BAB II

RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

2.1.Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Telkom merupakan kelanjutan dari bagian suatu badan usaha bernama Posten Telegrafdienst yang didirikan dengan Staatsblad Telegrafdienst yang didirikan dengan Staatsblad No.52 tahun 1884.Berdasarkan Staatsblad No.395 tahun 1886,Pemerintah Hindia Belanda mengambil alih kepemilikan harta kekayaan serta mengubah namanya menjadi Past Telegraafen Teleefoondiest atau disebut juga PT.Dients.Pada tahun 1981 ditetapkan sebagai Perusahaan Negara(PN) berdasarkan Staatsblad No.492 tahun 1927 tentang Indonesische Bedruvenwet (I.B.W. UU Perusahaan Negara).Yang selanjutnya dilebur kedalam Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Pos dan Telekomunikasi).

Pada tahun 1974 status PN Telekomunikasi diubah menjadi perusahaan umum Telekomunikasi (PERUMTEL) ,yang merupakan badan usaha tunggal penyelenggara jasa telekomunikasi untuk umum,baik hubungan dalam negeri maupun luar negeri.

UNIKOM

2.2.Tempat dan Kedudukan Perusahaan

Perusahaan tempat penulis melaksanakan praktek kerja lapangan beralamatkan di JL.Ir.H.Juanda no.9 cianjur.Yang merupakan salah satu kantor PT.Telkom yang berada di tingkat kabupaten.

2.3.Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan

Untuk dapat lebih mengantisipasi perkembangan telekomunikasi yang semakin pesat dimana dibutuhkan manajemen yang lebih professional,maka berdasarkan PP.No.25 tahun 1991 status PERUMTEL diubah menjadi Persero dengan ketentuan segala hak dan kewajiban,kekayaan serta karyawan yang ada pada saat pembubarannya,beralih sepenuhnya kepada persero yang bersangkutan.Selanjutnya dalam pasal 5 PP.No.5 tahun 1991 disebutkan bahwa penyelesaian pendirian persero bersangkutan dikuasakan kepada menteri keuangan yang dalam hal ini dapat menyerahkan kuasa dan subtitusi kepada MENPARPOSTEL.Berdasarkan hal-hal tersebut diatas MENPARPOSTEL dan Soejipto,S.H ,M.H,selaku Kepala Birop Hukum dan organisasi Deparpostel mendirikan PT.TELKOM berdasarkan akta pendirian No.128 tanggal 24 September 1991 dibuat dihadapan Imas Fatimah ,S.H.Sebasai mana diubah dengan akta perubahan No.68 tanggal 11 november 1991 dibuat dihadapan Achmad Bajumin,S.H,pengganti Imas Fatimah,S.H notarid di Jakarta.Kedua akta tersebut telah disetujui oleh Mentri Kehakiman RI dengan surat keputusan No.C2-6870.HT.01.01.th 91,tanggal 19 November 1991 dan didaftarkan di kantor Pengadilan negeri Jakarta Selatan masing-masing dibawah No.1188/NOT/1991/PN Jkt SEL dan No.11891/NOT/1991?PN. JAK SEL.Keduanyya tanggal 4 Desember 1991 serta diumumkan dalam BERITA NEGARA RI No.5 tanggal 17 Januari 1992 tambahan No.210 dan BERITA NEGARA RI No. 76 tanggal 22 Januari 1992 tambahan No.7900.Telkom adalah penyelenggara jasa telekomunikasi dalam negeri di Indonesia.

2.4.Bidang dan Kegiatan Usaha

PT Telkom merupakan salah satu BUMN yang bergerakdi bidang jasa telekomunikasi untuk umum baik dalam maupun luar negeri.Adapun kegiatan usaha pada PT.Telkom Kandatel Cianjur yang berkaitan dengan pelanggan adalah:

1. Melayani informasi (108);
2. Melayani gangguan telepon (107);
3. Melayani pemasangan baru;
4. Melayani proses billing tagihan (SISFO);
5. Melayani pengelolaan telepon umum;
6. Melayani informasi interlokal (105) melalui operator;
7. Melayani informasi tagihan (109).

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

2.4.1.Pembagian Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL)

PT.Telkom disusun kedalam tiga tingkatan organisasi,yaitu:

1. Tingkat Pusat,berada di Bandung Indonesia
2. Tingkat wilayah,yaitu terdiri dari beberapa wilayah usaha telekomunikasi (WITEL) di seluruh Indonesia yang digabung dalam beberapa DIVRE.
3. Tingkat daerah,yaitu terdiri dari beberapa kandatel yang masing-masing membawahi beberapa kancael.

PT.Telkom memiliki 12 wilayah usaha telekomunikasi (WITEL) yang terbagi menjadi 7 divisi regional,yaitu:

1. Witel !,!!, dan III masuk kedalam divisi regional I (Sumatera)
2. Witel IV dan sebagian Witel V masuk dalam divisi regional II (Jakarta)
3. Sebagian Witel V masuk dalam divisi regional III (Jabar)
4. Witel VI masuk dalam divisi regional IV (Jawa Tengah)
5. Witel VII masuk dalam divisi regional V (Jawa Timur)
6. Witel IX masuk dalam divisi regional VI (Kalimantan)
7. Witel VIII,X, dan XI masuk dalam divisi regional VII (Kawasan Indonesia timur).

2.4.2.Profil Kandatel Cianjur

Kandatel Cianjur merupakan salah satu kandatel diwilayah Divre III Jawa Barat yang wilayah operasinya meliputi seluruh Kabupaten Cianjur yang dilayani oleh 2 STO (Sentral Telepon Otomat),yaitu:

1. STO Cianjur yang meliputi 6 kantor pelayanan,yaitu:

   1.Cianjur

   2.Ciranjang

   3.Cibeber

   4.Cikalong Kulon

   5.Sukanegara,dan

   6.Tanggeung.

2.STO Sindanglaya yang meliputi 2 kantor pelayanan,yaitu :

1.Sindanglaya

2.Sukaresmi

Untuk memberikan pelayanan kepada pelanngan di Kandatel Cianjur dilaksanakan sentralisasi pelayanan pelanggan local yang terletak di Jl.Siliwangi No.14 Cianjur.

2.5.Bidang Pekerjaan Divisi/Departemen tempat kerja praktek

Di kantor Telkom,penulis melaksanakan praktek kerja lapangan pada sub dinas pelayanan khusus (Account Manager),yang tugas utamanya yaitu bertanggung jawab untuk pelayanan khusus dan pemeliharaan hubungan serta pelayanan kebutuhan jasa telkom pada pelanggan MAC untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka peningkatan pendapatan dan menjaga loyalitas pelanggan.

2.6.Organisasi dan Struktur Organisasi di Kandatel Cianjur

2.6.1.Organisasi di Kandatel Cianjur

Kantor Daerah pelayanan Telekomunikasi (KANDATEL) Cianjur berkedudukan di bawah kantor unit kerjasama operasi (KSO) Divre III.KSO Divre III langsung berkedudukan di bawah tinggkat pusat,menangani pengoprasian usaha telekomunikasi diwilayah Jawa Barat dikurangi wilayah Serang,bogor,Tanggerang,Bekasi dan Purwakarta,dilayani oleh beberapa kandatel yang menagani pengoprasian usaha telekomunikasi di masing-masing daerah yang wilayah operasinya meliputi daerah bersangkutan.

Organisasi yang ditetapkan di Kandatel Cinjur termasuk kedalam struktur organisasi kepegawaian tersebut sudah terorganisir dan struktur yang baik.Baik dalam hal hal pekerjaan,kepegawaian,hubungan antara 1 dinas/bagian dengan bagian lain,maupun lingkungan dari pekerjaannya.hal tersebut terwujud mengingat pentingnya suatu organisasi yang baik sangat relevan,supaya ikatan kerja antar karyawan dapat terjalin dengan erat.

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UMKO

Kandatel dipimpin oleh seorang kepal kantor daerah pelayanan telekomunikasi(Kakandatel) yang bertanggungjawab kepada kapala unit KSO divre III.

2.6.2.Struktur Organisasi Kandatel Cianjur

Struktur organisasi kandatel Cianjur sama halnya dengan kandatel Bandung yang struktur organisasinya ditetapkan sendiri.Struktur organisasi Kandatel Cianjur terdiri :

1. Bagian program manajemen

   Tujuan utamanya yaitu mengelola dan menyusun strategi. bisnis.menjamin system mutu pelayanan dan melaksanakan pengoprasian aplikasi system informasi serta mengevaluasi dan monitoring performance kandatel.Otoritasnya yaitu mengusulkan perancangan bisnis kandatel,mengusulkan kebijakan atau strategi RMD kandatel,dan mengkoordinasikan system laporan performance bisnis kandatel.

   Terdiri dari :

Organisasi yang ditetapkan di Kandatel Cinjur termasuk kedalam struktur organisasi kepegawaian tersebut sudah terorganisir dan struktur yang baik.Baik dalam hal hal pekerjaan,kepegawaian,hubungan antara 1 dinas/bagian dengan bagian lain,maupun lingkungan dari pekerjaannya.hal tersebut terwujud mengingat pentingnya suatu organisasi yang baik sangat relevan,supaya ikatan kerja antar karyawan dapat terjalin dengan erat.

Kandatel dipimpin oleh seorang kepal kantor daerah pelayanan telekomunikasi(Kakandatel) yang bertanggungjawab kepada kapala unit KSO divre III.

2.6.2.Struktur Organisasi Kandatel Cianjur

Struktur organisasi kandatel Cianjur sama halnya dengan kandatel Bandung yang struktur organisasinya ditetapkan sendiri.Struktur organisasi Kandatel Cianjur terdiri :

1. Bagian program manajemen

   Tujuan utamanya yaitu mengelola dan menyusun strategi. bisnis,menjamin system mutu pelayanan dan melaksanakan pengoprasian aplikasi system informasi serta mengevaluasi dan monitoring performance kandatel.Otoritasnya yaitu mengusulkan perancangan bisnis kandatel,mengusulkan kebijakan atau strategi RMD kandatel,dan mengkoordinasikan system laporan performance bisnis kandatel.

   Terdiri dari :

a. urusan perencanaan bisnis dan Quality Assurance

tujuan utama yaitu menyusun rencana bisnis kandatel serta menjamin system dan mutu pelayanan untuk meningkatkan performance pelayanan.

b. urusan sekertariat dan public relation (purel)

tujuan utamanya yaitu menyelenggarakan kegiatan kesekertariatan,kehumasan hokum dan perikatan untuk mendukung citra perusahaan.

c. urusan sistem informasi (SISFO)

tujuan utama yaitu bertanggung jawab atas penyelenggaraan,pengembangan,pemeliharaan dan pengoprasian system informasi manajemen di kandatel untuk mendukung dan meningkatkan kinerja perusahaan.

d. urusan analisa data dan pelaporan

tujuan utamanya yaitu mengkompulir,menganalisa dan melaporkan data performance untuk menjadikan bahan informasi kandatel.

2. Bagian sumber daya manusia dan logistik,terdiri dari :

a. urusan pelayanan SDM

tujuan utamanya yaitu mengelola SDM di kandatel,meliputi pengembangan system SDM,pengembangan kompetensi SDM,serta pelayanan dan kesejahteraan SDM shg tercapai efisiensi

dan efektifitas proses manajemen SDM dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan produktifitas dan konerja 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 utamanya yaitu merencanakan,merorganisasikan melaksanakan dan mengendalikan pelaksanaan teknis pengamanan dari segala usaha kegiatan dan tindakan untuk mengamankan asset perusahaan di seluruh unit kerja jajaran kandatel untuk menjamin kelancaran operasional 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 keuangan,terdiri dari :

   a. .urusan perbendaharaan

   b. .urusan anggaran

   c. urusan akuntansi

   d. urusan pengawawasan pendapatan

4. Dinas Ophar dan sentradaya,terdiri dari :

   a. sub dinas sentral

   b. sub dinas transmisi

   c. sub inas catu daya dan atelier

   d. sub dinas pengendalian network.

5. Dinas operasi dan pemeliharaan akses pelanggan,terdiri dari :

   a. sub dinas tata usaha

   b. sub dinas administrasi validasi kabel

   c. sub dinas I

   d. sub dinas II

   e. sub dinas IKR.pasang baru dan gangguan

   f. sub dinas akses pelanggan

6. Dinas Niaga,terdiri dari :

   a. sub dinas pelayanan

      tujuan utamanya yaitu menyelenggarakan kegiatan operasional pelayanan berdasarkan target pemasaran dan kualitas

pemasaran.dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggan telkom di kandatel.

b. sub dinas operasi telepon dan telegraf

tujuan utamanya yaitu menyediakan kegiatan operasi dan administrasi penyambungan telepon,penerangan lokal,telegraf,dalam rangka pemberian pelayanan kepada pelanggan

c. sub dinas telepon umum dan warung telekomunikasi

tujuan utamanya yaitu mengendalikan kegiatan operasi dan pemeliharaan perangkat telum/wartel dan mengadministrasikan keuangan wartel dan telum.

d. sub dinas pelayanan khusus (Account Manager)

tujuan utamanya yaitu bertanggung jawab untuk pelayanan khusus dan pemeliharaan hubungan serta pelayanan kebutuhan jasa telkom pada pelanggan MAC untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka peningkatan pendapatan dan menjaga loyalitas pelanngan.

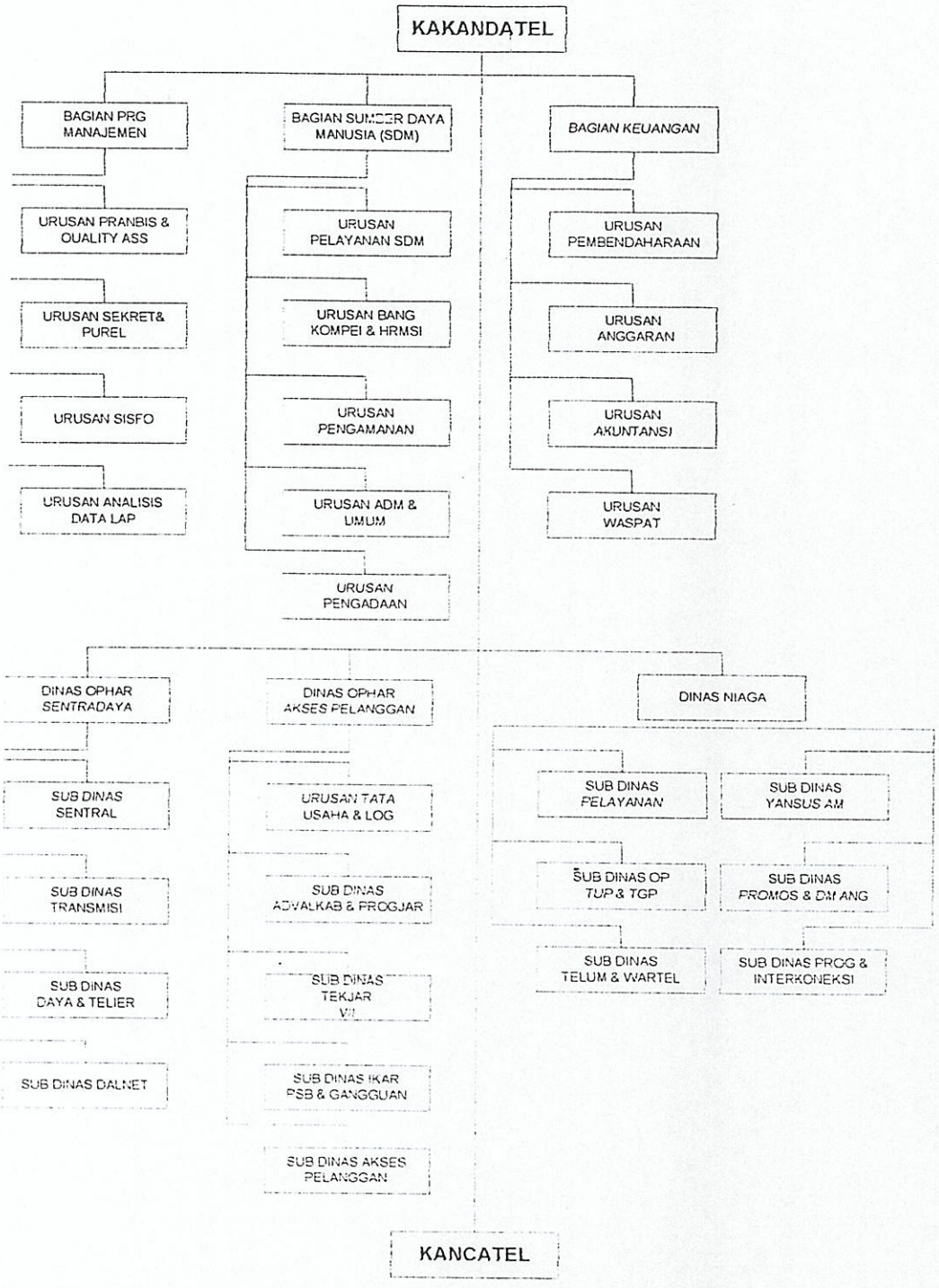
e. sub dinas program pemasaran.

Tujuan utamanya yaitu mengendalikan kegiatan atau program pemasaran dan penjualan jasa telkom,pemasaran khusus telemarketing (162) dan data langganan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan

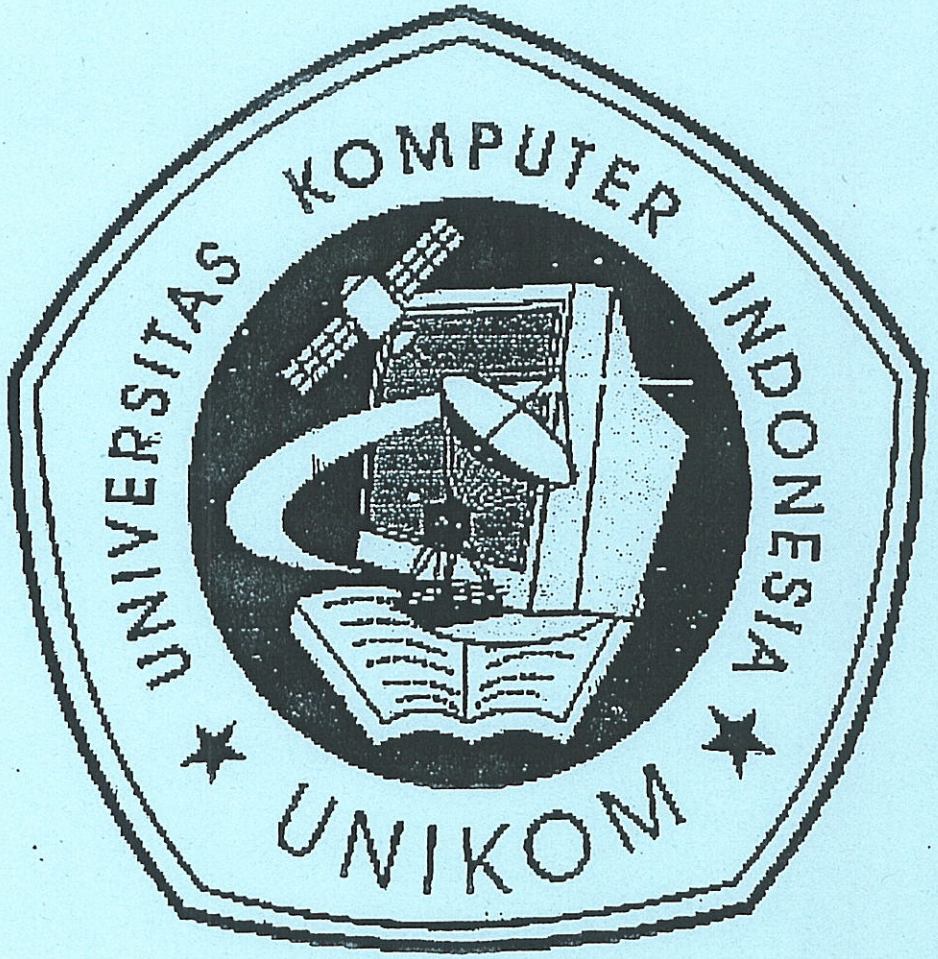
7. Kantor cabang telekomunikasi (Kancatel)

Struktur organisasi menunjukan bagaimana departement-departemen di dalam organisasi di koordinasikan bersama-sama melalui suatu jalur wewenang dan tanggung jawab.

kut ini adalah struktur organisasi kandatel cianjur :



gambar.1 struktur organisasi kandatel cianjur


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM