangka peningkatan dan menjaga loyalitas Pelanggan.

e. Kasubdin Program Pemasaran

Tujuan utamanya yaitu mengendalikan kegiatan/program pemasaran dan penjualan jasa Telkom, pemasaran khusus Telemarketing (62) dan data langganan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan Pelanggan.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM