BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perkembangan PT. TELKOM

Cikal bakal Telekomunikasi Indonesia adalah suatu badan usaha bernama *Post-en Telegrafdienst* yang didirikan dengan *staats blad* No. 52 tahun 1884 penyelenggaraan telekomunikasi di Hindia Belanda pada waktu itu pada mulanya diselenggarakan oleh swasta, bahkan sampai tahun 1905 tercatat 38 perusahaan telekomunikasi yang pada tahun 1960 diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda berdasarkan *staats blad* No 395 tahun 1906. Sejak itu berdirilah *Post Telegraaf end Telefondients* atau disebut PTT-Dients. PTT-Dients ditetapkan sebagai perusahaan negara berdasarkan *staats blad* No 419 tahun 1927 tentang Indonesia Bedrijvenwet (I.B.W Undang-Undang Perusahaan Negara). Jawatan PTT ini berlangsung sampai dikeluarkannya peraturan perintah pengganti Undang-Undang (Perpu) No. 19 tahun 1960 oleh pemerintah Republik Indomesia tentang persyaratan suatu perusahaan.

Negara dan PTT-Dienst memenuhi syarat untuk tetap menjadi suatu Perusahaan Negara (PN). Kemudian berdasarkan perusahaan pemerintah No. 240 tahun 1961, tentang pendirian perusahaan negara sebagaimana dimaksud dalam pasal 21.B.W dilebur ke dalam Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Pos dan Telekomunikasi). Dalam perkembangan selanjutnya pemerintah perlu untuk membagi PN Pos dan Telekomunikasi menjadi dua perusahaan negara yang

berdiri sendiri. Berdasarkan peraturan pemerintah No. 29 tahun 1965, maka berdirilah perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) dan berdirinya Perusahan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi) diatur dalam peraturan pemerintah No. 30 tahun 1965. Bentuk PN ini pun dikembangkan menjadi Perusahaan Umum (PERUM) telekomunikasi melalui peraturan pemerintah No. 36 tahun 1974 dalam peraturan tersebut dinyatakan pula perusahaan umum.

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

Telekomunikasi (PERUMTEL) sebagai badan usaha tunggal perusahaan jasa telekomunikasi untuk umum baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negri. Tentang hubungan telekomunikasi luar negeri pada saat itu juga diselenggarakan oleh PT. Indonesia Satellite Coorporation (Indosat) yang masih berstatus perusahan asing, yakni dari *America Cabel & Radio Coorporation*, suatu perusahan yang didirikan berdasarkan peraturan perundangan negara bagian Delaware, Amerika Serikat. Seluruh saham PT.Indosat dengan modal asing ini pada akhir tahun 1980 dibeli oleh Negara Republik Indonesia dari *America Cabel & Radio Coorporation.*

Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum, pemerintah mengeluarkan peraturan pemerintah No.53 tahun 1980 tentang telekomunikasi untuk umum yang isinya tentang perubahan atas peraturan pemerintah No. 22 tahun 1974, berdasarkan peraturan pemerintah No. 53 tahun 1980, perumtel ditetapkan sebagai badan usaha yang berwenang menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan Indosat

ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara telekomunikasi untuk umum internasional.

Memasuki pelita V pemerintah merasakan perlunya percepatan pembangunan telekomunikasi, karena sebagai infrastruktur diharapkan dapat memacu pembangunan sektor lainnya, selain hal tersebut penyelenggaraan telekomunikasi membutuhkan manajemen yang lebih profesional, oleh sebab itu perlu meningkatkan bentuk perusahaan. Untuk itu berdasarkan peraturan pemerintah No. 25 tahun 1991, maka bentuk Perusahaan Umum (PERUM) dialihkan menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), sebagaimana maksud dalam undang-undang tahun 1969 sejak itulah berdirinya Perusahaan Perseroan (Persero) Telkom.

Visi dari PT. Telkom adalah *To Become a Dominant Info Com Player in Region* yang penjelasannya, Telkom bukan lagi perusahaan yang memonopoli pasar telekomunikasi Indonesia. Sejak karpet globalisasi digelar, kompertisi menjadi ajang yang harus dijalani oleh perusahaan manapun. Masing-masing akan memperebutkan perhatian customer. Yang paling kompetitif tentu saja akan menang. Sedangkan menjadi *Info Com Player* bermakna bahwa Telkom bergerak dalam bisnis informasi dan komunikasi yang secara konkret diwujudkan dalam bentuk keragaman produk jasa meliputi ragam layanan PMVIS (Phone, Mobile, View, Internet dan Services). Sedangkan *Dominant Player in the Region* bermakna bahwa Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan Info Com

berpengaruh di kawasan Asia Tenggara, yang kemudian akan berlanjut ke kawasan Asia, dan Asia Pasifik.

Divre-II telah merumuskan langkah-langkah nyata dalam memobilisasi seluh sumber daya perusahaan dalam pernyataan misi Divre-II sebagai berikut :

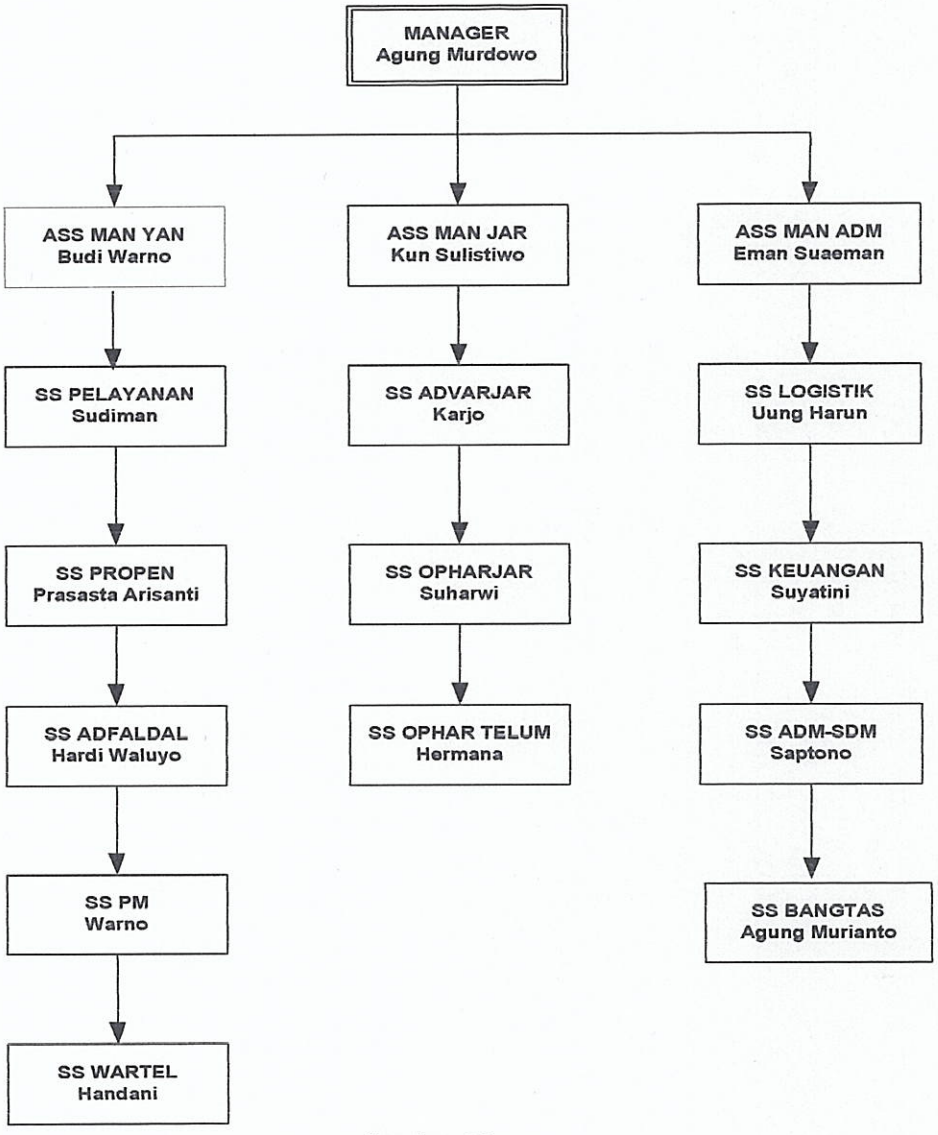
1. Memberi layanan *"One Stop Info Com"* dengan kualitas prima dan harga kompetitif.
2. Menyediakan dan memberikan pelayanaan yang merumuskan bagi pelanggan melalui *One Gate Distribution Channel* (OGDC) dengan kualitas prima dan harga kompetitif.
3. Menciptakan dan mengembangkan nilai-nilai baru dan inovatif (Value creation) dalam mengelola usaha dengan mengoptimalkan sumber daya organisasi yang unggul, produk dan layanan yang prima dan kompetitif serta mengembangkan bisnis partner yang sinergi.

Kebijakan mutu Divre-II adalah Seluruh aspek kegiatan memberikan performansi prima serta secara berkesinambungan melakukan perubahan dan pembaharuan agar tercapai pelayanan yang lebih sempurna. Dimana ukuran utama dari sasaran mutu Divre-II sebagai perwujudan dari kebijakan mutu tersebut diatas, meliputi lima Key Performance Measures (KPM), yaitu :

1. Financial : laba
2. Customer Index : Customer Satisfaction Index (CSI) dan Customer Loyalty
3. Employee Satisfaction Index (ESI).
4. Network Performance dan Additional Lines

2.2 Struktur Organisasi PT. Telkom kancatel Serang

Setiap perusahaan pasti mempunyai struktur organisasi, begitu juga dengan PT. Telkom Kancatel Serang. Struktur organisasi merupakan suatu bagan mengenai pembagian tugas pekerjaan dan tanggung jawab dalam tiap-tiap unit dan fungsi dalam suatu perusahaan tersebut.



Gambar 2.2
Struktur Organisasi

2.3 Deskripsi Jabatan

Berdasarkan Struktur organisasi diatas maka dapat disimpulkan masing-masing tugas dan wewenang dari setiap jabatan tersebut adalalah sebagai berikut :

1. **Manager Telekom Kancatel Serang**

   Tugas utamanya adalah bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyelenggaraan dan kebebesan bertindak :

   a. Menetapkan sasaran dan metode proses pelayanan yang optimal kepada pelanggan.
   b. Mengelola dan mengendalikan operasi dan pemeliharaan jaringan pelanggan.
   c. Mengatur pelaksanaan operasi dan pemeliharaan untuk meningkatkan performasi perangkat.
   d. Mengembangkan sumber daya manusia (Pelatihan, Pendidikan, Reward, Promosi, Mutasi) di lingkungan unit kerja.
   e. Mengelola sumber daya (Keuangan, informasi dan sumber daya lainnya)

2. **Asisten Manager Pelayanan**

   Tugas utamanya adalah bertanggung jawab atas pengelolaan, penyelenggaraan dan pengendalian proses pelayanan kepada pelanggan, dengan melakukan upaya yang efektif terhadap : layanan service point, program penjualan, data langganan terhadap Wartel antara lain :

   a. Menyusun program penjualan dan menentukan prioritas penjualan.
   b. Mengelola dan mengalokasikan anggaran dinas pelayanan.

UNIT PERPUSTAKAAN TEKNIS UNIKOM

c. Menentukan upaya-upaya terbaik dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. Seksi Pelayanan

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

a. Menyelenggarakan pelayanan melalui aktivitas pelayanan Service Point.

b. Mengatur penyelenggaraan Service Point.

c. Menyelenggarakan dukungan terhadap pelayanan telemarketing.

d. Mengkoordinir keterkaitan proses pelayanan dengan pelaksanan di back room.

e. Menyelenggarakan dukungan pelayanan khusus sebagai tindak lanjut dari upaya yang telah dilakukan oleh account manager, kepada pelanggan bisnis dan perusahaan.

4. Seksi Produk dan Pelayanan (PROPEN)

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

a. Mengkoordinir dan merumuskan rencana penjualan.

b. Mengelola proses analisis performansi produk dan pelayanan.

c. Mengelola dan mengoptimalkan proses Delivery Control.

d. Menentukan program penjualan dan pengalokasian potensi yang siap jual.

e. Membantu kelancaran pelaksanaan survey kebutuhan pelanggan dari riset pasar.

5. **Seksi Payment Management (PM)**

Tugas dan tanggung jawabnya yaitu:

a. Menangani pembayaran telepon.

b. Menandatangani pelanggan yang mempunyai tunggakan.

c. Mengreeting pelanggan.

d. Mengisolir nomor telepon pelanggan.

6. **Seksi Wartel**

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

a. Mengelola pengembangan berbagai potensi untuk Wartel

b. Mengendalikan penyelenggaraan pelayanan oleh Wartel.

c. Mengendalikan proses bagi hasil pendapatan Wartel

7. **Seksi Administrasi dan Validasi Data Pelanggan (ADVALA DALANG)**

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

a. Mengelola Database, Administrasi dan Validasi data pelanggan.

b. Mengelola proses entry data biling.

c. Mengelola proses penyusunan statistik dan pelaporan.

8. **Asisten Manager Jaringan**

Tugas utamanya adalah bertanggung jawab atas pendayagunan seluruh potensi jaringan pelanggan di area kancatel, dengan menyelenggarakan pengelolan operasi jaringan, operasi harian telepon umum dan program jaringan, sehingga mampu seoptimal mungkin mengoperasikan seluruh sumber daya dalam mencapai performansi dan kehandalan jaringan

pelanggan di area kancatel, guna memberikan pelayanan di area kancatel, guna memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kebebasan bertindak:

a. Memutuskan langkah-langkah terbaik dalam pengoperasian dan pengendalian jaringan pelanggan.
b. Mengelola anggaran pengadaan dan pembenahan jaringan pelanggan.
c. Menentukan upaya-upaya terbaik dan penyelenggaran pelayanan.
d. Mengembangkan sumber daya manusia (pelatihan, pendidikan, reward, promosi, mutasi) di lingkungan unit kerja.

9. Seksi Administrasi Variasi Jaringan (ADVARJAR)

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

a. Mengkoordinir penyelenggaran pelayanan pengaduan gangguan.
b. Mengendalikan tingkat pengaduan di kancatel.
c. Memonitor pelaksanaan pengukuran jaringan secara rutin.

10. Seksi Telepon Umum (TELUM)

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

a. Mengelola seluruh perangkat, jaringan, dan sarana operasional telepon umum.
b. Mengelola operasi dan pemeliharaan telepon umum.
c. Mengendalikan tingkat gangguan telepon umum.

11. Seksi Operasi Harian Jaringan

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

a. Merumuskan rekomendasi rehab atau penggantian jaringan.

b. Mengevaluasi kebutuhan: regu, sarana kerja, tingkat keterampilan, kompentensi petugas, alat ukur yang diperlukan adalah kehandalan pelaksanaan pengendalian operasi jaringan.

c. Mengkoordinir proses perumusan rencana dan program operasi, pemeliharaan dan pembenahan jaringan.

d. Mengevaluasi dan merekomondasi penggantian jaringan yang sudah layak pakai.

12. Asisten Manager Administrasi

Tugas utamanya adalah bertanggung jawab atas penyelenggaran dukungan manajemen dengan mengelola sumber daya manusia, keuangan, logistik, sekretaris, dan RTK dan pengembangan kualitas.

Kebebasan bertindak:

a. Menyusun, mengendalikan dan mengatur anggaran.

b. Melakukan proses pengadan sesuai proseder dan kewenangan.

c. Menyelenggarakan kegiatan kesekretarietan dan hubungan antar instansi di area Kancatel.

d. Melakukan proses administrasi kepegawaian.

e. Menentukan metode kerja terbaik, efesiensi dan efektif, berhubungan proses dukungan manjemen.

13. Seksi Keuangan

Tugas dan Tanggung jawabnya adalah:

a. Mengatur Cash Flow

b. Mengecek pengeluaran keuangan perbulan

c. Mengawasi keadaan keuangan

d. Membuat laporan keuangan

14. Seksi Logistik

Tugas dan Tanggung jawabnya adalah:

a. Membuat investarisasi sarana kerja dan perangkat

b. Melaksanakan proses pengadaan barang dan jasa untuk menunjang operasional dan memproses penyelesaian tagihan

c. Memonitor dan mengawasi persediaan barang serta penyelesaian administrasi lainnya

d. Mengelola administrasi dan program logistik untuk mendukung kebutuhan operasional Kancatel

15. Seksi Administrasi

Tugas dan Tanggung jawabnya adalah:

a. Menyelenggarakan kesekretariatan Kancatel

b. Mengelola pelaporan manajemen Kancatel

c. Mengelola hubungan antara instansi di area Kancatel

d. Mengelola kerumah tangga dan kegiatan protokoler Kancatel

e. Mengelola anggaran perkantoran dan rumah tangga Kancatel

16. Seksi Pengembangan Kualitas

Tugas dan Tanggung jawabnya adalah:

a. Mengelola TQMS (Telkom Management Quality System)

b. Menganalisa performasi operasional Telkom

2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan

Aspek kegiatan perusahaan meliputi bidang usaha sekaligus, pengorganisasiannya. Bidang usaha Telekomunikasi Indonesia di bagi tiga yaitu bidang usaha utama, bidang usaha terkait dan bidang usaha pendukung. Bidang usaha Telkom adalah menyelenggarakan jasa telepon lokal dan jarak jauh dalam negeri, sedangkan bidang terkait termasuk Sistem Telepon Bergerak Seluler (STBS), sirkit langganan, telks, penyewaan transponder satelit dan jasa nilai tambah tertentu. Bidang usaha terkait ini ada yang diselenggarakan Telkom dan ada juga diselenggarakan bekerjasama dengan pihak ketiga melalui perusahaan.

Untuk menampung bidang-bidang usaha tersebut maka sejak 1 juli 1955 Telkom telah menghapus struktur wilayah usaha. Telekomunikasi (WITEL) dan secara de facto meresmikan di mulainya era divisi. Sebagai pengganti witel bisnis bidang utama dikelola oleh tujuh divisi regional dan satu divisi network. Divisi Regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi di wilayahnya masing-masing sedangkan devisi network menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional. Divisi Telkom mencakup wilayah-wilayah yang dibagi sebagai berikut:

1. Divisi Regional I, Sumatera
2. Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya
3. Divisi Regional III, Jawa Barat
4. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan sekitarnya
5. Divisi Regional V, Jawa Timur
6. Divisi Regional VI, Kalimantan
7. Divisi Regional VII, kawasan Timur Indonesia yang meliputi Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Irian Jaya.

Masing-masing divisi dikelola oleh suatu tim manajemen yang terpisah berdasarkan prinsip desentralisasi serta bertindak sebagai pusat investasi (Divisi Regional) dan pusat keuntungan (Divisi Network dan Divisi lainnya) serta mempunyai laporan keuangan internal yang terpisah. Sedangkan divisi-divisi pendukung terdiri; divisi pelatihan, divisi property, divisi sistem informasi, divisi filateli, dan divisi riset teknologi informasi beralih kebijakan sentralisasi kebijakan dekonsentralisasi dan desentralisasi kewenangan, maka kantor pusat diubah menjadi pusat biaya (cost center).

Berlakunya kebijakan dekonsentralisasi dan desentralisasi menjadikan jumlah sumber daya manusia kantor perusahaan juga menjadi lebih sedikit. Kantor perusahaan Telkom berdasarkan akte perubahan yang terakhir di Jalan Japati Nomor I Bandung, bertanggung jawab atas pencapaian sasaran pengelolaan perusahaan melalui kegiatan unit kerja perusahaan secara keseluruhan, dalam kaitannya dengan divisi, kantor perusahaan hanyalah menetapkan hal-hal yang

strategis, sedangkan penjabaran operasionalnya dilakukan oleh masing-masing divisi struktur manajemen Telkom, secara garis besar meliputi kantor perusahaan, divisi regional I sampai dengan VII, divisi network, dan divisi pendukung. kantor perusahaan strukturnya sangat sederhana hanya terdiri dari Dewan Direksi, yang dibantu kelompok pengembang bisnis, sekretaris perusahan kepala audit internal dan beberapa vice president.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM