BAB II

RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

2.1. Sejarah dan Perkembangan PT. TELKOM

Awal sejarah telekomunikasi di Indonesia ditandai dengan dibukanya saluran telegrap pertama pada tanggal 23 Oktober 1855 oleh pemerintah Hindia Belanda yang menghubungkan Batavia (Jakarta) dengan Butenzorg (Bogor). Di Indonesia jasa telepon sudah ada sejak tahun 1882 hingga tahun 1906 dengan bentuk perusahaan swasta yang mendapatkan izin dari pemerintah selama 25 tahun.

UPT PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIKOM

Pada tanggal 16 Oktober 1882 hubungan telepon lokal digunakan untuk pertamakalinya antara Gambir dan Tanjung Priok di Batavia (Jakarta). Pada tahun 1884, pemerintah kolonial Belanda mendirikan perusahaan swasta yang bergerak dibidang ekspedisi surat menyurat untuk domestik dan jasa layanan telegrap internasional. Baru pada tahun 1906 Pemerintah kolonial Belanda membentuk departemen untuk mengawasi kegiatan jasa pos dan telekomunikasi di Indonesia yaitu *Post Telegraf en telefoon dienst* (PTT).

Jasa pos dan telekomunikasi dengan bentuk perusahaan pemerintah pertama berdiri pada tahun 1961, tetapi perusahaan ini hanya melayani jasa pos dan telekomunikasi di wilayah Sumatera. Pada tahun 1970 jasa pos dan telekomunikasi terbentuk secara Nasional. Pemerintah memisahkan jasa pos dengan telekomunikasi pada tahun 1965 ke dalam dua Perusahaan milik Negara, yaitu PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi. Untuk peningkatan jasa

telekomunikasi dalam dan luar negeri, juga pembuatan peralatan telekomunikasi pada khususnya, tahun 1974 PN Telekomunikasi terbagi menjadi dua perusahaan milik Negara, Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) dan P.T Inti.

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

Selanjutnya guna meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi bagi masyarakat umum berdasarkan peraturan pemerintah No. 53 tahun 1980 tentang perubahan atas peraturan pemerintah No. 22 tahun 1974 tentang telekomunikasi untuk 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.

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 Persero 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., sebagaimana telah beberapakali diubah, 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 1991 dan 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.

Bisnis TELKOM terbagi menjadi 12 unit operasi regional, yang dikenal dengan nama "Witel", dimana secara terpusat dikontrol oleh kantor pusat TELKOM di Bandung, Jawa barat. Tiap Witel mempunyai struktur manajemen tersendiri yang bertanggung jawab untuk segala aspek bisnis TELKOM dalam wilayah mereka, dari penyediaan jasa telepon hingga kegiatan manajemen dan pengamanan, meskipun mereka bukan merupakan perusahaan berorientasi keuntungan yang terpisah.

Sebagai bagian dari restrukturisasi, kegiatan bisnis perusahaan terbagi kedalam tiga area utama yaitu :

1. *Primary Businesses* (Bisnis Utama) adalah menyediakan jasa sambungan lokal dan Sambungan lokal jarak jauh. Bisnis yang berhubungan termasuk jasa selular bergerak, saluran sewa, telex, penyewaan satelit transponder, VSAT dan berbagai jasa tambahan lainnya.
2. *Related Businesses* (Bisnis sampingan) adalah bisnis yang tidak dilakukan secara langsung oleh TELKOM tapi melalui kerja sama *Joint Venture* dimana TELKOM mempunyai keuntungan langsung dan tidak langsung. Seperti bisnis selular analog yang dioperasikan oleh TELKOM dengan perjanjian pembagian keuntungan bersama

Investor. Hal ini menjadikan perhatian lebih bagi perusahaan untuk mengubah penambahan Bisnis sampingan (*related businesses*) kearah kerjasama *Joint venture*.

3. Jasa pendukung bisnis atau *overhead* perusahaan. Perusahaan merencanakan untuk mendelegasikan perusahaan luar (*outsource*) untuk jasa pendukung bisnis sebagai bagian dari restrukturisasi.

Juga sebagai bagian dari restrukturisasi, TELKOM menghilangkan struktur witel dan membuat delapan Divisi Operasi pada tanggal 1 juli 1995, termasuk tujuh divisi regional dimana penyediaan jasa telepon tidak berdasarkan wilayahnya dan divisi jasa jaringan dimana menyediakan jasa sambungan lokal jarak jauh melalui operasi secara nasional infrastruktur jaringan transmisi. Fungsi tiap divisi adalah terpisah, team bergerak dalam *desentralisasi* (tidak terpusat) manajemen dan aspek biaya dan keuntungan dibagi terpisah, dengan menjaga *internal* aspek keuangan masing-masing.

Perusahaan juga mengorganisasikan jasa pendukung bisnis untuk penyediaan jasa informasi, perbaikan, pelatihan dan pendukung manajemen dalam Divisi Regional TELKOM. Dari Divisi I sampai VII mewakili wilayah geografis Indonesia seperti : Divisi I, Sumatera; Divisi II, Jakarta dan wilayah sekitarnya; Divisi III, Jawa Barat; Divisi IV, Jawa Tengah; Divisi V, Jawa Timur, termasuk Surabaya; Divisi VI, Kalimantan; dan Divisi VII, Indonesia Timur.

2.2. Tempat dan Kedudukan Perusahaan

Kerja praktek dilaksanakan di bagian Sistem Informasi (SISFO) KANDATEL Jalan Siliwangi No. 14 Cianjur.

2.3. Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan

TELKOM adalah penyelenggara jasa telekomunikasi dalam negeri (lokal dan jarak jauh) di Indonesia berbentuk perusahaan PT (Perseroan Terbatas) berdasarkan surat keputusan Mentri Kehakiman No. C2-6870.HT.01.01.th91, tanggal 19 November 1991 dan terdaftar 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.

Dalam aKeputusan Mentri Pos dan Telekomunikasi No Km.61/PT.102/MPPT tanggal 14 Agustus 1995 disebutkan status TELKOM sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi dalam negri sebagaimana dimaksud dalam PP No.8 tahun 1993. Status ini berlaku mulai 14 Agustus 1995 untuk jangka waktu yang takterbatas dan tetap melekat selamat TELKOM berdiri.

2.4. Bidang Pekerjaan Perusahaan

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

PT. TELKOM adalah perusahaan yang menyelenggarakan komunikasi untuk umum. PT. TELKOM disusun kedalam tiga tingkatan organisasi, yaitu :

a. Tingkat Pusat

   Berkedudukan di Bandung, Jabar Indonesia.

b. Tingkat Wilayah

   Terdiri dari beberapa Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) diseluruh Indonesia yang digabung kedalam beberapa DIVRE.

c. Tingkat Daerah

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 I sebagai berikut ;

a. WITEL I,II dan III masuk kedalam Divisi Regional I (Sumatra);
b. WITEL IV dan sebagian WITEL V masuk kedalam Divisi Regional II (Jakarta);
c. Sebagian WITEL V masuk kedalam Divisi Regional III (Jawa Barat);
d. WITEL VI masuk kedalam Divisi Regional IV (Jawa Tengah);
e. WITEL VII masuk kedalam Divisi Regional V (Jawa Timur);
f. WITEL IX masuk kedalam Divisi Regional VI (Kalimantan);
g. WITEL VIII, X dan XII masuk kedalam Divisi Regional VII (Kawasan Timur Indonesia).

2.4.2. Profil KANDATEL Cianjur

Kantor Daerah Pelayanan Komunikasi Cianjur (KANDATEL Cianjur) merupakan salah satu Kandatel di wilayah Divisi Regional III Jawa Barat. Wilayah operasinya meliputi seluruh area setingkat Kabupaten Cianjur yang mempunyai dua *STO (Sentral Telepon Otomat)* dan dilanyani oleh delapan Kantor Pelayanan, yaitu:

1. STO Cianjur yang meliputi 6 Kantor Pelayanan, yaitu :
   a. Cianjur

b. Ciranjang

c. Cibeber

d. Cikalong Kulon

e. Sukanagara

f. Tanggeung

2. STO Sindanglaya yang meliputi dua Kantor Pelayanan, yaitu :

a. Sindanglaya

b. Sukaresmi

Untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan di KANDATEL Cianjur dilaksanakan Sentralisasi Pelayanan Penerangan Lokal 108 yang terletak di Jl. Siliwangi No.14 Cianjur. Kapasitas operasi di KANDATEL Cianjur saat ini adalah 45.241 SST (Satuan Sambungan Telepon) dan jumlah pelanggan telepon adalah 36.508 SST, terdiri dari pelanggan bisnis sebanyak 3060 SST, pelanggan rumah sebanyak 31.271 SST, sebanyak 109 SST dipakai oleh dinas, dan sisanya dipakai oleh wartel, tut dan telepon umum. Jumlah yang dicabut sebanyak 4.086 SST, yang belum dipakai sebanyak 4.527 SST dan yang ditanam (yaitu SST yang administrasinya sudah beres tapi belum kring) sebanyak 120 SST. data diambil dari laporan Simyan (Sistem Informasi Manajemen Peleyanan) bulan Juni 2003. Jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) yang mengelola KANDATEL Cianjur sampai posisi akhir Juni 2003 sebanyak 151 orang yang terdiri dari bidang tekhnik dan nontekhnik. Sebagai dasar untuk memutar roda perusahaan yang besar, sejak tanggal 11 Juli 1988 sampai dengan saat ini, pengelolaan PT. TELKOM telah

berpijak pada satu sistem nilai yang disebut dengan kebijakan *3-2-1* yang meliputi:

1. Tiga sasaran pokok, yaitu :
   a. Memberikan Pelayanan Terbaik
   b. Memberikan Hasil Terbaik
   c. Memberikan Citra Terbaik
2. Dua strategi, yaitu pengembangan kwalitas sumber daya manusia, menyempurnakan dan mendayagunakan seluruh perangkat kesisteman.
3. Satu modal dasar, yaitu kerjasama.

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

Berangkat dari kebijakan 3-2-1 diatas dan tekad PT. TELKOM untuk meraih predikat *World Class Operator* (WCO) tahun 2001, maka PT. TELKOM meluncurkan Rencana Strategis T-2001 dan sebagai upaya untuk menyajikan produk berkwalitas yang memuaskan pelanggan, maka KANDATEL Cianjur menerapkan sistem jamianan mutu International Standard Organization (Organisasi Standar Internasional) yang dinamai ISO 9000.

KANDATEL Cianjur beserta seluruh jajarannya melaksanakan kebijakan mutu untuk memberikan kepuasan total kepada pelanggan eksternal maupun internal dengan memanfaatkan kemajuan Teknologi Komunikasi dan Informasi serta konsistensi menerapkan *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000* secara berkesinambungan, sekaligus mampu menjadi operator kelas dunia.

Tujuan dari dibuatnya pedoman mutu adalah :

1. Sebagai jendela ke dalam Sistem Manajemen Mutu bagi PT. TELKOM yang mengacu kepada Standar ISO 9000.

2. Merupakan komitmen manajemen PT. TELKOM khususnya KANDATEL Cianjur terhadap Sistem Manajemen Mutu yang ditetapkan.
3. Merupakan uraian kebijakan manajemen PT. TELKOM KANDATEL Cianjur.
4. Sebagi alat pelatihan bagi karyawan dan karyawati.
5. Sebagai panduan bagi audit mutu *internal/eksternal.*

2.5. Bidang Pekerjaan Divisi Tempat Kerja Praktek

Divisi SISFO melakukan fungsi dukungan dalam perusahaan yang meliputi kegiatan pengumpulan, penyusunan, pengolahan, pengartian dan penyajian infomasi yang berbasis komputer meliputi Hardware, Software, dan Jaringan Komunikasi Data (KOMADAT). Fungsinya adalah sekelompok kegiatan dan usaha yang mempunyai hubungan antara satu dengan yang lain untuk menyelenggarakan tugas pokok. Sedangkan tugasnya adalah suatu jenis pekerjaan tertentu yang diserahkan kepada pejabat tertentu untuk dilaksanakan.

Kepala Urusan Sistem Informasi (Kaur SISFO) melaporkan ke KABAG PROG MAN, dan menerima laporan dari staf, Specialyst dan petugas SISFO.

2.6. Struktur Organisasi Perusahaan

2.6.1. Organisasi KANDATEL Cianjur

Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi (KANDATEL) Cianjur berkedudukan dibawah Kantor Unit Kerjasama Operasi (KSO) Divisi Regional III, yang berkedudukan dibawah tingkat pusat, menangani pengoperasian usaha telekomunikasi di wilayah yang meliputi seluruh Jawa Barat dilayani oleh beberapa KANDATEL yang menangani pengoperasian usaha telekomunikasi di masing-masing daerah yang wilayah operasinya meliputi daerah yang

bersangkutan. KANDTEL sendiri dilayani oleh beberapa KANCATEL (Kantor Cabang Pelayanan Telekomunikasi) atau disebut juga kantor pelayanan yang tugasnya menengani pengoperasian usaha telekomunikasi di lingkungan yang lebih kecil lagi.

KANDATEL yang berkedudukan dibawah KSO Divisi Regional III dikelompokan kedalam :

1. KANDATEL Bandung, struktur organisasinya ditetapkan sendiri.
2. KANDATEL lainnya dijajaran Divisi Regional III, struktur organisasinya ditetapkan oleh keputusan KADIVRE III (KSO Divisi Regional III), terdiri dari :
   a. KANDATEL Cirebon;
   b. KANDATEL Sukabumi;
   c. KANDATEL Cianjur;
   d. KANDATEL Garut;
   e. KANDATEL Rangkasbitung;
   f. KANDATEL Subang.

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

KANDATEL dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi disingkat KAKANDATEL, yang bertanggungjawab kepada Kepala Unit KSO DIVRE III (KADIVRE III).

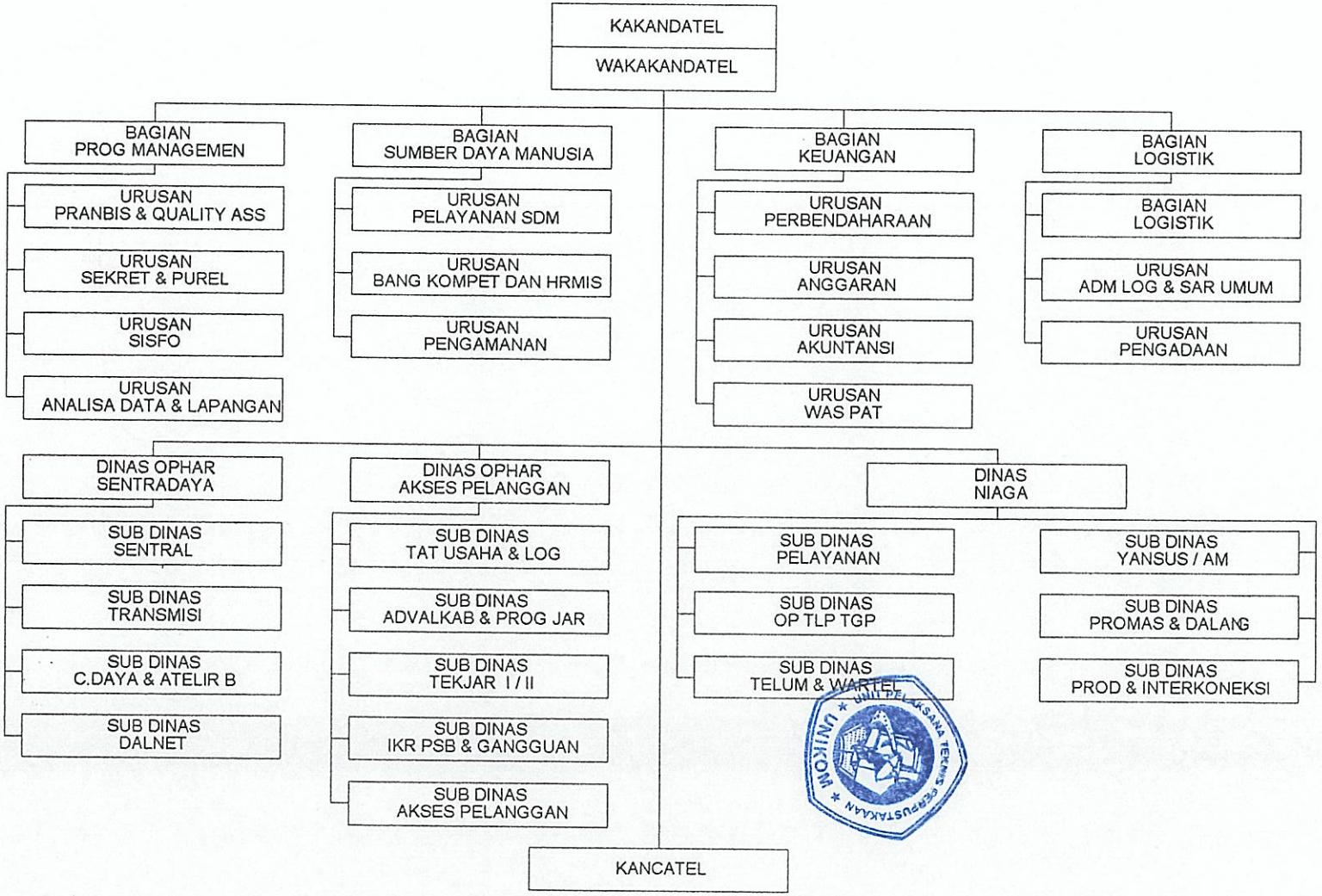
Struktur organisasi KANDATEL Cianjur sama halnya dengan KANDATEL lainya dijajaran DIVRE III kecuali KANDATEL Bandung yang struktur organisasinya ditetapkan tersendiri. Struktur organisasi KANDATEL Cianjur terdiri dari :

1. Bagian Program Manajemen, terdiri dari :
    a. Urusan Perancangan Bisnis dan *Quality Assurance*;
    b. Urusan Sekretariat dan Public Relation (Purel);
    c. Urusan Sistem Informasi (SISFO);
    d. Urusan Analisa Data dan Lapangan.
2. Bagian Sumber Daya Manusia, terdiri dari :
    a. Urusan Pelayanan SDM;
    b. Urusan Pengembangan Kompetensi dan HRMIS;
    c. Urusan Pengamanan.
3. Bagian Keuangan, terdiri dari :
    a. Urusan Perbendaharan;
    b. Urusan Anggaran;
    c. Urusan Akuntansi;
    d. Urusan Pengawasan Pendapatan.
4. Bagian Logistik, terdiri dari :
    a. Urusan Administrasi Logistik dan Sarana Umum;

b. Urusan Pengadaan.

5. Dinas Operasi dan Pemeliharaan Sentral Transmisi dan Catu Daya (OPHAR SENTRADAYA), terdiri dari :
   a. Sub Dinas Sentral;
   b. Sub Dinas Transmisi;
   c. Sub Dinas Catu Daya dan Alelier B;
   d. Sub Dinas DALNET (Pengendalian Network).
6. Dinas Operasi Pemeliharaan Akses Pelanggan, terdiri dari :
   a. Sub Dinas Tata Usaha Dan Logistik;
   b. Sub Dinas Advalkab dan Program Jarinagan;
   c. Sub Dinas Tekhnik Jaringan I/II;
   d. Sub Dinas IKR, Pasang baru (PSB) dan Gangguan;
   e. Sub Dinas Akses Pelanggan.
7. Dinas Niaga, terdiri dari :
   a. Sub Dinas Pelayanan;
   b. Sub Dinas Operasi Telepon dan Tagihan;
   c. Sub DinasTelepon Umum (TELUM) dan WARTEL;
   d. Sub Dinas Pelayanan Khusus (YANSUS) / Account Manager;
   e. Sub Dinas Program Pemasaran (PROMAS) dan Data Pelanggan (DALANG);
   f. Sub Dinas Produksi dan Interkonveksi.

Struktur Organisasi KANDATEL Cianjur dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar II.1. Struktur Organisasi Kandatel Cianjur

2.6.2. Deskripsi pekerjaan

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 dan setiap urusan dipimpin oleh seorang Kepala Urusan/Sub Dinas (KAUR). Setiap kepala wajib melaksanakan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik di dalam struktur organisasi, antar organisasi maupun dengan pihak-pihak diluar perusahaan sesuai prosedur dan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku, sesuai dengan surat keputusan Kepala DIVRE III No. KDR.120/PS150/RE3-32/98. Berikut ini uraian tugas dan wewenang serta tanggungjawab dari setiap Bagian/Dinas atau Urusan/Sub Dinas secara sepintas, terbatas sampai posisi penulis ditempatkan selama PKL di KANDATEL Cianjur.

A. Kepala Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi (KAKANDATEL)

Kepala Kantor Daerah Pelayanan Telekomunukasi (KANDATEL) melapor kepada Kepala Unit KSO DIVRE III (KADIVRE III) dan menerima laporan dari :

1. Wakil Kepala Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi (WAKANDATEL)
2. Para Kepala Bagian (KABAG)/Kepala Dinas (KADIN)
3. Para Kepala Kantor Cabang Telekomuniaksi (KAKANCATEL)
   a. Tanggungjawab :
      1. Menyelenggarakan jasa telekomunikasi di area KANDATEL 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 pelanggan.

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 memjembatani proses mendapatkan solusi yang saling menguntungkan.

b. Wewenang

1. Mengembangkan visi, tujuan, strategis dan rencana pemasaran, penjualan dan pelayanan KANDATEL.
2. Mengelola dan mensupremasi mitra kerja pelayanan pelanggan jasa telekomunikasi unruk 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, propinsi, 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/domand dan analisa kapasitas internal.
2. Menyusun rencana kerja (RKA) KANDATEL.
3. Melakukan konsultasi dengan GM Unit KSO DIVRE III/Deputy GM Unit KSO DIVRE III atas strategi, kebijakan praktek penjualan dan customer service.
4. Mengimlpementasikan kebijakan pelayanan pelanggan dan mengendalikanya di KANDATEL 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

Internal : 1. KADIN

2. KABAG

3. KAKANCATEL, memberikan arahan berbagai keputusan penting.

4. KADIVRE, laporan dan menerima arahan

Eksternal : PEMDA, perizinan pelaksanaan operasi dilapangan instansi lain.

B. Kepala Bagian Program Manajemen

Kepala Bagian Manajemen (KABAG PROG MAN) melapor kepada KAKANDATEL dan menerima laporan dari :

1. Kaur Prambis dan *Quality Assurance*;
2. Kaur Secret dan Purel;
3. Kaur SISFO;
4. Kaur Analisa Data dan Laporan.

a. Tanggungjawab

Menyusun strategi bisnis, manajemen sistem mutu pelayanan dan menyusun pengoperasian aplikasi sistem informasi serta mengevaluasi dan memonitor *performance* KANDATEL.

b. Wewenang

1. Menyusun Perencanaan Bisnis KANDATEL
2. Menyusun kebijakan/strategi Rencana Manajemen Operasi (RMO) KANDATEL

3. Mengkoordinasikan Sistem Pelaporan Performance bisnis KANDATEL
4. Mengusulkan Bisnis Proses Reenginering (BPR), ISO, WCO/T-1001, GKM/Inovasi, Budaya Care dan Manajemen Qolbu.

c. Tugas

1. Mengkoordinasi antar Bagian/Dinas
2. Kompilasi analisa laporan dari semua Bagian/Dinas dan hasil survey lapangan
3. Memonitor pelaksanaan rekomendasi
4. Kompilasi dan analisa RKA masing-masing Bagian/Dinas
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 Staff (SKI)
20. Mengusulkan pelatihan, promosi, mutasi dan penghargaan prestasi kerja.

d. Interaksi/Hubungan Kerja Yang Dilakukan

1. *Internal* : Dengan semua bagian, dalam mencari informasi dan koordinasi.
2. *Eksternal* : Masyarakat, DIVRE, *Corporate*, dalam rangka mencari informasi tentang *performance* perusahan.

C. Kepala Urusan Sistem Informasi

SISFO adalah sebuah divisi di perusahaan yang mendukung kegiatan pengumpulan, penyusunan, pengolahan, pengartian dan penyajian infomasi yang berbasis komputer meliputi Hardware, Software, dan Jaringan Komunikasi Data (KOMADAT). Kepala Urusan Sistem Informasi (Kaur SISFO) melaporkan ke KABAG PROG MAN, dan menerima laporan dari staf *specialyst* dan petugas SISFO.

a. Taggungjawab

Penyelenggaraan, pengembangan dan pengoprasian sisteminformasi pelayanan dan sistem informasi manajemen (perusahaan) di KANDATEL 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 pengembangan aplikasi sistem informasi pelayanan dan Sistem Informasi Manajemen (SIM).
5. Melakukan pengawasan terhadap operasi/proses Billing dan SIM yang ada di KANDATEL
6. Memantau kehandalan dan ketersediaan sistem hardware/software dan network, pelaksanaan Back Up data dan sistem, penerapan security system.

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

c. Tugas

1. Memeriksa algoritma/system.
2. Menguji kebenaran dan kecepatan.
3. Mengevaluasi tingkat kegagalan.
4. Memeriksa hasil.
5. Mengevaluasi system yang ada .
6. Mengevaluasi kebutuhan yang diperlukan.
7. Meningkatkan/memaksimalkan atau mengganti system yang ada agar sesuai dengan kebutuhan.
8. Memilih tools yang baik dan benar serta memilih Tools Monitoring.
9. Pembenahan yang berkesinambungan.
10. Mengoperasikan dan memelihara hardware, software dan network.

11. Security System.

12. Mengumpulkan dan mengevaluasi permasalahan/kebutuhan.

13. Menyusundan mengusulkan anggaran.

14. Menyusun Program.

15. Monitoring pelaksanaan, conseling dan caching serta penilaian SKI.

16. Mengusulkan pelatihan, promosi, mutasi dan penghargaan prestasi kerja.

d. Interaksi/hubungan kerja yang dilakukan

1. *Internal* : Dengan semua Unit kerja di DATEL mengenai operasi, pelaksanaan proses dan evaluasi hasil proses.

2. *Eksternal* :

1. SISFO DIVRE III, mengenai proses Billing dan evaluasi hasil proses,

2. Vendor, mengenai konsultasi dan perbaikan atau pemeliharaan,

3. Bank, kerjasama dalam pengoprasian SOPP/SAP.

Dalam melaksanakan tugasnya Kaur SISFO dibantu oleh :

1. Staff Operation SISKAMAYA

a. Tanggungjawabnya adalah menangani pengoperasian Server SISKAMAYA dengan melaporkan hasilnya kepada Kaur SISFO.

b. Wewnang pekerjaannya yaitu mamanfaatkan seluruh fasilitas yang berkaitan dengan komputer untuk menunjang kelancaran pengerjan tugasnya.

c. Tugasnya :

1. Mengoperasikan Server Siskamaya

2. Melakukan proses Back Up Server Siskamaya

2. Specialist Billing System

   a. Tanggungjawabnya yaitu menjalankan proses Billing dan melaporkan kepada Kaur SISO sesuai dengan pekerjaannya.

   b. Wewenang pekerjaannya adalah memanfaatkan seluruh fasilitas yang berkaitan dengan komputer untuk menunjang kelancaran pengerjaan tugasnya.

   c. Tugasnya;

      1. Menangani proses Billing, diantaranya membuat kualitas penagihan telepon pelanggan.

      2. Menangani keluhan ganguan hardware, software dan operating system.

3. Specialyst Duknis

   a. Tanggungjawab

      1. Menyelesaikan seluruh gangguan dan kerusakan yang berkaitan dengan jaringan dan komunikasi data.

      2. Melaporkan laporan gangguan dan korektifnya pada Kaur SISFO.

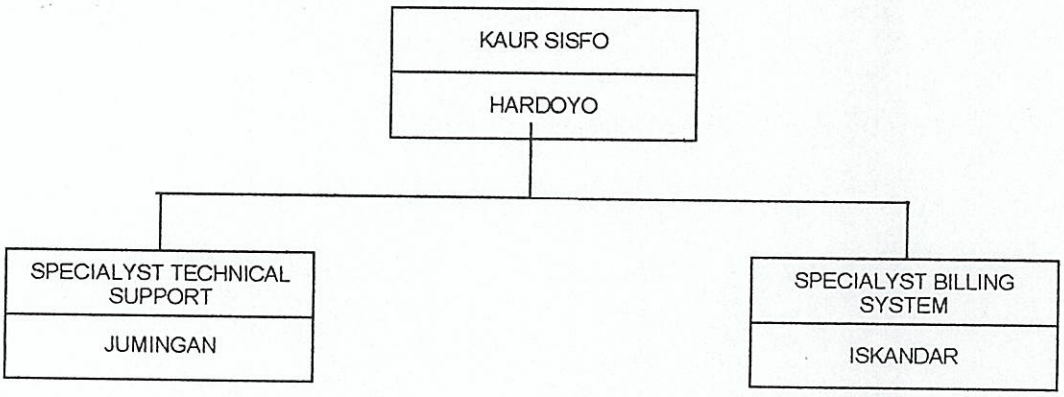
   b. Wewenang

      Memanfaatkan seluruh fasilitas yang ada kaitannya dengan komputer, network/jaringan dan komunikasi data, Server File, Server Mail dan mesin VMS untuk menunjang kelancaran pengerjaan tugasnya.

   c. Tugas

1. Menjaga dan mengontrol Server File, Server Mail dan mesin VMS agar senantiasa beroperasi dengan benar.
2. Melakukan proses Back Up server File, Server Mail dan mesin VMS.
3. Melakukan pengecekan kondisi jaringan komputer se-KANDATEL Cianjur.

Struktur Organisasi SISIFO KANDATEL Cianjur dapat dilihat seperti pada gambar berikut ini :



Gambar II.2 Struktur Organisasi SISFO KANDATEL Cianjur


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM