BAB II

RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

2.1. Sejarah dan Perkembangan PT. TELKOM

PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) merupakan salah satu badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum dalam negeri. Pada awal berdirinya tahun 1884 Perusahaan Perseroan (PERSESO) PT Telekomunikasi Indonesia bernama "*Post-en Telegraafdients*" melalui *Staatsblad* No. 52. Pada tahun 1906, melalui *Staatsblad* No. 395, diambil alih oleh Pemerintah Hindia Belanda serta mengubah namanya menjadi *Post, Telegraaf en Telefoodienst* atau disebut juga *PTT-Diest.* Nama dari PTT tersebut terus bertahan selama jaman ke pendudukan Belanda, sampai kependudukan Jepang pada tanggal 27 September 1945, sebulan setelah Proklamasi kemerdekaan dikumandangkan, sekelompok pemuda yang tergabung dalam angkatan muda PTT (AMPIT) merebut kekuasaan atas dinas PTT dari tangan Jepang. Peristiwa yang terjadi di Bandung itulah yang kemudian ditetapkan sebagai *Hari Bakti Postel.* Sejak PTT diubah menjadi jawatan PTT yakni Jawatan POS, Telegraf dan Telepon. Sebagai kepala jawatan yang pertama ditunjuk *Mas Soeharto.*

Berdasarkan PERPU No. 240 pada tahun 1961 status jawatan ditetapkan menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN POSTEL), berdasarkan *Staatsblad* No. 419 tahun 1927 tentang *Indonesiasche Bedrijvenwet* (I.B.W., UU Perusahaan Negara), dan berada dibawah naungan Departemen Perhubungan

Darat, Pos Telekomunikasi dan Pariwisata, yang pada saat itulah sebenarnya secara resmi digunakan kata *Telegraf* dan *Telepon.*

Sejalan dengan pesatnya perkembangan lapangan usaha PN Pos dan Telekomunikasi, maka pada tahun 1965 dipecah menjadi dua perusahaan negara, yaitu Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 29 tahun 1965, dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi) berdasarkan peraturan pemerintah No. 30 tahun 1965.

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

Pada tahun 1966, sesuai dengan Kepres tanggal 21 Februari 1966 No. 38 tentang penyempurnaan Kabinet Dwikora, kegiatan Pos dan Telekomunikasi dibawah pimpinan seorang Menteri. Status tersebut tidak berlangsung lama karena pada tanggal 25 Juli 1966, Kementerian Pos dan Telkomunikasi diturunkan lagi statusnya menjadi Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi dibawah naungan Departemen Perhubungan.

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 9 tahun 1978, status PN Pos dan Giro kemudian diubah menjadi *Perusahaan Umum* (PERUM) Pos dan Giro, demikian pula dengan PN Telekomunikasi diubah menjadi *Perusahaan Umum Telekomunikasi* (PERUMTEL), yang menjadi badan usaha tunggal penyelenggara jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalm negeri maupun luar negeri (Internasional) berdasarkan peraturan pemerintah No. 36 tahun 1974.

Pada akhir tahun 1980, pemerintah mengambil kebijakan bahwa Negara membeli seluruh saham PT. Indonesia Satellite Cooperation (PT. INDOSAT) dari American Cable & Radio Corporation, satu perusahaan yang didirikan

berdasarkan peraturan perundangan negara bagian Delaware, Amerika Serikat yang semula merupakan suatu Perseroan Terbatas yang didirikan berdasarkan peraturan pemerintah RI, khususnya dalam rangka UU pananaman Modal Asing, diubah statusnya menjadi satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berbentuk Perusahaan Perseroan (Persero).

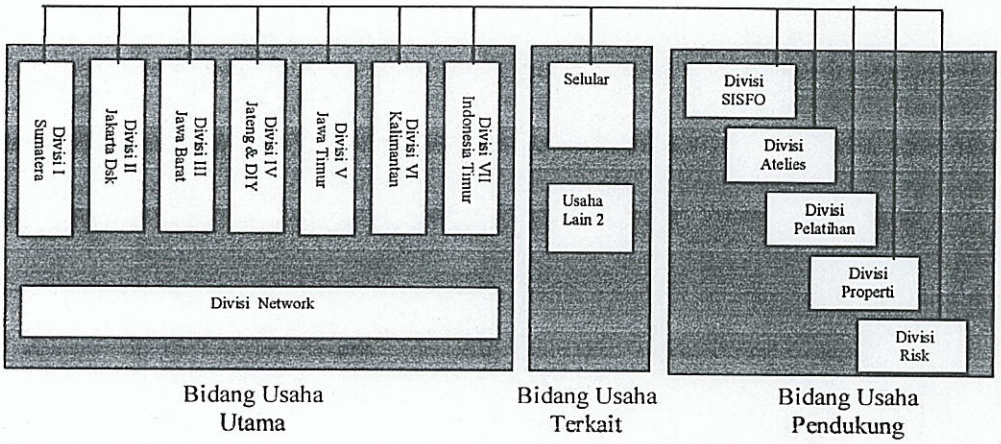
Guna meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi bagi masyarakat umum PERUMTEL ditetapkan sebagai badan usaha yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan INDOSAT ditetapkan sebagai badan usaha yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum Internasional / luar nergeri, berdasarkan peraturan pemerintah No. 53 tahun 1980 tentang perubahan atas peraturan pemerintah No. 22 tahun 1974 tentang telekomunikasi untuk umum. Untuk dapat lebih mengantisipasi perkembangan telekomunkasi yang semakin pesat dimana lebih dibutuhkan manajemen yang lebih profesional, maka berdasarkan peraturan No. 25 tahun 1991 satatus PERUMTEL diubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia yang dikenal dengan sebutan TELKOM. Dengan ketentuan segala hak kewajiban, kekeyaan serta karyawan yang ada pada saat pembubarannya, beralih sepenuhnya kepada Persero yang bersangkutan. Dalam pasal 3 peraturan pemerintah No. 25 tahun 1991 disebutkan bahwa modal ditempatkan dan disetor TELKOM pada saat pendirian berasal dari kekayaan negara yang tertanam dalam PERUMTEL. Berdasarkan pasal 4 peraturan pemerintah No. 25 tahun 1991, pelaksanaan pendirian Persero tersebut diatas dilakukan menurut ketentuan kitab UU Hukum Dagang yang berlaku di negara

RI, setelah sebelumnya mengalami beberapakali perubahan, dan terakhir dengan UU No. 4 tahun 1971.

Selanjutnya dalam pasal 5 peraturan pemerintah No. 25 tahun 1991 disebutkan bahwa penyelesaian pendirian Persero bersangkutan dikuasakan kepada Menteri Keuangan yang dalam hal ini dapat menyerahkan kuasa dan substitusi kepada Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi (Memparpostel). Berdsarkan hal-hal tersebut diatas Memparpostel bersama dengan Soetjipto, S.H. selaku Kepala Biro Hukum dan Organisasi Deparpostel mendirikan PT. TELKOM berdasarkan akta pendirian No. 128 tanggal 14 September 1991 dibuat dihadapan Imas Fatimah, S.H., dan ditandatangani oleh Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi, *Soesilo Soedarman.* sebagaimana diubah dengan akta perubahan No. 68 tanggal 11 November 1991 dibuat dihadapan Achmad Bajumin, S.H., notaris di Jakarta. Kedua akta tersebut telah disetujui oleh Menteri Kehakiman RI dengan surat keputusan No. C2-6870.HT.01.01.th91, tanggal 19 November 1991dan didaftarkan di Kantor Pengadilan Negeri Jakarta Selatan masing-masing dibawah No. 1188/NOT/1991/PN.JKT.SEL dan No. 1189/NOT/1991/PN.JKT.SEL, keduanya tanggal 4 Desember 1991 serta diumumkan dalam berita RI No. 5 tanggal 17 Januari 1992 tambahan No. 201 dan berita negara RI. No. 76 tanggal 22 September 1995 tambahan No. 79. Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia ini disingkat dengan nama PT. TELKOM. Telkom adalah penyelenggara jasa telekomunikasi dalam negeri (lokal dan jarak jauh) di Indonesia.

Kemudian sebagai penjabaran Anggaran Dasar, TELKOM telah melaksanakan langkah-langkah strategi diantaranya Restrukturisasi Internal, Kerjasama Operasi KSCI dan *Initial Public Offering* (IPO). Restrukturisasi dilakukan berdasarkan strukur bisnis telekomunikasi yang meliputi Bidang Usaha Utama, Bidang Usaha Terkait dan Bidang Usaha Pendukung. Berdasrkan struktur bisnis inilah maka dibentuk 7 (tujuh) Divisi Regional yang menggantikan struktur 12 (duabelas) Witel, Divisi Network dan Divisi Pendukung.

Berikut dapat dilihat diagram struktur bisnis TELKOM



Gambar 2.1 Diagram Struktur Bisnis TELKOM

Dalam rangka perepatan pembangunan yang dalam REPELITA VI sedikitnya harus membangun 5 juta SST, maka TELKOM telah merencanakan Kerjasama Operasi (KSO). KSO merupakan organisasi kemitraan yang bertanggung jawab untuk membangun dan mengoperasikan jaringan lokal Divisi KSO. Masa berlakunya KSO selama 15 tahun sejak tanggal 1 Januari 1996. dalam melaksanakan tugasnya Mitra KSO tetap untuk dan mengatasnamakan TELKOM.

KSO diterapkan di 5 (lima) Divisi Regional yakni : Divsi Regional I Sumatera, Divisi Regional III Jawa Barat, Divisi Regional IV Jawa Tengah, Divisi Regional VI Kalimantan dan Divisi Regional VII Kepulauan Indonesia Timur. Sedangkan Divisi Regional II Jakarta dan Divisi Regional V Jawa Timur tetap dikelola TELKOM.

Program IPO terlealisasi pada tanggal 14 November 1996, digelarnya batam TELKOM di Bursa Efek Jakarta ,Bursa Efek Surabaya, New York Stock Exchange dan London Stock Exchange. Sejak tanggal tersebut TELKKOM tercatat sebagai perusahaan publik internasional.

Proyek T-2001

Seluruh program TELKOM bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan ini ditetapkan dengan standar tertentu yang didapat dengan pencapaian target sebagai World Class Operator (WCO) pada tahun 2001. untuk itu diluncurkan proyek T-2001 yang merupakan acuan komprehersif bagi inven taris setiap Divisi TELKOM.

Adapun Top-10 indicators dari WCO pada tahun 2001 adalah :

1. Waktu penyediaan jasa baru < 3 hari
2. Jumlah panggilan sukses (ASP) > 85%
3. Pemuktahiran Direktori < 24 jam
4. Jumlah laporan kegagalan 0,5/100 per bulan
5. Penanganan gangguan > 95%
6. Ketersediaan sentral 99,99%
7. Waktu pengumpulan rata-rata < 30 hari

8. Kepadatan telepon 7 ssr/100 penduduk
9. Jumlah keluhan pelanggan < 10 kali/1000sst/hari
10. Sambungan per karyawan 225

2.2. Tempat dan Kedudukan Perusahaan

PT. TELKOM Purwakarta merupakan salah satu Kantor Cabang Pelayanan Telekomunikasi (KANCATEL) yang bergerak dibidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum dalam negeri, berada di Wilayah Divisi Regional II Jakarta, beralamat di Jalan K. K. Singawinata No. 106, Telp.(0264) 200010 Fax.(0264) 202010 Purwakarta 41111. Wilayah operasinya meliputi seluruh area ditingkat Kabupaten Purwakarta. KANCATEL Purwakarta merupakan bagian dari struktur organisasi KANDATEL Bekasi, memiliki tujuh STO dibagi kedalam dua wilayah pelayanan yaitu Yan Area-1 dan Yan Area –2.

2.3. Bentuk Badan Hukum Perusahaan

PT Telkom berbentuk Perseroan (Persero) sebagai mana telah diresmikan oleh Menteri Kehakiman RI dengan surat keputusan No. C2-6870.HT.01.01.th91, tanggal 19 November 1991dan didaftarkan di Kantor Pengadilan Negeri Jakarta Selatan masing-masing dibawah No. 1188/NOT/1991/PN.JKT.SEL dan No. 1189/NOT/1991/PN.JKT.SEL, juga RI No. 5 tanggal 17 Januari 1992 tambahan No. 201 dan berita negara RI. No. 76 tanggal 22 September 1995 tambahan No. 79. Ditegaskan dengan peraturan No. 25 tahun 1991 tentang perubahan satatus

PERUMTEL dalam hal ini PT TELKOM menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

2.4. Bidang dan Kegiatan Usaha

2.4.1. Pembagian Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) dan Restrukturisasi PT. TELKOM

PT. TELKOM disusun kedalam tiga tingkatan organisasi, yaitu :

a. Tingkat Pusat, berkedudukan di Bandung Jawa Barat Indonesia.
b. Tingkat Wilayah, Yaitu terdiri dari beberapa Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) di seluruh Indonesia yang digabung kedalam beberapa DIVRE.
c. Tingkat Daerah, Yaitu terdiri dari beberapa KANDATEL (Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi) yang masing-masing membawahi beberapa KANCATEL (Kantor Cabang Telekomunikasi).

PT. TELKOM memiliki 12 Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) yang dibagi menjadi 7 Divisi Regional, sebagai berikut :

a. WITEL I,II dan III masuk ke dalam Divisi Regional I (Sumatra);
b. WITEL IV dan sebagian WITEL V masuk ke dalam Divisi Regional II (Jakarta);
c. Sebagian WITEL V masuk ke dalam Divisi Regional III (Jawa Barat);
d. WITEL VI masuk ke dalam Divisi Regional IV (Jawa Tengah);
e. WITEL VII masuk ke dalam Divisi Regional V (Jawa Timur);
f. WITEL IX masuk ke dalam Divisi Regional VI (Kalimantan);

g. WITEL VIII, X dan XII masuk ke dalam Divisi Regional VII (Kawasan Timur Indonesia).

2.4.2. Perubahan Struktur Dari Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) Menjadi Divisi Regional (DIVRE)

PT TELKOM dibagi kedalam tujuh Divisi Regional. Struktur baru pembagian Wilayah Usaha Telekomunikasi PT TELKOM dari WRITEL menjadi DIVRE, sebagai berikut :

a. Divisi Regional I Sumatera, KSO berkedudukan di Medan. Wilayahnya meliputi Sumatera, Bangka Belitung, Batam.
b. Divisi Regional II Jakarta, kantor Divisi berkedudukan di Jakarta. Wilayahnya meliputi Jakarta, Bogor, Tanggerang, Bekasi, Serang, Karawang, Purwakarta.
c. Divisi Regional III Jawa Barat, KSO berkedudukan di Bandung. Wilayahnya meliputi Jawa Barat di kurangi wilayah Karawang dan Purwakarta.
d. Divisi Regional IV Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, KSO berkedudukan di Semarang. Wilayahnya meliputi Jawa Tengah dan Yogyakarta.
e. Divisi Regional V Jawa Timur, kantor Divisi berkedudukan di Surabaya. Wilayahnya meliputi Madiun, Malang, Jember, Surabaya, Mamaje.
f. Divisi Regional VI Kalimantan, KSO berkedudukan di Banjar Baru. Wilayahnya meliputi Pontianak, Samarinda, Balik Papan, Palangkaraya, Banjar Baru.

g. Divisi Regional VII Wilayah Indonesia Timur, KSO berkedudukan di Makasar. Wilayahnya meliputi Ambon, Ternate, Jaya Pura.

2.4.3. Profil PT.TELKOM KANCATEL Purwakarta

PT.TELKOM Purwakarta merupakan salah satu Kantor Cabang Pelayanan Telekomunikasi (KANCATEL) di Wilayah Divisi Regional II Jakarta yang termasuk kedalam wilayah operasional Kandatel Bekasi. Wilayah operasional PT.Telkom KANCATEL Purwakarta sendiri meliputi seluruh area setingkat Kabupaten Purwakarta, mempunyai 7 (tujuh) *STO (Sentral Telepon Otomat)* yang dibagi kedalam dua daerah pelayanan Yan Area-1 dan Yan Area-2, yaitu:



1. STO yang termasuk Yan Area-1 meliputi :
   a. STO Purwakarta,
   b. STO Plered,
   c. STO Bojong.
2. STO yang termasuk Yan Area-2 meliputi :
   a. STO Cikampek,
   b. STO Jati Sari,
   c. STO Cibungur,
   d. STO Cilamaya.

2.5. Bidang Pekerjaan Divisi / Departemen Tempat Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan pekerjaan setiap unit kerja memiliki tata kerja masing-masing sesuai dengan tugas dan kedudukannya. Setiap Bagian/Dinas dipimpin oleh seorang Kepala Bagian/Dinas (ASMAN) dan setiap Seksi dipimpin oleh

seorang Kepala Seksi/Sub Dinas. Setiap kepala wajib melaksanakan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik di dalam struktur organisasi, antar organisasi maupun dengan pihak-pihak di luar perusahaan sesuai prosedur dan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku. Berikut ini uraian tugas dan wewenang serta *tanggung jawab* dari setiap Dinas atau Seksi secara sepintas, terbatas sampai posisi penyusun ditempatkan selama PKL di KANCATEL Purwakarta.

2.5.1. Kepala Kantor Cabang Pelayanan Telekomunukasi

Kepala Kantor Cabang Pelayanan Telekomunukasi (KAKANCATEL) melapor kepada Kepala Daerah Pelayanan Telekomunikasi (KAKANDATEL) yang bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Unit KSO DIVRE II (KADIVRE II) dan menerima laporan dari :

1. Para Kepala Dinas (ASMAN).
2. Para Kepala Seksi/Sub Dinas.

a. Tanggung jawab :

1. Menyelenggarakan jasa telekomunikasi di area KANCATEL Purwakarta yang berada dibawah wilayah operasi KANDATEL Bekasi agar semaksimal mungkin seluruh potensi jasa telekomunikasi memenuhi permintaan pasar (pelanggan/masyarakat pengguna jasa nilai tambahnya, sehingga mampu menciptakan kepercayaan pelanggan atas kesiapsediaan TELKOM dalam melayani Customer.

2. Pengoperasian, pemeliharaan dan penanganan gangguan jaringan pelanggan, agar semaksimal mungkin seluruh sambungan telekomunikasi siap digunakan oleh pelanggan, setiap saat dengan kehandalan kualitas, sehingga mampu menciptakan/menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap kwalitas pelayanan jasa TELKOM.
3. Pengarahan dan pengendalian kegiatan penjualan Customer Service dan partnership baik dengan pelanggan langsung maupun dengan mitra usaha, sehingga mampu semaksimal mungkin menjembatani proses mendapatkan solusi yang saling menguntungkan.

b. Wewenang

1. Mengembangkan visi, tujuan, strategi dan rencana pemasaran, penjualan dan pelayanan KANCATEL.
2. Mengelola dan mensupremasi mitra kerja pelayanan pelanggan jasa telekomunikasi untuk masyarakat.
3. Menetapkan target pendapatan jasa telekomunikasi di area KANCATEL.
4. Menetapkan sasaran dan metoda proses pelayanan yang optimal kepada pelayan.
5. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, reward, muatan, dsb).

6. Mengelola sumber daya (keuangan, informasi dan sumber daya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan operasi unit kerjanya.

c. *Tugas*

1. Mengkoordinir kegiatan analisa pasar/domain dan analisa kapasitas internal.
2. Menyusun rencana kerja (RKA) KANCATEL.
3. Melakukan konsultasi dengan GM KANDATEL Bekasi/Deputi GM KANDATEL Bekasi atas strategi, kebijakan praktek penjualan dan customer service.
4. Mengimplementasikan kebijakan pelayanan pelanggan dan mengendalikannya di KANCATEL bersangkutan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui Operasional Customer Sevice Poin, Account Manager, Telekomunikasi, JARKAB dan SENTRADAYA.
5. Mengendalikan kegiatan penjualan dan customer service untuk tetap berada dalam kerangka target yang telah ditetapkan.
6. Membuat laporan penjualan, pendapatan dan pelayanan.
7. Menetapkan program operasi dan pemeliharaan JARKAB dan SENTRADAYA yang efektif dan efisien.
8. Mengendalikan kwalitas pemeliharaan JARKAB dan SENTRADAYA agar mampu memenuhi standar yang ditetapkan.
9. Mengendalikan penyelesaian gangguan JARKAB dan SENTRADAYA.

10. Membuat laporan performasi perangkat dalam laporan manajemen.

d. Interaksi atau hubungan kerja yang dilakukan

1. Internal :
   - ASMAN, laporan dan menerima arahan.
   - Kepala Seksi, laporan, pelaksana rencana kerja / planing, dan menerima arahan.
   - KAKANCATEL, memberikan arahan berbagai keputusan penting.
2. Eksternal : PEMDA, perizinan pelaksanaan operasi di lapangan dan instansi lain.

2.5.2. Kepala Dinas / Asisten Manager Pelayanan

Kepala Dinas Pelayanan (ASMAN PELAYANAN) melapor kepada KAKANCATEL dan menerima laporan dari :

1. Kepala Seksi Pelayanan Area-1 (Yan Area-1);
2. Kepala Seksi Pelayanan Area-1 (Yan Area-2);
3. Kepala Seksi Wartel;
4. Kepala Seksi Program Penjualan;
5. Kepala Seksi Administrasi Validasi Data Pelanggan (ADVALDALANG);
6. Kepala Seksi Payment Managemen.

a. *Tanggung jawab*

Menyusun data organisasi, manajemen sistem mutu pelayanan dan menyusun rencana kerja.

b. Wewenang

1. Menyusun Perencanaan Bisnis KANCATEL.
2. Menyusun kebijakan/strategi Rencana Manajemen Operasi (RMO) KANCATEL.
3. Mengkoordinasikan Sistem Pelaporan Performance bisnis KANCATEL.
4. Mengusulkan Bisnis Proses Reenginering (BPR), ISO, WCO/T-2001, GKM/Inovasi, Budaya Care dan Manajemen Qolbu.

c. Tugas

1. Mengkoordinasi antar Seksi.
2. Kompilasi analisa laporan dari semua Seksi dan hasil survey lapangan.
3. Memonitor pelaksanaan rekomendasi.
4. Kompilasi dan analisa RKA masing-masing Seksi.
5. Corporate Plan.
6. Lobying.
7. Penjadwalan kegiatan KAKANDATEL.
8. Membuat *release*.
9. Mendisrtibusikan peraturan atau kebijaksanaan-kebijaksanaan perusahaan.
10. Menyelenggarakan kegiatan upacara dan pertemuan-pertemuan.
11. Akurasi proses dan pelaporan Billing System.

12. Pengembangan aplikasi pelayanan sejalan dengan kemajuan IPTEK.
13. Kecepatan dan ketepatan laporan.
14. Memenej pengeluaran anggaran di unit kerjanya.
15. Implementasi ISO.
16. Mengkoordinir pelaksanaan WCO/T-2001.
17. Mengkoordinir GKM/Inovasi.
18. Implementasi *Budaya Care dan Manajemen Qolbu.*
19. Melakukan pembinaan, conseling, coaching serta penilaian Performance Staf (SKI).
20. Mengusulkan pelatihan, promosi, mutasi dan penghargaan prestasi kerja.

d. *Interaksi/hubungan kerja yang dilakukan*

1. Internal : - Dengan semua Dinas, dalam mencari informasi dan koordinasi.
   - Kepala Seksi, laporan, pelaksana rencana kerja / planing, dan menerima arahan.
2. Eksternal : Masyarakat, DIVRE, Corporate, dalam rangka mencari informasi tentang performance perusahan.

2.5.3. Kepala Seksi PROJUAL

Tugas umum Kepala Seksi PROJUAL membuat laporkan ke ASMAN Pelayanan, dan menerima laporan dari staf, Specialyst dan petugas pelayanan. Untuk membuat rencana kerja kepala seksi, membutuhkan informasi penting yang

didapat dari SISFO, SISFO merupakan fungsi dukungan dalam perusahaan yang meliputi kegiatan pengumpulan, penyusunan, pengolahan, pengertian dan penyajian infomasi yang berbasis komputer meliputi Hardware, Software, dan Jaringan Komunikasi Data (KOMDAT). Kepala Seksi PROJUAL dibantu oleh dua officer, officer Program Penjualan dan officer Operasi Pelanggan yang tugasnya membantu pelaksanaan Program Penjualan di wilayah KANCATEL.

a. Tanggung jawab

Penyelenggaraan, pengembangan dan pengoprasian sistem informasi pelayanan dan Program Penjualan di KANCATEL, untuk mendukung dan meningkatkan kinerja perusahaan.

b. Wewenang

1. Memberikan kecepatan dan ketepatan proses serta pelaporan.
2. Mempertahankan performance secara keseluruhan.
3. Mengembangkan aplikasi pelayanan sejalan dengan kemajuan IPTEK.
4. Melakukan pengawasan terhadap pengoprasian dan pelaksanaan NPO dan CPIP Program Penjualan.
5. Membuat rencana untuk Program Penjualan di wilayah operasional KANCATEL.
6. Memantau kehandalan dan ketersediaan sistem hardware/software dan network, pelaksanaan Back Up data dan sistem, penerapan security system.

c. *Tugas*

1. Membuat laporan tentang Program Penjualan.
2. Melakukan survei terhadap lokasi yang akan dipasang jaringan.
3. Mengevaluasi kebutuhan yang diperlukan.
4. Meningkatkan/memaksimalkan atau mengganti system yang ada agar sesuai dengan kebutuhan.
5. Mengumpulkan dan mengevaluasi permasalahan/kebutuhan.
6. Menyusun dan mengusulkan anggaran.
7. Menyusun Program.
8. Monitoring pelaksanaan, conseling dan caching.
9. Mengusulkan pelatihan, promosi, mutasi dan penghargaan prestasi kerja.

d. *Interaksi/hubungan kerja yang dilakukan*

1. Internal : Dengan semua Unit kerja di CATEL mengenai operasi, pelaksanaan proses dan evaluasi hasil proses.
2. Eksternal :
   - Kaur Pelayanan, mengenai proses Billing dan evaluasi hasil proses.
   - Vendor, mengenai konsultasi dan perbaikan atau pemeliharaan.
   - Pelanggan, mengenai bentuk pelayanan jasa yang dinginkan.

2.6. Struktur Organisasi

2.6.1 Organisasi KANCATEL Purwakarta

Kantor Cabang Pelayanan Telekomunikasi (KANCATEL) Purwakarta berkedudukan dibawah Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi (KANDATEL) Bekasi, yang merupakan bagian dari Kantor Divisi Regional II Jakarta, menangani pengoperasian usaha telekomunikasi yang meliputi seluruh wilayah Daerah Tingkat II Kabupaten Purwakarta dan beberapa daerah di Jawa Barat. Kantor Divisi Pusat Jakarta dilayani oleh beberapa KANDATEL yang menangani pengoperasian usaha telekomunikasi di masing-masing daerah yang wilayah operasinya meliputi daerah yang bersangkutan. Sedangkan KANDATEL sendiri dibantu oleh beberapa KANCATEL atau disebut juga kantor pelayanan yang tugasnya menangani pengoperasian usaha jasa telekomunikasi di lingkungan yang lebih kecil lagi. KANDATEL yang berkedudukan dibawah KSO Divisi Regional II dikelompokan kedalam :

1. KANDATEL Jakarta, struktur organisasinya ditetapkan sendiri. Kantor Divisi pusat berkedudukan di Jakarta Pusat.
b. KANDATEL lainnya dijajaran Divisi Regional II, struktur organisasinya ditetapkan oleh keputusan KADIVRE II (KSO Divisi Regional II), terdiri dari :
    a. KANDATEL Jakarta Pusat;
    b. KANDATEL Jakarta Utara;
    c. KANDATEL Jakarta Barat;
    d. KANDATEL Jakarta Selatan;

e. KANDATEL Jakarta Timur;

f. KANDATEL Bekasi;

g. KANDATEL Bogor;

h. KANDATEL Tangerang.

Organisasi yang ditetapkan di PT TELKOM Purwakarta termasuk kedalam struktur organisasi garis dan staff dimana dalam pelaksanaan organisasi kepegawaian tersebut sudah terorganisir dan tersetruktur dengan baik, baik dalam hal pekerjaan, kepegawaian, hubungan antara satu dinas/bagian dengan dinas lain maupun lingkungan dari pekerjaannya. Hal tersebut terwujut mengingat pentingnya suatu organisasi yang baik dan relevan, supaya ikatan kerja antar karyawan dapat terjalin dengan erat.

KANCATEL Purwakarta dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Cabang Pelayanan Telekomunikasi disingkat KAKANCATEL atau MANAGER, yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah Pelayanan Telekomunikasi (KAKANDATEL). Struktur organisasi KANCATEL Purwakarta sama halnya dengan KANCATEL lainyan dijajaran DIVRE II dalam ruang lingkup KANDATEL Bekasi.

Struktur organisasi KANCATEL Purwakarta terdiri dari :

1. Kepala PT TELKOM KANCATEL Purwakarta (Manager PT Telkom).
2. Dinas Administrasi (ASMAN ADM), terdiri dari :
   a. Seksi Administrasi dan Pelayanan SDM (SS ADM SDM);
   b. Seksi Administrasi Keuangan (SS ADM KUG);
   c. Seksi Administrasi Logistik (SS ADM LOG);

d. Seksi Pengembangan Kualitas (SS BANGTAS).

c. Dians Pelayanan (ASMAN PELAYANAN), terdiri dari :

a. Seksi Pelayanan Area-1 (SS Yan Area-1);

b. Seksi Pelayanan Area-2 (SS Yan Area-2);

c. Seksi Wartel (SS Wartel);

d. Seksi Program Penjualan (SS PRO JUAL);

e. Seksi Administrasi Validasi Data Pelanggan (SS ADVALDALANG);

f. Seksi Payment Management (SS Payment Manag).

4. Dianas Jaringan Pelanggan (ASMAN JARLANG), terdiri dari :

a. Seksi Operasi Pemeliharaan Jaringan Area-1 (SS OPHAR Area-1);

b. Seksi Operasi Pemeliharaan Jaringan Area-2 (SS OPHAR Area-2);

c. Seksi Operasi Pemeliharaan Telepon Umum (SS OPHAR TELUM);

d. Seksi Program Jaringan (SS PROJAR);

e. Seksi Administrasi Validasi Jaringan (SS ADVALJAR).

5. Seksi Administrasi dan Pelayanan SDM, terdiri dari :

a. Officer-3 SDM (Off-3 SDM);

b. Staff Karyawan.

6. Seksi Administrasi Keuangan, terdiri dari :

a. Officer-3 Keuangan (Off-3 KUG);

b. Staff Karyawan.

7. Seksi Administrasi Logistik, terdiri dari :
    a. Officer-3 Logistik (Off-3 LOG);
    b. Staff Karyawan.
8. Seksi Pengembangan Kualitas (BANGTAS), terdiri dari :
    a. Officer-3 Pengembangan Kualitas (Off-3 BANGTAS);
    b. Staff Karyawan.
9. Seksi Pelayanan Area-1 (Yan Area-1), terdiri dari :
    a. Spesialis-3 Teknisi Pasang Baru (SPE-3 TEKNISI PSB);
    b. Officer-3 Pelayanan Area-1 (Off-3 Yan Area-1);
    c. Staff Karyawan.
10. Seksi Pelayanan Area-2 (Yan Area-2), terdiri dari :
    a. Spesialis-3 Teknisi Pasang Baru (SPE-3 TEKNISI PSB);
    b. Officer-3 Pelayanan Area-2 (Off-3 Yan Area-2);
    c. Staff Karyawan
11. Seksi Wartel, terdiri dari :
    a. Officer-3 Wartel;
    b. Staff Karyawan.
12. Seksi Program Penjualan (PRO JUAL), terdiri dari :
    a. Officer-3 Program Penjualan (Off-3 PRO JUAL);
    b. Officer-3 Operasi Pelanggan (Off-3 OPLANG);
    c. Staff Karyawan.

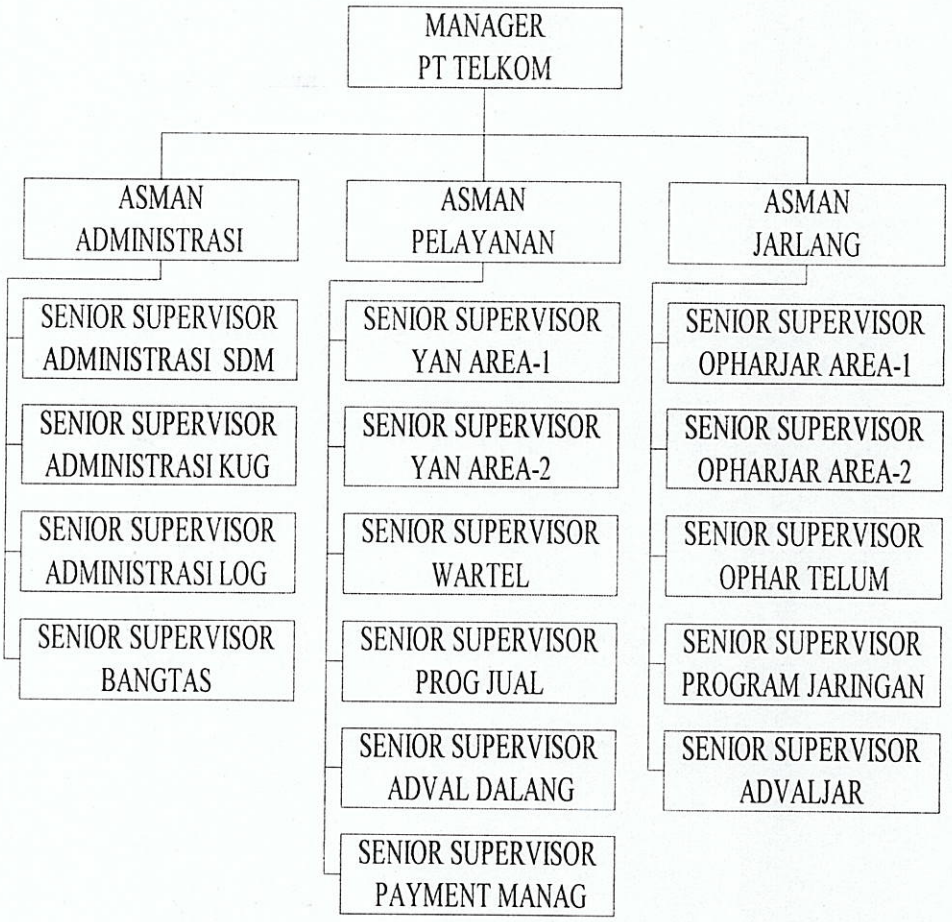
UPT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

13. Seksi Administrasi Validasi Data Pelanggan (ADVALDALANG), terdiri dari:
    a. Officer-3 Data Pelanggan (Off-3 DALANG);
    b. Staff Karyawan.
14. Seksi Payment Management (Payment Manag), terdiri dari :
    a. Officer-3 Payment Management (Off-3 PM);
    b. Staff Karyawan.
15. Seksi Operasi Harian Area-1 (OPHAR Area-1), terdiri dari :
    a. Spesialis-3 MDF (SPE-3 MDF);
    b. Spesialis-3 Pemeliharaan (SPE-3 PEMEL);
    c. Staff Karyawan.
16. Seksi Operasi Harian Area-2 (OPHAR Area-2), terdiri dari :
    a. Spesialis-3 MDF (SPE-3 MDF);
    b. Spesialis-3 Pemeliharaan (SPE-3 PEMEL);
    c. Staff Karyawan.
17. Seksi Operasi Harian Telepon Umum (OPHAR TELUM), terdiri dari :
    a. Spesialis-3 Teknisi Telepon Umum (SPE-3 Teknisi TELUM);
    b. Staff Karyawan.
18. Seksi Program Jaringan (PROGJAR), terdiri dari :
    a. Officer-3 Administrasi Program Jaringan (Off-3 ADM PROGJAR);
    b. Staff Karyawan.
19. Seksi Administrasi Validasi Jaringan (ADVALJAR), terdiri dari :
    a. Officer-3 Administrasi Validasi Jaringan (Off-3 ADVALJAR);

b. Staff Karyawan.

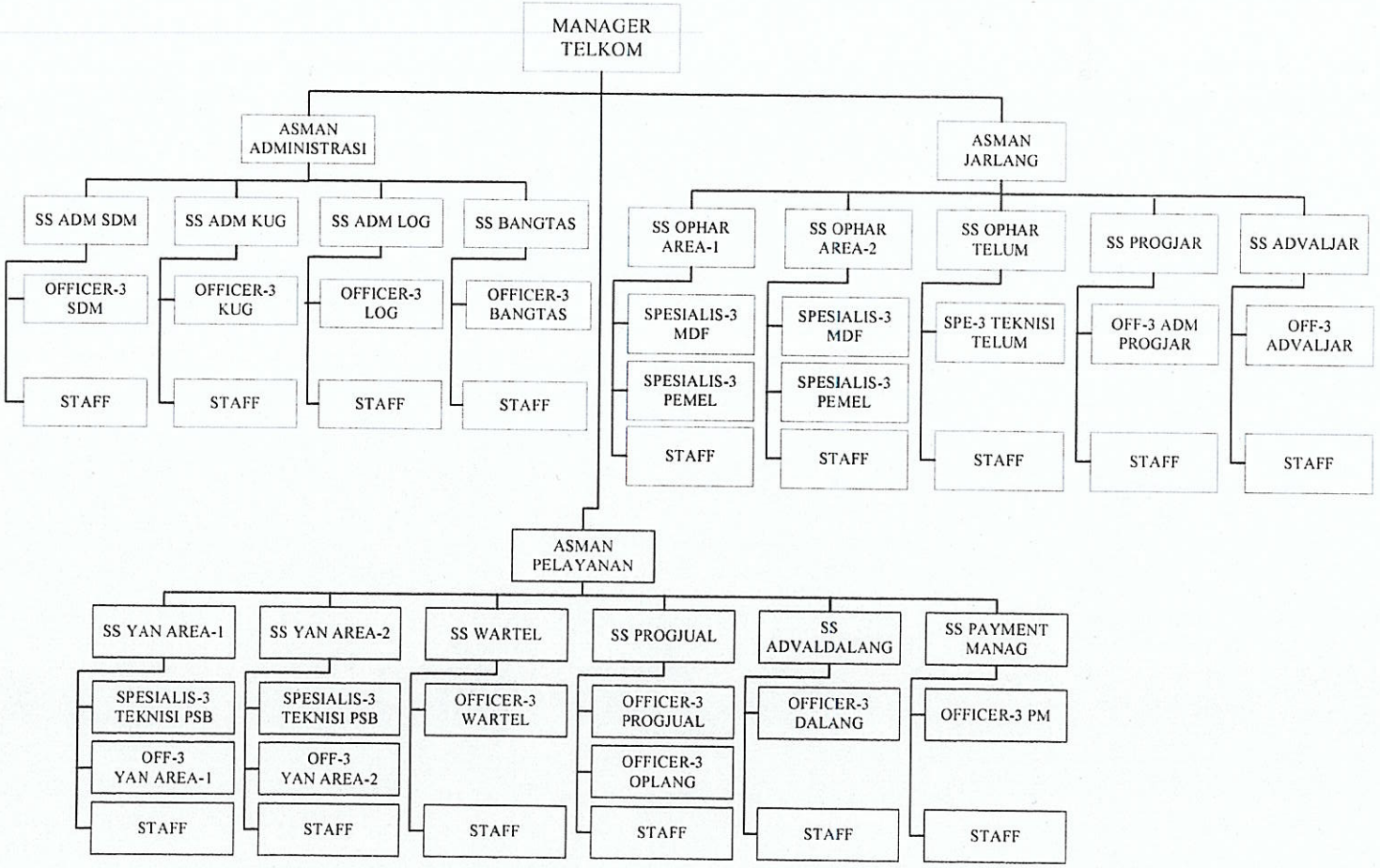
Struktur Organisasi PT TELKOM KANCATEL Purwakartra secara umum dapat dilihat pada gambar berikut ini :

STRUKTUR ORGANISASI PT TELKOM PURWAKARTA



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT TELKOM Purwakarta

STRUKTUR ORGANISASI TELKOM PURWAKARTA
Struktur Pembagian Dinas dan Seksi Organisasi Telkom Purwakarta



Gambar 2.3 Struktur Pembagian Dinas dan Seksi Organisasi Telkom Purwakarta


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM