BAB III

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN DAN PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 SEKILAS PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA tbk.

Transformasi Menuju Penyelenggaraan Telekomunikasi Kelas Dunia.

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk (TELKOM) merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dibidang pelayanan jasa telekomunikasi dalam negeri. Awal pendirian pada tahun 1884 dengan nama *Post en Telegraafdienst* yang merupakan perusahaan swasta yang menyelenggarakan jasa-jasa pos dan telekomunikasi dan pada tahun 1906 diambil alih oleh pemerintah Hindia Belanda dan diubah menjadi *Post Telegraaf en Telefoondiest* atau disebut *PTT-Dienst* yang pada tahun 1927 ditetapkan sebagai Perusahaan Negara Pemerintah Hindia Belanda.

Pada tahun 1961 menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN POSTEL), namun pada tahun 1965 dipisah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi.

Peningkatan bentuk perusahaan dari Perusahaan Negara menjadi Perusahaan Umum berlaku efektif pada tahun 1974 dan pada waktu itu dikenal dengan sebutan Perumtel (Perusahaan Umum Telekomunikasi) yang menjadi badan usaha tunggal penyelenggara jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri internasional.

Perumtel sebagai penyelenggara telekomunikasi internasional berakhir pada tahun 1980, karena sejak saat itu diserahkan kepada Indosat.

Kebutuhan jasa telekomunikasi yang semakin meningkat, memerlukan penyediaan sambungan telekomunikasi yang lebih banyak dan lebih cepat. Untuk itulah Perumtel dengan Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 1991 dialihkan bentuknya menjadi Perusahaan (PERSERO) PT. Telekomunikasi Indonesia yang lebih dikenal dengan sebutan TELKOM.

Perubahan dilingkungan TELKOM juga terus berlangsung, seperti perubahan bentuk perusahaan sejak dari jawatan, perusahaan umum, perusahaan perseroan (PERSERO) sampai menjadi perusahaan publik. Bahkan secara makro penyelenggara yang semula menjadi monopoli Pemerintah secara berangsur diberlakukan privatisasi penyelenggaraan telekomunikasi. Perubahan-perubahan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan perusahaan.

PT. Telekomunikasi Indonesia (PERSERO) yang lebih dikenal dengan TELKOM pada tahu 1955 telah melaksanakan 3 proyek besar yakni : (1) Restrukturisasi internal; (2) Kerja Sama Operasi (KSO); (3) Initial Public Offering (IPO).

Masih dalam rangkaian proyek tersebut pada bulan april 1996 diluncurkan Perancangan Program T-2001 untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi Era Pasar Bebas, dengan suatu tekad bahwa paling lambat tahun 2001 telah menjadi Operator Kelas Dunia (WCO).

Berawal dari pelaksanaan Restrukturisasi inilah, maka TELKOM yang semula mempunyai 12 Wilayah usaha TELekomunikasi atau disingkat WITEL dan 1 WILOPSAT (WILayah OPerasi SATelit), mengalami perubahan menjadi 7

Divisi Regional dan 1 Divisi NETWORK dalam bidang Usaha Utama dan 5 Divisi lainnya untuk Bidang Usaha Pendukung yaitu: Divisi SISFO (SIStem InFOrmasi), Divisi Atelir, Divisi Pelatihan, Divisi Properti dan Divisi RISTI (RISet Teknologi Informasi).

3.1.1 Menggalang Kemitraan dalam Bentuk KSO

Kerja Sama Operasi (KSO) adalah suatu kerja sama antara TELKOM dan Mitra Usaha didalam penyelenggaraan jasa telekomunikasi (jastel) tingkat divisi regional tertentu, meliputi penyediaan dan pelayanan jastel pada suatu lokasi KSO dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan perundang-undangan dan peraturan pemerintah yang ada, yaitu Undang-undang No.3/1989, Peraturan Pemerintah No. 8/1993 dan keputusan Menteri No. 39/1993 maka dimungkinkan bagi pemerintah untuk melakukan kerja sama dengan pihak swasta (badan penyelenggara dengan badan lain) untuk melaksanakan pembangunan (membagi target 5 juta sst (satuan sambungan telepon) ke dalam paket 3 juta sst akan diselesaikan sendiri oleh TELKOM dan 2 juta sst dibebankan kepada pihak swasta) dengan penyelenggaraan operasional pelayanan jasa telekomunikasi.

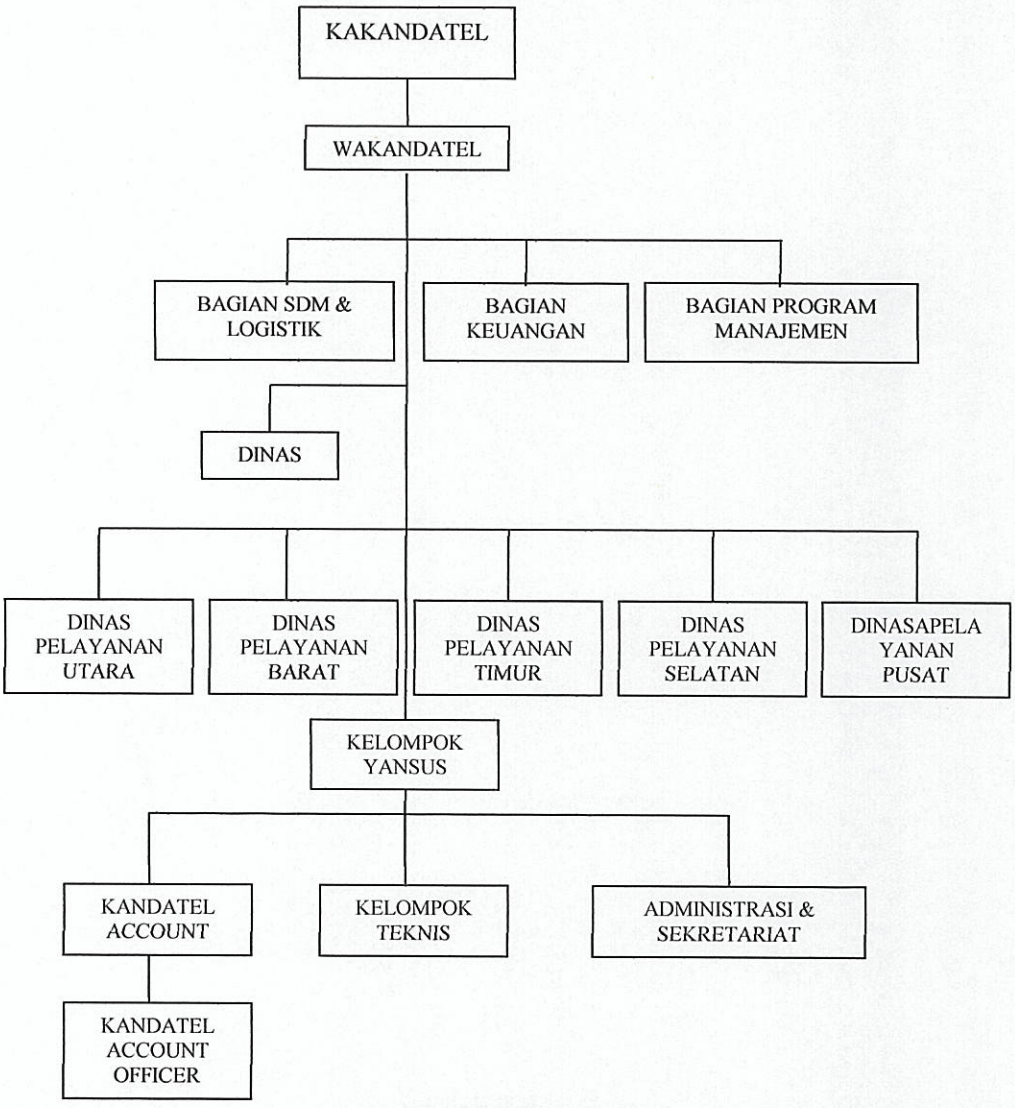
Tujuan Kerja Sama Operasi ini adalah :

- Terpenuhinya sasaran Repelita VI yaitu pembangunan 5 juta sst..
- Meningkatkan mutu layanan telekomunikasi.
- Meningkatkan efisiensi penyelenggaraan sektor telekomunikasi.
- Meningkatkan kinerja usaha TELKOM (Manajemen, pelayanan, dan teknologi).

- Percepatan penguasaan teknologi tepat guna.
- Pengikutsertaan swasta dan dana swasta dalam pembangunan nasional sektor telekomunikasi.

3.1.2 Struktur Organisasi PT. TELKOM

STRUKTUR ORGANISASI KANDATEL BANDUNG



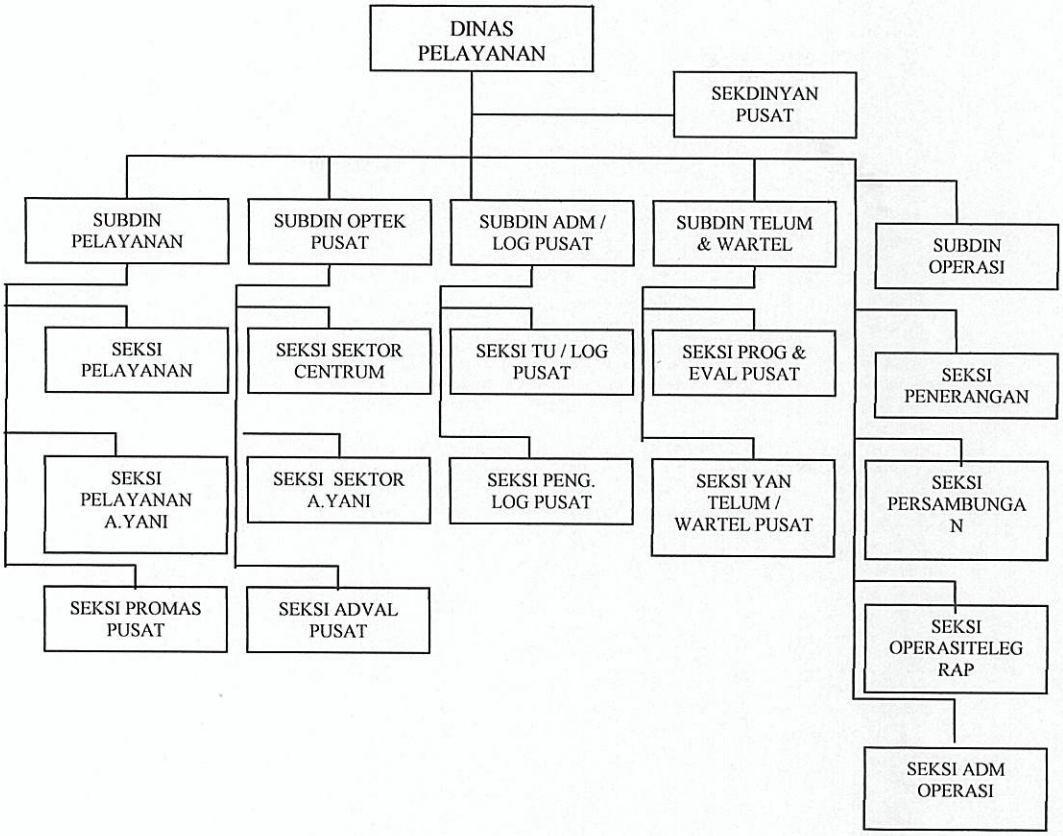
GAMBAR 3-1

Sumber : Kandatel Bandung

Bentuk organisasi Kandatel Bandung merupakan gabungan antara organisasi berdasarkan fungsi, organisasi berdasarkan wilayah (Dinas Pelayanan) dan organisasi berdasarkan pelanggan (Kelompok Yansus). Sementara organisasi Dinas Pelayanan Pusat merupakan organisasi yang berorientasi pada fungsi.

3.1.3 Struktur Organisasi Dinas Pelayanan Pusat

STRUKTUR ORGANISASI DINAS PELAYANAN PUSAT



GAMBAR 3-2

Sumber : Kandatel Bandung

3.1.4 Strategi 1-3-5 dilingkungan Divisi Regional III

Strategi 1-3-5 adalah suatu konsep yang isinya mengandung tekad untuk membangun satu tim dengan semangat yang kuat guna menjadikan DIVRE III menjadi salah satu operator yang berkualifikasi dunia dan KSO terbaik dengan berusaha mencapai tiga sasaran.

Ketiga sasaran tersebut ialah mengamankan target EBITDA, memenuhi dan mentaati perjanjian KSO, dan menjadikan DIVRE III pusat keunggulan.

Untuk mencapai ketiga sasaran tersebut, disusunlah enam program utama, yaitu pencapaian target pendapatan, efisiensi dan efektivitas penggunaan biaya, pembangunan 500.000 SST dan USO, pengamanan kinerja perusahaan / pencapaian indicator T-2001, profesionalisme SDM, dan perbaikan / penyempurnaan proses bisnis.

Dengan strategi tersebut nantinya diharapkan semua karyawan mengetahui secara jelas pekerjaannya sehingga mudah untuk dikontrol dan dievaluasi.

Disamping itu, strategi 1-3-5 mengandung nilai-nilai yang saling berkaitan, yaitu pertama, nilai-nilai usaha mencapai target karena sekaligus terlihat bagaimana cara mencapainya, kedua, nilai-nilai menghubungkan satu variabel dengan variabel lainnya, dan ketiga, nilai-nilai mengintegrasikan karena target tersebut hanya bisa dicapai bila variabel-variabel tersebut dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

Program 1-3-5 ini menggambarkan semua aktivitas yang harus dilaksanakan oleh seluruh jajaran di DIVRE III, sehingga semua kegiatan dapat lebih terarah dan terpadu.

3.1.5 Seksi Penerangan Lokal 108

Seksi Penerangan 108 Kandatel Bandung secara structural dibawah Subdin Operasi, Dinas Pelayanan Pusat.

Prosedur proses pelayanan informasi penerangan lokal 108 yang ada di Kandatel Bandung sesuai lampiran 1

Jumlah SDM yang ada di 108 Agustus 2003 adalah sebagai berikut :

Kepala Seksi	2 orang
Supervisor	5 orang
Data Entry	4 orang
Maintenance / teknisi	4 orang
Operator	150 orang
Jumlah Total	165 orang

Berbeda dengan DIVRE II dan DIVRE V, dimana pengelolaan layanan informasi 108 sudah diserahkan kepada PT. Infomedia Nusantara (konsorsium). Memang pengelolaan layanan 108 membutuhkan jumlah SDM yang relatif banyak, disisi lain pendapatan pulsa dari 108 ini kurang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Hal ini terjadi di Seksi Penerangan (108) Kandatel Bandung, dimana pendapatan pulsa secara langsung dari nomor akses 108 lebih kecil dibandingkan dengan beban biaya yang dikeluarkan. (Perhitungan tidak termasuk dalam penelitian ini).

Sampai saat ini Kandatel Bandung sedang melakukan kajian tentang rencana dilakukannya konsorsium pengelolaan 108 dengan PT. Infomedia Nusantara.

Sesuai struktur organisasi Dinas Pelayanan Pusat jabatan Kasi Penerangan (108) secara langsung bertanggung jawab kepada Kasubdin Operasi.

Adapun deskripsi jabatan Kasi Penerangan adalah sebagai berikut :

a. Tujuan utama pekerjaan adalah menyajikan / memberikan informasi nomor telepon yang akurat secara tepat.
b. Kebebasan Bertindak adalah menyiapkan perangkat agar selalu siap operasi, Updating data sesuai klasifikasinya dan pengaturan dinas shift.
c. Interaksi Hubungan Kerja : Data Langganan, Teknik sentral.
d. Tantangan Utama Pekerjaan adalah Data harus akurat, waktu sahut = 3 detik dan kepuasan pelanggan.
e. Tanggung jawab jabatan.

Bidang prestasi kunci :

1) Menyelenggarakan Pelayanan 108

- Respon pelayanan 108 / waktu jawab dengan tolak ukur keberhasilan < 5 detik.
- Waktu pelayanan dengan tolak ukur < 30 detik.
- Updating data pelanggan < 72 jam.
- Laporan simyan dan statistik bulanan < tanggal 3 setiap bulannya.
- Laporan hasil monitoring supervisor dengan tolak ukur setiap hari senin.

2) Updating Data 108

- Menghimpun, memelihara dan meremajakan data pelanggan

3.2 Visi PT. TELKOM

Visi PT. TELKOM *"To become a leading company in infocom in the region"* yaitu menciptakan perusahaan yang mampu menyediakan berbagai produk jasa telekomunikasi, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat luas dikelola dengan manajemen modern dan profesional, serta memanfaatkan teknologi mutakhir, sehingga mampu menjadi perusahaan dengan citra yang baik dimata pelanggan. Memberikan pelayanan dan hasil terbaik bagi stake holder. PT. TELKOM senantiasa menumbuhkan kreativitas, produktivitas dan kesejahteraan bagi masyarakat serta membina tanggung jawab sosial terhadap lingkungan.

3.3 Misi PT. TELKOM

Misi TELKOM : "Memberikan pelayanan terbaik kepada stake holder sehingga tujuan bisnis perusahaan yang focus kepada kepuasan customer, unggul dalam financial, terdepan dalam pengelolaan sumber daya manusia dan mampu menjadi role model bagi perusahaan di Indonesia".

3.4 Tujuan PT. TELKOM

Adapun tujuan PT. TELKOM ialah :

- Menciptakan pelayanan yang mampu menjangkau masyarakat luas sampai ke pelosok desa serta dapat mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.
- Meningkatkan mutu jasa dan mutu pelayanan dan mengembangkan produk jasa-jasa baru.
- Meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan dan tercapainya skala ekonomi.
- Meningkatkan profesionalitas karyawan melalui pelatihan dan pengembangan sehingga dapat dihasilkan SDM yang berkualitas.

3.5 Budaya PT. TELKOM

Penjabaran diatas terangkum dalam :

" THE TELKOM WAY 135"

1) Committed 2 U

Teguhkan hati, lawanlah sainganmu secara sehat. Karena sudah banyak saingan TELKOM seperti : Indosat, Ratelindo, dll.

3) Customer Value

Memberikan nilai tambah pada customer.

Excellen Serviced

Memberikan pelayanan terbaik bagi customer.

Competed People

Sumber Daya Manusia TELKOM adalah orang-orang pilihan.

5) *Streth The Goal*

Kuat mencapai tujuan atau mencapai target semaximal mungkin.

Simplify

Seluruh prosedur disederhanakan atau dipermudah.

Involve Everyone

Libatkan semua orang untuk hal apa saja dalam memajukan TELKOM.

Quality Is My Job

Mutu pelayanan diutamakan.

Reward The Winner

TELKOM akan memberikan penghargaan kepada semua yang berprestasi.

3.6 Pembahasan Hasil Kerja Praktek

3.6.1 Sekilas Penerangan Lokal 108

Berdasarkan analisa kami dalam kerja praktek, yang dilakukan disalah satu bagian dalam PT. Telekomunikasi Indonesia yaitu: Penerangan Lokal 108. Kami meneliti bahwa PENLOK 108 tersebut adalah suatu bagian dalam TELKOM yang memegang peranan penting dalam Perkembangan dan Kemajuan PT. TELKOM, karena Penerangan lokal 108 merupakan salah satu media pelayanan pelanggan, dimana pelanggan disini ialah pelanggan yang membutuhkan informasi mengenai nomor telepon, alamat, maupun nama pemilik nomor telepon yang ingin mereka ketahui, melalui Penerangan lokal 108 ini mereka tidak perlu bersusah payah dan membuang waktu untuk mencari alamat atau nomor telepon tersebut, cukup hanya dengan menekan 108 di pesawat telepon mereka masing-masing, bisa juga melalui

jasa Wartel maupun handphone sehingga mereka bisa mengetahui informasi yang diinginkan dalam waktu yang singkat. Walaupun dengan keberadaan buku telepon pelanggan bisa mencari alamat, nama, maupun nomor telepon yang diinginkan, namun pencarian dengan buku telepon tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama dan adanya kemungkinan data yang ada pada buku telepon tersebut tidak akurat, karena mungkin saja alamat atau nomor telepon seseorang telah diganti, sedangkan didalam Penerangan lokal 108 data yang ada selalu dilakukan pembaharuan melalui bagian data entry. Data entry ini bertugas melakukan updating data pelanggan dengan melakukan penelusuran kebenaran data.

Karena kekurangan dari buku telepon dan kelebihan yang dimiliki Penerangan lokal 108 inilah maka para pelanggan berangsur-angsur mulai meninggalkan buku telepon dan mulai beralih ke dalam jasa Penerangan lokal 108, Penerangan lokal 108 sendiri mulai beroperasi sejak tahun 1992. Sebenarnya Pelayanan Penerangan lokal 108 itu termasuk kedalam pelayanan jasa, namun bisa juga dikatakan komersil, karena disamping membantu konsumen dalam mencari informasi dengan kemudahan, keakuratan dan kecepatan, jasa Penerangan lokal 108 juga dikenakan pulsa dalam pelayanannya, tetapi pulsa tersebut tidak sebesar pulsa-pulsa khusus lainnya, pulsa yang dikenakan hanya beberapa persen dari pulsa komersil (pulsa lokal).

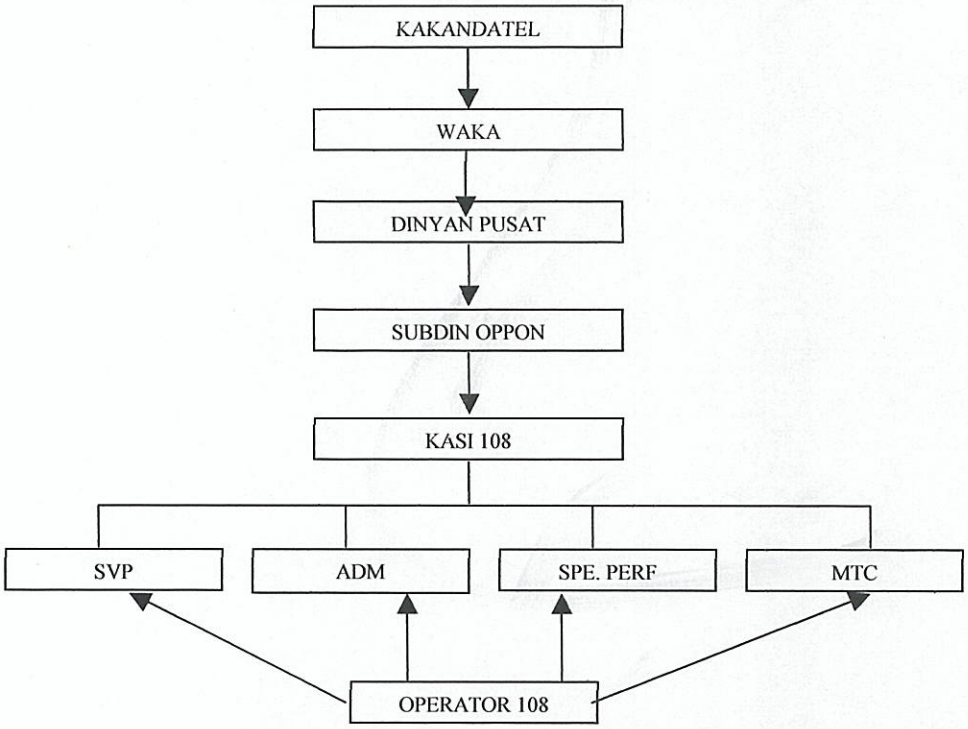
Penerangan lokal 108 ini tidak mencakup atau melayani informasi dari semua kota, seperti Penerangan lokal 108 yang kami analisa ini hanya mencakup kota-kota di Jawa Barat saja. Mengapa Penerangan lokal tidak mecakup semua kota di Indonesia ?. Karena Penerangan lokal 108 merupakan suatu asset yang

juga diharapkan dapat menambah devisa atau pendapatan bagi TELKOM pada masing-masing DIVRE (Divisi Regional) maka jaringan Penerangan lokal tersebut tidak diperluas, dimana sasarannya jika sudah diluar kota-kota yang tidak termasuk dalam kawasan Penerangan lokal 108 setempat, maka pulsa yang digunakan tersebut termasuk kedalam pulsa interlokal. Sehingga penekanan nomor 108 dipesawat telepon akan ditambah dengan nomor kode dari suatu wilayah dimana pelanggan ingin mengetahui informasi tersebut. Contohnya: Jika seorang pelanggan berada di Bandung dan ia ingin mengetahui nomor telepon seseorang yang misalnya berada di wilayah Jakarta, maka jika dengan menggunakan Penerangan lokal 108 maka ia harus mengetikkan nomor dipesawat telepon seperti : (021)108, maka pulsa tersebut sudah termasuk kedalam pulsa interlokal. Pada intinya Penerangan lokal 108 hanya melayani pelanggan di wilayah setempat saja(masing-masing DIVRE).

3.6.2 Gambaran intern Penerangan lokal 108

Didalam Penerangan lokal 108 khususnya pada waktu dan dimana kami melaksanakan kerja praktek ini berada dibawah Kakandatel. Urutan organisasinya ialah : Kakandatel merupakan tingkat teratas dimana dibawahnya terdapat WAKA yang mengepalai dari berbagai bagian terutama Dinyan Pusat, Dinyan Pusat mengepalai SUBDIN OPPON dan dibawah SUBDIN OPPON terdapat KASI 108 yang mengepalai berbagai bagian seperti SVP, ADM, SPE. PERF dan MTC. Melalui bagian-bagian itulah Operator 108 terhubung kedalam urutan organisasi.

Gambaran Sederhana Struktur Organisasi 108



GAMBAR 3-3

Sumber : Kandatel Bandung

Didalam bagian-bagian atau jabatan tersebut dikepalai atau dijabat oleh beberapa orang seperti pada Dinyan Pusat dipegang oleh 1 orang, SUBDIN OPPON dipegang oleh 1 orang, KASI 108 dipegang oleh 2 orang, SVP dipegang oleh 5 orang, ADM dipegang oleh 10 orang, SPE PERF dipegang oleh 1 orang, MTC dipegang oleh 4 orang, dan Operator 108 pada saat ini memiliki jatah 150 orang dengan pembagian shift kerja yang teratur dan ketat. Karena dalam melayani konsumen yang begitu banyak dalam dan waktu yang hampir bersamaan maka kinerja operator 108 memang benar-benar diharapkan dapat menjawab semua kebutuhan pelanggan.

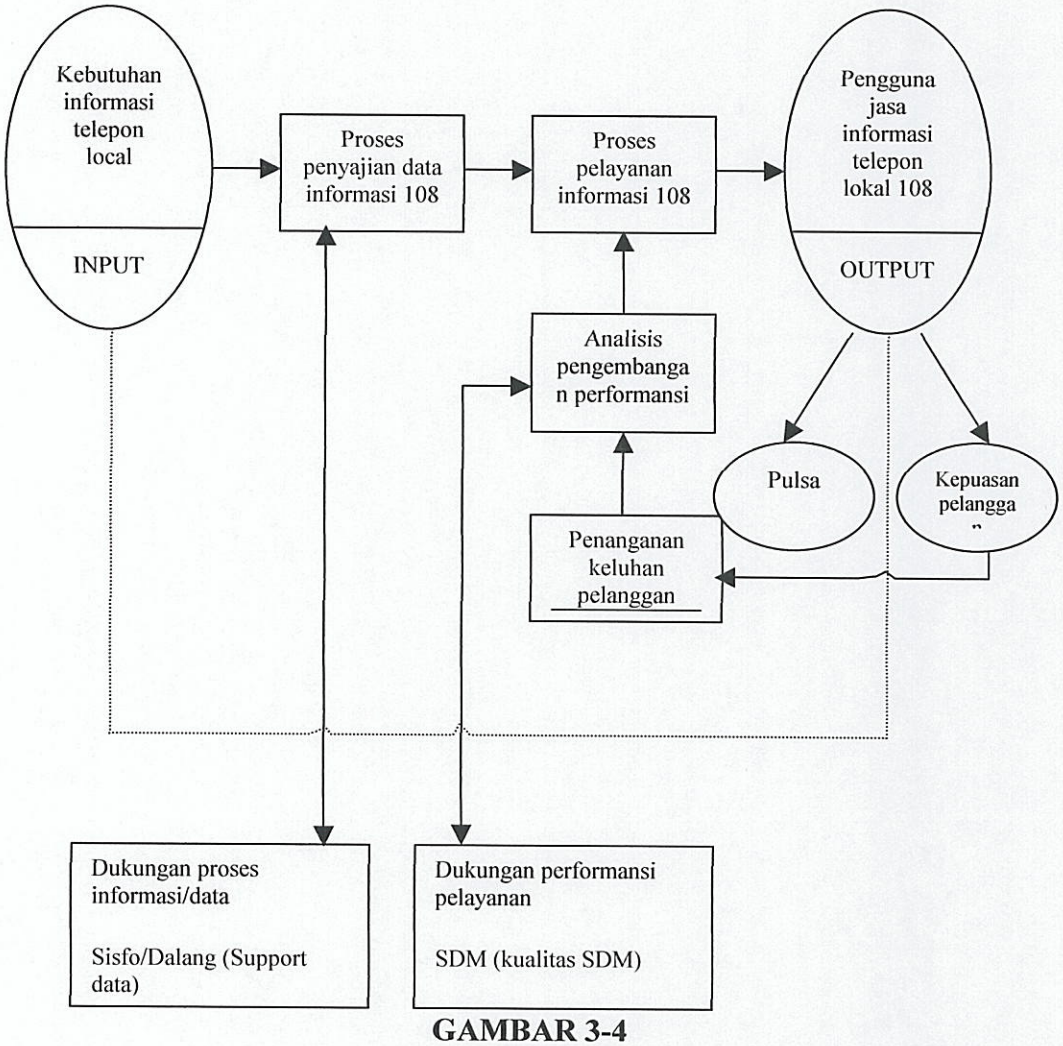
Posisi perangkat 108 pada saat ini terdapat 70 posisi perangkat yang dioperasikan. Perangkatnya tersebut terdiri dari 1 set Comp / CDS, 1 set ACD, 1 set Head Set.

CDS : Computer Directory System

ACD : Automatic Call Distribution (Yang akan membagi secara otomatis call kepada operator}.

3.6.3 Proses Bisnis Informasi Penerangan Lokal 108

PROSES BISNIS INFORMASI PENERANGAN LOKAL 108



GAMBAR 3-4

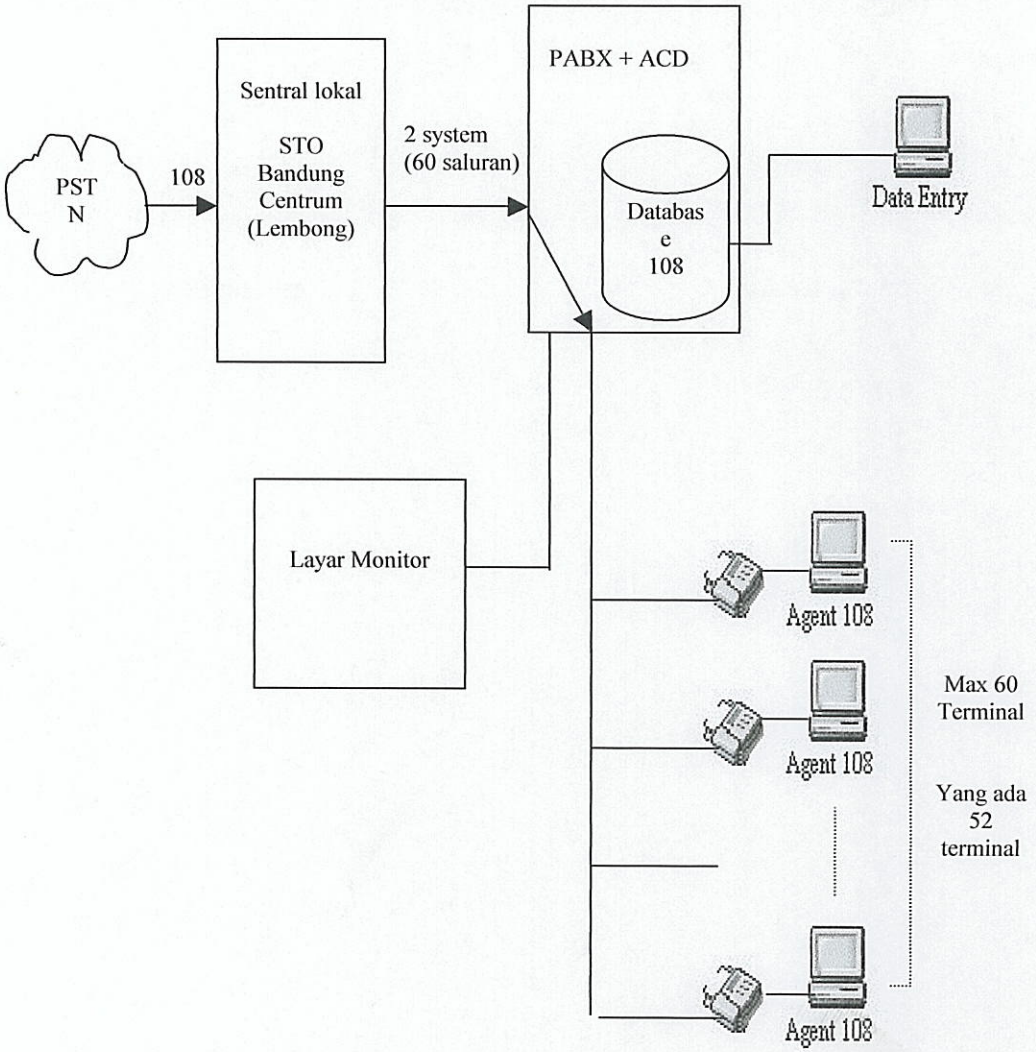
Keberadaan bisnis layanan informasi ini untuk memenuhi kebutuhan pelanggan / pengguna jasa telekomunikasi akan informasi nomor telepon lokal dan menangkap peluang bisnis untuk meningkatkan produksi pulsa. Output yang diharapkan dari sisi finansial adalah munculnya pulsa dan dari sisi pelayanan adalah kepuasan pelanggan.

Tujuan dari bisnis ini tentunya bukan hanya mengharapkan pulsa yang terjadi pada saat layanan informasi nomor telepon lokal, namun hal yang lebih diharapkan adalah dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan akan informasi nomor telepon maka akan terjadi hubungan telekomunikasi berikutnya yang akan menghasilkan jumlah pulsa yang lebih baik.

3.6.4 Konfigurasi Teknis Sistem Penerangan Lokal 108

KONFIGURASI TEKNIS SISTEM PENERANGAN 108

KANDATEL BANDUNG



GAMBAR 3-5

Kapasitas saluran yang disediakan ke sistem PABX 108 sebanyak 60 saluran. Dengan kapasitas ini maka jumlah call maksimum yang dapat masuk ke sistem 108 (*call accepted*) pada waktu yang bersamaan sebanyak 60 panggilan. Posisi sampai dengan Agustus 2003 jumlah terminal 108 yang ada sebanyak 58

terminal. Pengaktifan jumlah terminal disesuaikan dengan pola kepadatan trafik 108.

Bila jumlah call yang masuk pada saat yang sama ke 108 lebih dari 60 call, maka dari sisi sentral lokal kelebihan dari 60 call tersebut dihitung sebagai *loss call*, namun dari sisi sentral PABX 108 tidak mengindikasikan sebagai *loss call. Loss call* yang dihitung pada sistem 108 adalah panggilan yang berhasil masuk ke sistem PABX 108 (*Call Accepted*) namun tidak terlayani oleh agent 108.

Perekaman data call disisi sentral lokal dilakukan secara sampling pada jam-jam tertentu yang dilakukan harian, sementara perekaman data call di sisi 108 dilakukan secara real time (kontiniu).

Dari analisis diatas berarti Perhitungan Tingkat Keberhasilan panggil / ASR 108 disisi sentral lokal berbeda dengan perhitungan ASR disisi sistem 108. Perhitungan ASR disisi sistem 108 adalah jumlah total panggilan yang berhasil dilayani (*Call Answered*) dibandingkan dengan jumlah call yang masuk ke 108 (*Call Accepted*). Sementara perhitungan tingkat keberhasilan panggil / ASR disisi sentral lokal merupakan jumlah call yang berhasil disalurkan ke 108 / Jumlah call yang gagal disalurkan (data sampling).

Memperhatikan indikasi pada layar monitor system 108 terjadinya antrian pada jam sibuk yang berkisar antara jam 9.00 – 14.00 dimana selalu diantisipasi agar tidak sampai melebihi kapasitas antrian. Dari catatan ini penulis memperkirakan bahwa perhitungan tingkat keberhasilan panggil disisi 108 lebih realistis dibandingkan dengan perhitungan disisi sentral lokal.

3.7 Proses Input dan Validasi Database 108

Proses input dan validasi data pelanggan kedalam sistem 108 dilakukan oleh kelompok "Data Entry" yang berada didalam unit kerja seksi penerangan (108). Dalam pelaksanaannya unit ini mempunyai target waktu sesuai pedoman pada salah satu indicator WCO yakni peremajaan data pelanggan dengan target dibawah 24 jam. Dengan mengacu pada target ini maka setiap pelanggan yang pasang baru hari ini maka paling lambat besok paginya sudah terdaftar pada database 108.

3.7.1 Proses Input Data

Sumber data yang dimasukkan kedalam database 108 berasal dari Database BD01 Master sebagai alternatif pertama, dan bila tejadi kegagalan maka alternatif kedua diambil dari database Siskamaya. Proses pemasukan data ini melalui konversi bahasa program.

Pengelompokan data pelanggan pada database master 108 dibagi menjadi tiga kelompok yakni :

1. Kelompok data pelanggan dengan klasifikasi *residensial*.
2. Kelompok data pelanggan dengan klasifikasi *Business*.
3. Kelompok data pelanggan dengan klasifikasi *Government*.

Pengelompokan data ini bertujuan untuk mempercepat komputer dalam proses pencarian data pelanggan sesuai identitas dan klasifikasi yang diinputkan.

3.7.2 Validasi Data

Validasi data pelanggan pada sistem pelayanan informasi nomor telepon lokal merupakan hal yang cukup penting untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Tindakan validasi data yang dilakukan kelompok Data entry ini merupakan perbaikan dan penyesuaian data dengan data yang sebenarnya dilapangan, yakni :

1. Penyesuaian alamat pelanggan sesuai di lapangan. Hal ini dilakukan mengikuti perubahan penamaan alamat dilapangan.
2. Penambahan identitas nama pelanggan lainnya sesuai lapangan. Dalam hal ini memungkinkan satu nomor telepon memiliki lebih dari satu nama pelanggan. Contoh kasus-kasus seperti ini yang sering ditemukan adalah :
   - Pelanggan yang klasifikasi terdaftar adalah residensial, sementara pada kenyataanya berupa bisnis.
   - Pelanggan yang mempunyai nama lain yang lebih dikenal masyarakat banyak.
   - Pelanggan yang menyewakan rumahnya ke orang lain yang menjalankan suatu bisnis, dimana tidak dilakukan perubahan identitas pelanggan sementara.
3. Menghapus data pelanggan cabutan.

Butir 1) dan 2) di atas dilakukan atas dasar catatan permasalahan harian yang dialami operator dalam pelayanan informasi. Sebagai gambaran validasi data pelanggan yang telah dilakukan kelompok Data entry pada bulan juni sebanyak 580 data.

3.8 Analisa Data Trafik *call* 108

Data jumlah C*all* yang masuk pada sistem 108 secara otomatis direkam oleh perangkat ACDS (*Automatic Call Device System*). Sistem ini merekam secara kontiniu setiap data panggilan yang masuk ke sistem 108. Data Trafic call 108 yang dipergunakan sebagai bahan analisis ini adalah jumlah panggilan (*call*) yang masuk kesistem 108 dan data jumlah panggilan (*call*) yang berhasil dilayani.

Perhitungan tingkat keberhasilan layanan 108 dalam hal ini adalah ASR 108 yang diperhitungkan dari perbandingan jumlah call yang berhasil dilayani (*Call Answered*) dengan jumlah call yang masuk (Call Accepted). Sementara perhitungan Loss Call adalah selisih dari kedua jumlah call tersebut.

3.9 Analisa Pelaksanaan Operasional 108

3.9.1 Etika Pelayanan

a) Salam Pembuka (Greeting)

108 dengan siapa yang melayani selamat pagi / siang / sore / malam !

b) Percakapan

Apabila nomor yang dikehendaki pelanggan didapat

- Silah kan hubungi nomor .....
- Nomor teleponnya adalah .....

Apabila nomor yang dikehendaki pelanggan tidak didapat

- Pak / Bu / Tn / Ny atas nama tersebut tidak ada telepon
- Pak / Bu / Tn / Ny alamat tersebut tidak ada telepon
- Pak / Bu / Tn / Ny atas nama tersebut belum terdaftar

c) Salam penutup

Baik ada atau tidak ada data yang diinformasikan pada pelanggan, sebelum pelanggan meletakkan telepon ucapkan:

Terima kasih atas kerja sama Bapak / Ibu / Tn / Ny dengan kami.

3.9.2 Fungsi Key Dalam Pencarian Data Telepon

Fungsi tersebut adalah :

1. F3 = informasi telepon melalui alamat
2. Shift + 9 = informasi Nama / Alamat berdasar kan nomor telepon
3. F12 = informasi pergantian nomor telepon dan switch over
4. Shift + 0 = untuk keluar pelayanan kemudian isikan : MM
5. Ctrl + C = untuk mempercepat keluarnya data
6. Slash (/) = untuk pencarian level – 3 (tingkat 3)
7. Tanda kutip (") = untuk pencarian maju / forward layar (bisa 100 kali)
8. Tanda titik dua (:) = untuk pencarian mundur / FF (hanya bisa 2 kali)
9. Enter tepi untuk merubah kota / city (Pandeglang + Sumedang)
10. Enter tengah untuk siap akses
11. Ins (0) untuk merubah segmen Bisnis, Government, Residence
12. Del (.) locality untuk kode area atau kode negara
13. Num Lock untuk city Bandung
14. / untuk city Tasikmalaya
15. * untuk city Cianjur
16. - untuk city Garut
17. 7 untuk city Rangkas bitung

18. 8 untuk city Subang
19. 9 untuk city Sukabumi
20. 4 untuk city Cirebon
21. Back Space untuk menghapus huruf
22. Tombol (?/) untuk memperpanjang karakter (exfield)

3.9.3 Fasilitas Kerja 108

Fasilitas yang dipakai oleh operator 108, yaitu :

1. Satu set komputer
2. Satu set ACD (Automatic Call Distribution)
3. Satu set head set

3.10 Analisa Perangkat Lunak (Software Analysis)

Pada sistem informasi yang berjalan, proses-proses yang dikerjakan secara keseluruhan telah dikerjakan secara komputerisasi, dan software yang digunakan pada bagian pelayanan penerangan lokal 108 adalah *MUMPS* (Massachusetts General Hospital Utility Multiprograming System) yang merupakan bahasa tingkat tinggi.

3.11 Analisa Perangkat Keras (Hardware Analysis)

Perangkat keras yang digunakan pada pelayanan penerangan lokal 108 adalah dengan memiliki spesifikasi sebagai berikut :

Spesifikasi Server, antara lain :

- Cluster : 2 buah
- CPU : 200 MHZ
- Harddisk : a. OS 4GB
  b. Data 2 GB + 4 GB
- Floppy Disk : 1,4 MB
- Cardtrige Drive : 4 mm, 2 GB
- RAM : 512 MB
- CD ROM
- DEC Alpha 3500 : 32 Bit :

Spesifikasi Workstation, antara lain :

- Processor : Pentium III
- RAM : 128 MB
- Hard Disk : 20 GB
- Emulator : VT 100
- Monitor : 15 "
- NIC (Network Interface Card)

Perangkat keras yang ada tentunya akan mengalami perubahan guna menambah performance dari operator 108 dalam melayani pelanggan untuk mendapatkan data / informasi yang dibutuhkan. Dimana data tersebut jumlahnya

sangat banyak dan kemungkinan akan selalu bertambah . Sehingga perangkat keras yang dipakai haruslah benar-benar memiliki nilai kualitas yang tinggi.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM