BAB II

RUANG LINGKUP PERUSAHAAN



2.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

PT. Telkom – Kandatel Cirebon adalah bagian dari kantor Divisi Regional III Jawa Barat, yang berada dibawah naungan PT. Telekomunikasi Indonesia. Secara umum Kandatel Cirebon selalu mengikuti keberadaan PT. Telekomunikasi Indonesia yang sudah sering mengalami perubahan, mulai dari berbentuk Jawatan Pos, *Telegraf en telefoon Dienst*, PN POSTEL, PERUMTEL hingga menjadi PT. Telkom. Bidang usaha jasa yang dikelola oleh Kantor Daerah Telekomunikasi Cirebon antara lain : Telepon, Telex, Telegram, *Facsimile*, Fitur, Sirkit Langganan, LDS, DID dan *Hunting*. Daerah opersi pelayanan jasa telekomunikasi Kantor Daerah telekomunikasi Cirebon meliputi : Cikijing, Haurgeulis, Jatiwangi, Kadipaten, Karangamel, Kuningan, Linggarjati, Losari, Majalengka, Pabuaran, dan Sindanglaut.

2.2 Tempat dan Kedudukan Perusahaan

Perusahaan tempat penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan beralamatkan di Jl. Siliwangi no Cirebon. Yang merupakan salah satu kantor PT. Telkom yang berada di kotamadya Cirebon.

2.3 Struktur Organisasi Kandatel Cirebon

Perusahaan adalah suatu organisasi dimana terdapat orang-orang yang melakukan kejasama untuk mencapai tujuan. Dalam oganisasi manusia harus bekerja sama dan menggabungkan iri pada berbagai agar sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai lebih mudah. Supaya orang terseebut dapat bekerja sama secara efektif, maka lebih dahulu mengetahui tugas serta tanggung jawab atas pekerjaan yang harus dikerjakannya.

Hal inilah yang menyebabkan harusdibuatnya sruktur organisasi yang baik. Dalam sruktur organisasi harus diutamakan hubungan yang harmonis antara semua anggota dngan didasarkan pada kepentingan masing-masing yang diseimbangkan satu sama lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Untuk bekerja secara efektif, suatu perusahaan perlu memiliki pemahaman yang jelas tentang sruktur organosasinya. Dengan melihat bagan organisasi dapat dilihat suatu susunan posisi, tugas dan garis wewenang serta bagian-bagian dalam perusahaan. Struktur organisasi merupakan pola formal kegiatan dan hubungan antara berbagai sub unit organisasi. Selain itu pembagian tugas dan tanggung jawab seseorang akan menjadi jelas.

Dan biasanya didalam struktur organisasi akan terdapat hal-hal sebagai berikut :

1. Tujuan organisasi/perusahaan menjadi jelas

2. Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan teknis dan ekonomis. Tujuan teknis adalah produksi barang-barang sedangkan tujuan ekonomisnya adalah mendapatkan keuntungan yang maksimal.

   Oleh karena itu tujuan perusahaan haruslah jelas sehingga akan menciptakan sruktur organisasi yang baik yang akan dijadilan pedoman dalam menjalankan usaha.

3. Menunjukkan garis pengawasan yang jelas

   Dengan adanya pengawasan yang helas dari atasan maka karyawan dapat mengurangi kesalahan-kesalahan.

4. Menentukan tanggung jawab

   Dengan adanya sruktur organisasi yang jelas maka tugas dan tanggung jawab yang dimiliki karyawan menjadi jelas sehingga mereka dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan rencan yang ditetapkan.

5. Memperhatikan individu

   Karena tingkat kesanggupan dan kemampuan individu/karyawan berbeda-beda maka perusahaan haruslah memperhatikan perbedaaan tersebut.

Sesuai dengan surat keputusan DIVRE-III Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Telekomunikasi Indonesia. Nomor : KDR. 120/PS150/RE3-32/98. Tanggal, 1 Desember 1998. tentang : Sruktur Organisasi Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Unit KSO Divisi Regional III Jawa Barat, adalah sebagai berikut :

1. **Uraian Posisi Kepala DInas Niaga**

Melapor kepada : Kepala kantor Daerah Telekomunikasi

Menerima Laporan dari

a. Kasubdin Pelayanan

b. Kasubdin Yansus & AM

c. Kasubdin Promas & Dalang

d. Kasubdin Produksi Pulsa & Interkoneksi

e. Kasubdin Telum & Wartel

f. Kasubdin Oppon & Grap

Tujuan Utama pekerjaan : Mengelola kegiatan pemasaran dari pelayanan jasa telekomunikasi dalam rangka mencapai target pendapatan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kebebasan Bertindak :

a. Merekomendasikan kepada KAKANDATEL tentang program operasi dan pemasaran berdasarkan strategi bisnis KANDATEL

b. Menetapkan upaya-upaya peningkatan pelayanan guna memenuhi kepuasan pelanggan

c. Merekomendasikan pengeluaran anggaran biaya dan operasi Dinas Niaga

d. Menetapkan PM/PMB dan prioritas pasangan baru

e. Membina hubungan dengan Mitra penyelenggara jasa telekomunikasi

Rincian Aktivitas

a. Bidang penyusunan program pemasaran dan pelayanan, meliputi :

1) Membuat rencana program pemasaran

2) Melaksanakan promosi penawaran

3) Melaksanakan segmentasi pasar

4) Melaksanakan penjualan

b. Bidang terselenggaranya program pelayanan, meliputi :

1) Melaksanakan pelayanan service point

2) Melaksanakan pelayanan 100/105, 106, 108, dan 165

3) Melaksanakan pelayanan telemarketing outbound dan inbound

c. Bidang pengelolaan pelanggan MAC, meliputi :

1) Menyusun rencana kerja (Account Plan) para Acount Manajer

2) Memonitor dan mengevaluasi perkembangan peformasi pelanggan MAC

3) Membuat solusi tentang permasalahan mangenai perkembangan dan kebutuhan para pelanggan MAC

d. Bidang pengembangan Sumber Daya Manusia, meliputi :

1) Melakukan konseling dan coaahing serta penilaian SKI

2) Mengusulkan pelatihan, promosi, mutasi dan penghargaan prestasi kerja

e. Bidang penyusunan Anggaran, meliputi : Menyusun dan mengumpulkan anggaran bidang niaga

2. Uraian Posisi Kepala Sub Dinas Pelayanan

Melaporkan kepada : Kepala Dinas Niaga

Menerima laporan dari :

a. Staf Sub Dinas Pelayanan

b. Spe Duty Manager

c. Spe Pengelolaan Pembayaran

Tujuan utama pekerjaan : Menyelenggarakan kegiatan operasional pelayanan berdasarkan target pemasaran dan kualitas pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggan/pengguna jasa telekomunikasi di Kandatel.

Kebebasan bertindak :

Mengusulkan rencana target pendapatan dan anggaran biaya disubdin pelayanan :

a. Merekomendasikan prioritas pasang baru, mutasi

b. Menjawab permohonan pasang baru berdasarkan data potensi yang dapat dijual

c. Menjawab claim pulsa

d. Mengadakan kontrak dengan pelanggan

Rincian Aktivitas :

a. Bidang program pelayanan, meliputi :

   1) Menyelenggarakan pelayanan jasa telekomunikasi pasang baru dan mutasi

   2) Menyelenggarakan layanan claim pulsa

   3) Menyelenggarakan pemeliharaan data pelanggan

   4) Menerima laporan langsung dari pelanggan

5) Menyelenggarakan tata usaha dan kesekretarisan Dinas Niaga

b. Bidang pengembangan Sumber Daya Manusia, meliputi :

1) Melakukan konseling & coaching serta penilaian SKI

2) Mengusulkan pelatihan, promosi, mutasi dan penghargaan prestasi kerja

c. Bidang penyusunan Anggaran, meliputi : Menyusun dan mengusulkan anggaran bidang niaga

3. Uraian Posisi KaSub Dinas Pelayanan Khusus & AM

Melapor kepada : Kepala Dinas Niaga

Menerima Laporan dari :

a. Account Manager (AM)

b. Spe pelayanan Khusus

Tujuan utama pekerjaan : Bertanggung jawab untuk pelayanan khusus dan memelihara hubungan serta pelayanan kebutuhan jasa telekomunikasi pada pelanggan MAC, untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka peningkatan pebdapatan dan menjaga loyalitas pelanggan.

Kebebasan bertindak :

a. Memberikan solusi terbaik kepada pelanggan khusus mengenai segala permasalahan/kebutuhan jasa telekomunikasi

b. Menentukan segmentasi pelanggan, target-target pelayanan & pemasaran serta positioning jastel untuk segmen bisnis, mengadakan lobbying dan negisiasi pelanggan MAC

c. Mengusulkan anggaran biaya yang berkaitan dengan operasioanal, kebutuhan pemeliharaan dan pengembangan pelayanan MAC

Rincian Aktivitas :

a. Bidang Account Dbase, meliputi :

   1) Peremajaan dbase pelanggan account dbase secara regular yang meliputi : data statistic, data dinamis dan data lainnya

   2) Pelaporan informasi pelanggan secara bekala

b. Bidang peningkatan pendapatan MAC, meliputi :

   1) Menyusun target pertumbuhan pendapatan MAC

   2) Membuat program dan account plan MAC

   3) Monitor pencapaian target pendapatan

   4) Evaluasi realisasi dan tindak lanjutnya

c. Bidang mencapai target penjualan SST, meliputi :

   1) Menetapkan target penjualan Satuan Sambungan (Telepon, LC, ASDN, TELUM, DID/DOD dan LDS)

   2) Menyusun Strategi penjualan menggunakan marketing Mix Mengkoordinasikan ketersediaan alat poduksi

   3) Mengevaluasi kebersihan penjualan

d. Bidang oenurunan Busy Subcriber untuk peningkatan ASR/SCR, meliputi :

   1) Melakukan penjualan jasa nilai tambah (Jasnita)

   2) Menawarkan expand line dan melaksanakan account team

   3) Mengkoordinir pembenahan jarkab untuk MAC

e. Bidang pengelolaan informasi tentang kondisi pelanggan MAC, meliputi
   1) Merencanakan dan melaksanakan survey
   2) Menganalisa hasil survey
   3) Membuat rekomendasi kepada manajemen dan unit terkait
f. Bidang Customer retention (mempertahankan loyalitas pelanggan), meliputi :
   1) Menyusun program kerja kunjungan/presentasi kepada pelanggan produk baru maupun eksisting disesuaikan dengan kebutuhan bisnis pelanggan
   2) Melaksanakan pelayanan rutin maupun konservatif yang mampu memberikan solusi total dan one stop service
   3) Identiikasi dan analisis kebutuhan pelanggan
   4) Memberikan advisori kebutuhan layanan total solusi
   5) Mempertahakan dan meningkatkan hubungan inormasi dengan pelanggan
   6) Menentukan pe,berian fasilitas pengganti kepada pelanggan apabila terjadi gangguan yang perlu penanganan darurat
g. Bidang pengembangan Sumber Daya Manusia, meliputi :
   1) Melakukan konseling dan coaching serta penilaian SKI
   2) Mengusulkan pelatihan, promosi, mutasi, dan penghargaan prestasi kerja
h. Bidang penyusunan anggaran, meliputi : Menyusun dan mengusulkan anggaran bidang niagas

4. **Uraian Posisi KaSub Dinas Prog. Mas & Data Pelanggan**

Melaporkan kepada : Kepala Dinas Niaga

Menerima laporan dari :

a. Spe Pemasaran

b. Spe Data Langganan

Tujuan utama pekerjaan : Mengendalikan kegiatan/program pemasaran dan penjualan jasa telekomunikasi, pemasaran khusus telemarketing (162) & data langganan dalam rangka memenuhi keutuhan dan keputusan pelanggan.

Kebebasan bertindak :

a. Mengusulkan alternatif penggunaan alat survey pemasaran

b. Mengkoordinir kegiatan survey demand mikro dan kepuasan pelanggan

c. Mengusulkan jenis produk untuk advertising promosi

d. Mengevaluasi data langganan dan mengusulkan anggaran

e. Merencanakan dan mengusulkan kebutuhan operator data langganan

Rincian Aktivitas :

a. Bidang program pemasaran, meliputi :

   1) Mengolah hasil survey kebutuhan pelanggan dari riset pasar

   2) Mengevaluasi potensi pasar data pelanggan

   3) Menyusun rencana dan mengelola program pemasaran jastel

   4) Menyusun Program penjualan dan pengalokasian potensi siap jual

   5) Mengolah data calon pelanggan yang tidak terlayani karena PMB, perubahan tata kota, calag jenuh dan lain-lain

b. Bidang pelaksanaan validasi data langganan, meliputi :

1) Menerima dan mengelola data langganan baru (PSB) maupun mutasi

2) Melaksanakan updating/memelihara data pelanggan dan mengevaluasi

c. Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia, meliputi :

1) Melakukan konseling dan coaching serta penilaian SKI

2) Mengusulkan pelatihan, promosi, mutasi dan penghargaan prestasi kerja

d. Bidang penyusunan Anggaran, meliputi :

Menyusun dan mengusulkan anggaran idang niaga

5. Uraian Posisi Kepala Sub Dinas Produksi & Interkoneksi

Melaporkan kepada : Kepala Dinas Niaga

Menerima Laporan dari :

a. Staf Sub Produksi dan interkoneksi

Tujuan utama pekerjaan : Menjamin kelancaran dan keakuratan data proses produksi pulsa serta interkoneksi untuk meningkatkan pelayanan :

a. Telekomunikasi milik mitra

b. Melaksanakan fungsi liaison officer antara sentral, SISPO & operator jasa telekomunikasi lainnya

Rincian Aktivitas :

a. Bidang pengawasan akurasi data pulsa, meliputi : Menganalisa dan mengevaluasi data pulsa yang ada di AMA dengan pendapatan billing (L13)

b. Bidang Perhitungan Interkoneksi, meliputi : Menghitung dan membuat berita acara interkoneksi terhadap peralatan

c. Melaksanakan koordinasi dengan unit terkait dalam rangka upaya mengevaluasi keakuratan data produksi pulsa mengusulkan pelatihan, promosi, mutasi dan penghargaan prestasi keja

d. Bidang penyusunan Anggaran

e. Bidang pengembangan Sumber Daya Manusia, meliputi :

   1) Melakukan koseling dan coaching serta penilaian SKI

   2) Menyusun dan mengusulkan anggaran bidang niaga

6. Uraian Posisi Kepala Sub Dinas Telum & Wartel

Melapor kepada : Kepala Dinas Niaga

Menerima Laporan dari :

a. Spe Adm Telum dan Wartel

b. Spe Wartelium

c. Staf SUBDIN Telum dan Wartel

Tujuan utama pekerjaan : Mengendalikan kegiatan operasi da pemeliharaan perangkat Telum/Wartel, mengadministrasikan keuangan Telum dan Wartel untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan & mendukung peningkatan pendapatan Kantor Daerah Telekomunikasi.

Kebebasan bertindak :

a. Menandatangani Nota Pemeriksaan Keuangan (NPK) dan verrifikasi pendapatan Telum, Wartel dan Penjualan Kartu Telepon

b. Merekomendasikan dan menolak pendiian wartel, telum

c. Melaksanakan pengisoliran dan mengoperasikan kembali terhadap pelanggan



Rincian Aktifitas :

a. Bidang penyusunan anggaran pendapatan dan biaya Telum/Wartel, meliputi :

   1) Menghitung kebutuhanTelum/Wartel

   2) Menyusun anggaran dan pendapatan Telum/Wartel

b. Bidang pemeliharaan telum/Wartel, meliuti :

   1) Menyelenggarakan operasi dan pemeliharaan perangkat Telum/Wartel

   2) Memperbaiki modul dan handset yang rusak

   3) Membuat laporan perfomasi Telum/wartel, penataan data pelanggan

   4) Menyelenggaraka administrasi Telum/Wartel

c. Bidang pendapatan Teum/Wartel, meliputi :

   1) Menyusun target Pengelolaan Telum/Wartel

   2) Mengevaluasi pendapatan Telum/Wartel

   3) Mengevaluasi deviasi pulsa dengan pendapatan telum/Wartel

   4) Mengadakan verifikasi dan penagihan pendapatan Telum/Wartel

d. Bidang pengembangan Sumber Daya Manusia, meliputi :

   1) Melakukan konseling dan coaching serta penilaian SKI

   2) Mengusulkan penilaian, promosi, mutasi dan pengharhaan prestasi kerja

e. Bidang penyusunan Anggaran, meliputi : menyusun dan mengusulkan anggaran biaya niaga

7. Uraian Posisi KaSub Dinas Operasi Telepon & Telegrap

Melapor kepada : Kepala Dinas Niaga

Menerima Laporan dari :

a. Spe Operasi Telepon

b. Spe Operasi Telegrap

c. Staf SUBDIN Oppon & Grap

Tujuan utama pekerjaan : Mengendalikan kegiatan operasi dan administrasi persambungan telepon, penerangan lokal, telegrap dalam rangka pemberian pelayanan kepada pelanggan.

Kebebasan Bertindak :

a. Mengusulkan program peningkatan kualitas pelayann persambungan telepon dan telegrap

b. Menahan telegram yang diperkirakan membahaakan keamanan

c. Menyimpan dan menghapus telegram sesuai peraturan

d. Mengusulkan anggaran dan pelatihan ke SDM di Sub Din oppon & Grap

Rincian Aktifitas :

a. Bidang pelayanan operasi persambungan telepon & telegrap, meliputi :

   1) Menyelenggarakan dan mengawasi kegiatan persamungan Tlp & Tgp

   2) Memelihara peralatan perangkat telepon dan telegrap

b. Bidang administrasi persambungan telepon & telegrap, meliputi :

1) Mengevaluasi data percakapan dan menginput dbase 108

2) Mengawasi rekapitulasi percakapan PTD out going

3) Membuat jadwal ship operator dan mengoreksi data PTD incoming dan DOCD

c. Bidang pengawasan permintaan PTD, meliputi : Menolak permintaan PTD bagi pelanggan telepon yang diblokir outgoingnya.

d. Bidang akurasi data pelanggan, meliputi : Menyelenggarakan kegiatan operasional telegrap untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

e. Bidang pengembangan Sumber Daya Manusia, meliputi :

1) Melakukan konseling dan coaching serta penilaian SKI

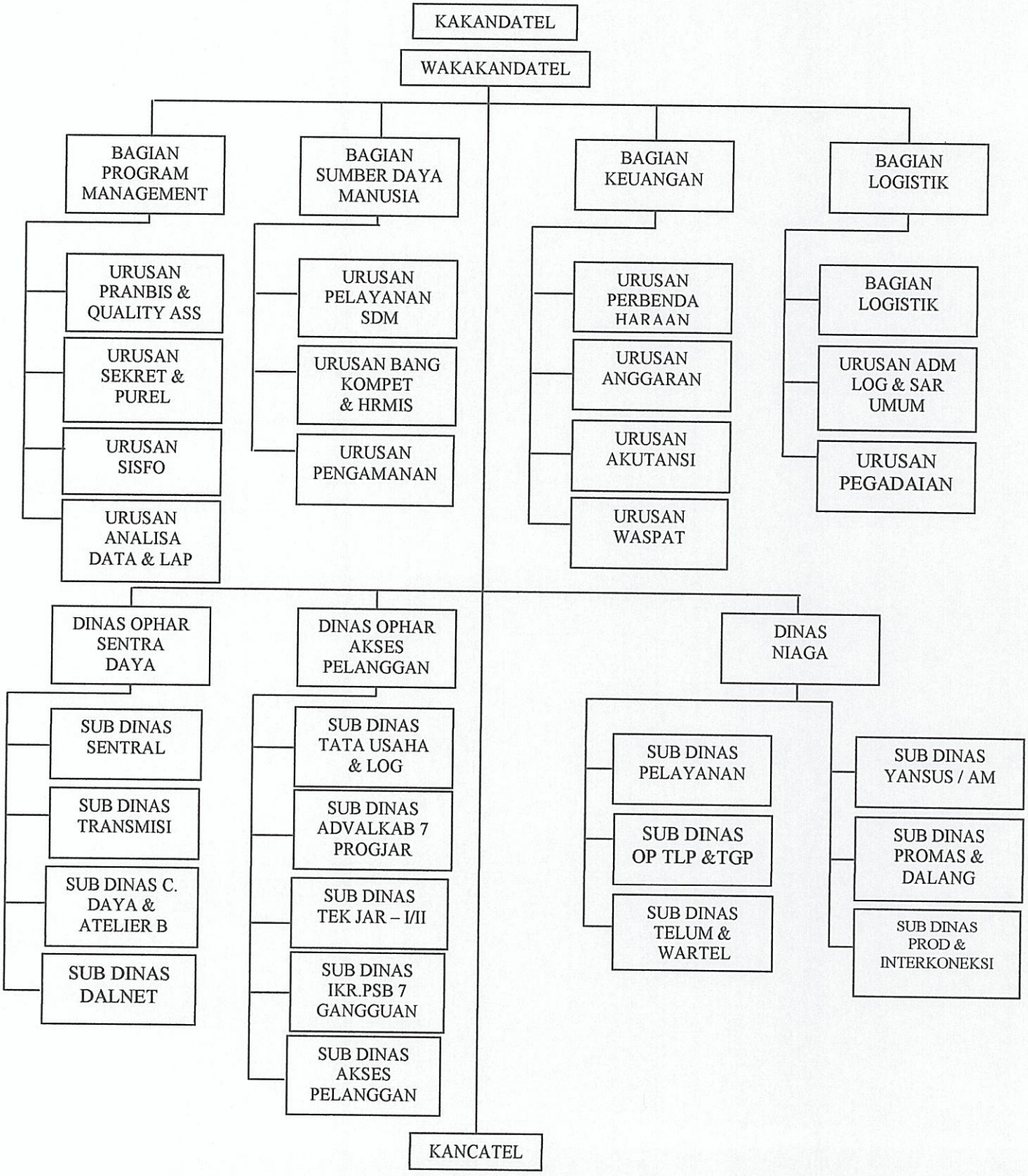
2) Memgusulkan pelatihan, promosi, mutasi dan penghargaan prestasi kerja

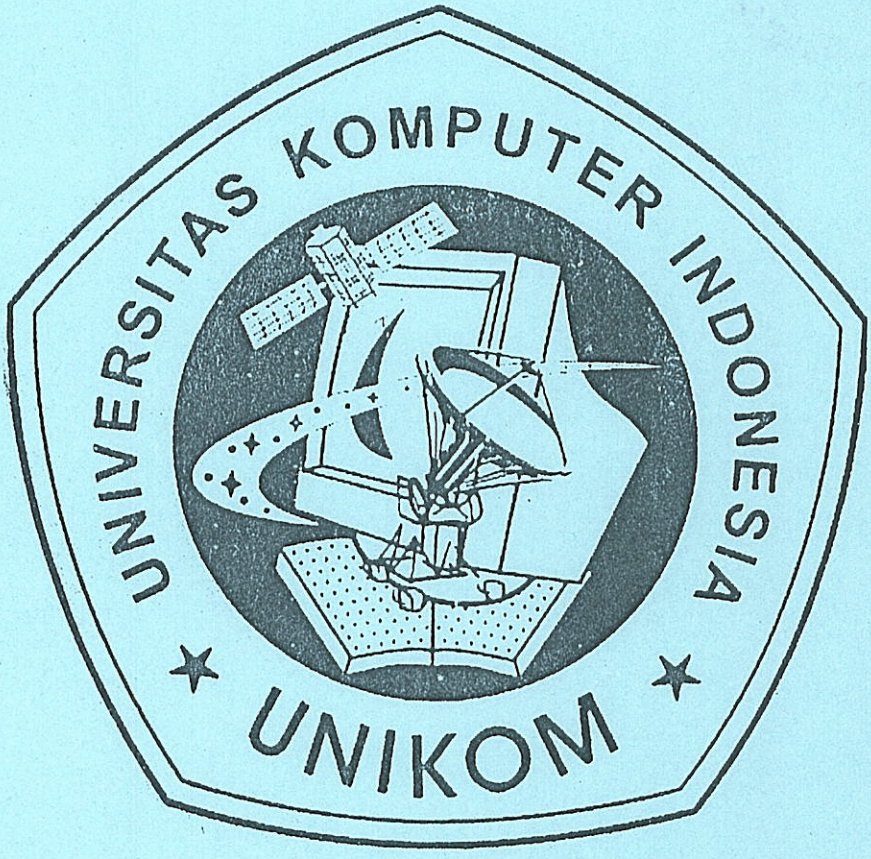
f. Bidang akurasi data pelanggan, meliputi : Dapat memberikan pelayanan penerangan lokal 108 dengan cepat, tepat dan benar

g. Bidang penyusunan anggaran, meliputi : Menyusun dan mengusulkan anggaran bidang niaga

STRUKTUR ORGANISASI

KANDATEL CIREBON




UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM