# BAB III

# DATA DAN ANALISIS

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

## 3.1 DATA

### 3.1.1. Sejarah Singkat Perkembangan Perusahaan

Sebelum lahirnya nama PT. Telkom, pada mulanya perusahaan ini bergabung dengan Pos dan Giro yang bernama *Post dan Telegraaf Dienst* (Dinas Pos dan Telegraf). Dinas Pos dan Telegraf ini di dirikan sebagai suatu perusahaan resmi untuk umum oleh penjajah Belanda pada tahun 1884 dengan staat bad (lembaran Negara) no. 52/1884.

**1. Perkembangan Telegraf**

Telegraf sudah dilaksanakan di Indonesia semenjak tahun 1856 untuk keperluan pemerintah (Belanda). Pengiriman telegraf tersebut dilakukan antar Kepala Dinas Telegraf Ir. Grole dengan Gubernur Jendral Belanda C.F Pahud. Sedangkan baru dikembangkan untuk umum pada tahun 1857.

Untuk kebutuhan yang mendesak pada tahun 1869, jaringan telegraf diperluas dengan memasang kabel laut antara Jakarta ke Muntok dan Singpura. Akhirnya diadakan persetujuan dengan perusahaan Telegraf British Australian pada tahun 1870. Kepada perusahan ini di serahi tugas menyelenggarakan hubungan telegraf dengan kabel.

Akibat perang dunia pertama (1914 – 1918) hubungan telegraf melalui kabel antara Indonesia dengan Eropa terputus. Kondisi ini memaksa pemerintah (Belanda) memiliki media transmisi yang tidak tergantung pada perusahaan lain. Media itu adalah media pemancar di Malabar dengan negri Belanda. Ternyata penggunaan radio ini dapat diperluas.

**2. Perkembangan Telepon**

Pada tahun 1882 pemerintah Belanda memberi konsesi (ijin) pada perusahaan swasta untuk mengelola perhubungan telepon antar Jakarta (Gambir) – Tanjung Priok – Semarang dan Surabaya tahun 1884.

Dengan dibukanya hubungan telepon interlokal di Pulau Jawa terlihat bahwa penyelenggaraan telegraf yang dilaksanakan pemerintah Belanda mulai terdesak. Sedangkan perkembangan telepon yang ditangani swasta tadi semakin pesat.

Timbulnya persaingan yang tidak sehat di antara perusahaan itu muali tampak. Perusahaan-perusahaan tersebut hanya mau mengisi jalur padat saja, dan tidak bersedia memperluas jaringannya ke tempat-tempat yang kurang menguntungkan mereka.

Keadaan ini memaksa pemerintah Belanda untuk tidak memperpanjang ijin penyelenggaraan telpon kepada pihak swasta. Ketika ijin (konsesi) untuk jalur Jakarta (Gambir) – Tanjung Priok – Semarang dan Surabaya itu berakhir tahun 1906, usaha ini diambil alih oleh pemerintah. Tahun tersebut dianggap sebagai awal mulainya munculnya Dinas PTT (Pos, Telegraf dan Telpon) di Indonesia.

**3. Pembetukan Organisasi PTT**

Status Dinas Pos dan Telegraf kemudian menjadi Pos Telegraf dan *Telepoons Dienst* (Dinas PTT) tahun 1906. Dengan demikian pengelolaan telepon disatukan ke dalam jawatan PTT. Dinas PTT tahun 1907 merupakan bagian dari departemen perusahaan-perusahaan pemerintah yang dipimpin oleh Kepala Dinas PTT (Chief Van De PTT Dienst) yang berkantor pusat di Gambir.

**4. PTT Menjadi PN. Postel**

Dalam konferensi Dinas PTT tahun 1956 di Bandung, Dirjen PTT menyarankan perubahan status PTT dari jawatan menjadi perusahaan negara. Ternyata saran ini baru menjadi kenyataan empat tahu kemudian, yaitu setelah Dekrit Presiden tentang kembalinya UUD 1945 di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia sebagai undang-undang dasar Negara.

Tahun 1960, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Ungang-undang No. 19/1960 yang mengatur bentuk perusahaan negara. Pada tanggal 21 Desember 1961, pemerintah mengeluarkan PP No. 240/1961 yang mengubah jawatan PTT menjadi PN. POSTEL. Perubahan status ini mulai berlaku semenjak 1 Januari 1962.

Berdasarkan Intruksi Presiden Republik Indonesia No. 17/1967 yang berlaku ditetapkan tanggal 28 Desember di Jakarta, bahwa perusahaan Negara dibagi atau disederhanakan menjadi tiga bagian, yaitu Perum, Perjan, Persero.

**Perum** adalah perusahaan Negara yang didirikan dan diatur berdasarkan ketentuan-ketentuan yang termaktub dalam Undang-undang No. 19 Erp/1960.

**Perjan** adalah prusahaan Negara yang didirikan dan diatur menurut ketentuan-ketentuan yang termaktub dalam *Indonesische Bedrijvenwet*.

**Persero** adalah penyertaan Negara dalam perseroan terbatas seperti diatur menurut ketentuan-ketentuan Kitab Undang-undang Hukum Dagang.

Selanjutnya mulai tanggal 28 April 1970 berdasarkan SK Mentri Perhubungan No. 129/U/1970, PN. Telekomunikasi berubah menjadi perusahaan Umum Telekomunikasi yang dikukuhkan dengan Peraturan Pemerintah No. 22/1974, Sebelum berubah menjadi PERUMTEL berdasarkan PP No. 29 dan 30 tahun 1965, telah terjadi pemecahan dari PN. POSTEL menjadi PN. Pos dan Giro serta PN. TELEKOMUNIKASI.

Kemudian dalam rangka peningkatan efisiensi dan keefektifan usaha jasa telekomunikasi, maka dengan PP No. 25/1991 PERUMTEL berubah status menjadi PT. (Persero) Telekomunikasi Indonesia yang selanjutnya disebut PT. TELKOM dengan aktependirian No. 128 tanggal 24 September 1991 oleh Notaris Imas Fatimah, SH.

Dengan Perubahan status ini makin terbuka peluang bagi PT. TELKOM untuk berbuat benyak lagi dalam usaha memenuhi kebutuhan dan kepusan konsumen jasa telekomunikasi.

### 3.1.2. Aktivitas Perusahaan

Sesuai dengan tujuanya yaitu membangun, mengembangkan dan mengusahakan telekomunikasi untuk umum dalam negri dalam arti seluas-luasnya guna mempertinggi kelancaran hubungan masyarakat untuk menunjang terlaksananya pembangunan nasional, maka PT. TELKOM jelaslah bergerak

dalam bidang penjualan jasa telekomunikasi yang berbentuk dasar serta segala perkembangannya.

Seiring dengan perkembangan jaman dan perkembanagn teknologi, maka jenis penjualan jasa telekomunikasi mengalami perubahan atau penembahan sesuai dengan kebutuhan dari para pengguna jasa itu sendiri. Pada saat ini jasa telekomunikasi yang dijual adalah:

1. **Jasa Telepon**

   Telepon adalah suatu sistem telekomunikasi yang diadakan untuk meneruskan berita dangan percakapan. Jasa ini sebenarnya bukan merupakan jasa yang pertama dikenal, namun mengingat kemudahan serta manfaat yang begitu tinggi sehingga sampai dewasa ini merupakan jasa yang dominan dalam perhitungan pendapatan.

   Secara teknis jasa ini sudah mengalami perkembangan yaitu seperti adanya:

1. Telkom lokal yaitu mendukung komunikasi bagi pelanggan satu area kode.
2. Telkom SLJJ yaitu akses sambungan langsung jarak jauh, bagi pelanggan berbeda kode area.
3. Telkom SLI yaitu bagian dari perkembangan layanan baru TELKOM. Membuka jalur komunikasi Internasional.

2. **Jasa Telegraf**

   Telegraf adalah suatu sistem telekomunikasi yang bertalian dengan setiap proses pengiriman dan reproduksi suatu dokumen antar tempat berupa tanda, tulisan, cetakan dan gambar tak bergerak atau pengiriman dan

penerimaan salinan dari informasi apapun dalam bentuk tertentu termasuk telegram, telex, facsimile, telephoto dan transmisi data.

3. **Jasa Telex**

Telex (Teleprinter Exchange) adalah suatu sistem pelayanan telegraf yang diberikan kepada langganan untuk dapat saling berhubungan langsung dengan menggunakan pesawat teleprinter.

Jadi bila kita amati maka sebenarnya jasa telex ini merupakan pengembangan gabungan antara jasa telepon dan telegraf.

Dalam kenyataan jasa ini lebih diminati daripada jasa telegraf bagi pengusaha karena bukti hitam diatas putih serta dapat saling berhubungan tanpa menunggu waktu yang terlalu lama.

4. **Telkom Link**

Telkom Link adalah saluran komunikasi untuk keperluan ekslusif antar lokasi. Empat pilihan layanan:

a) Telkom-Link Intracity.

b) Telkom-Link Intercity.

c) Telkom-Link Global.

d) Telkom-Link VPn.

5. **Telkom Net**

Telkom Net adalah kunci akses dunia cyber yang mudah dan cepat :

*Low speed internet accsess & high speed & dedicated internet acsess.*

6. **Telkom Visio**

   Telkom Visio adalah layanan *broadband* yang mengurai banyak simpul komunikasi. Meliputi layanan *pay TV, home shopping, pay per view, video on demand* dan akses internet berkecepatan tinggi.

7. **Telkomsel**

   Telkomsel menghadirkan layanan telepon bergerak. Menyajikan kemudahan sistem prabayar dengan kartu SIMPATI dan pascabayar dengan kartu HALLO.

8. **Telkom InterCarrier**

   Telkom intercarrier adalah produk interkoneksi bagi penyelenggara jasa atau jaringan lain. Termasuk di dalamnya adalah Interkoneksi jaringan, Interkoneksi Jasa, dan produk Sewa jaringan.

9. **Telkom ISDN**

   Adalah kelompok layanan produk TELKOM berbasis teknologi ISDN (Integrate Service Digital Network). Dua kelompoknya adalah Makro Access (ISDB-PRA) dan Layanan Micro Access (ISDN-BRA).

### 3.1.3. Struktur Organisasi dan Job Description

Kantor Telekomunikasi Purwakarta mempunyai tugas menyelenggarakan jasa telekomunikasi untuk umum dan jasa nilai tambah lainya yang dipimpin oleh seorang Executive Manager dan membawahi ranting-ranting kantor seperti Cikampek, Plered, Bojong Sawit, Bukit Indah, dan Sebagainya.

Dalam menjalankan tugas pokok Kancatel Purwakarta, Manager dibantu oleh Senior Supervisor yang membawahi Dinas-dinas Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.

Kancatel Purwakarta terdiri dari beberapa dinas, yaitu:

1. Dinas Pemasaran dan Operasi
2. Dinas Jaringan
3. Dinas Wartel
4. Dinas Administrasi

Dalam melaksanakan tugas operasional perusahaan, setiap dinas mempunyai tugas pokok masing-masing yang di tetapkan sesuai dengan struktur organisasi dan uraian pekerjaan Kancatel Purwakarta.

Dalam pelaksanaan tugas tersebut tiap-tiap dinas saling terkait dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain, tapi merupakan satu kesatuan kerja untuk mancapai hasil yang diharapkan sesuai dangan ketetapan Direksi PT. TELKOM.

## 3.2 ANALISIS

### 3.2.1.Analisis Sistem Informasi dan Prosedur Penerimaan dan Penyimpanan Berkas Data Pelanggan

PT. TELKOM adalah suatu Badan Usaha Milik Negara sebagai pengelola tunggal jasa telekomunikasi dalam negri.

Yang dimaksud dengan telekomunikasi adalah setiap pemancaran, pengiriman atau penerimaan tiap jenis tanda, isyarat, tulisan, gambar dan suara atau berita baik melalui kawat, visual, radio atau elektro magnetic lainya.

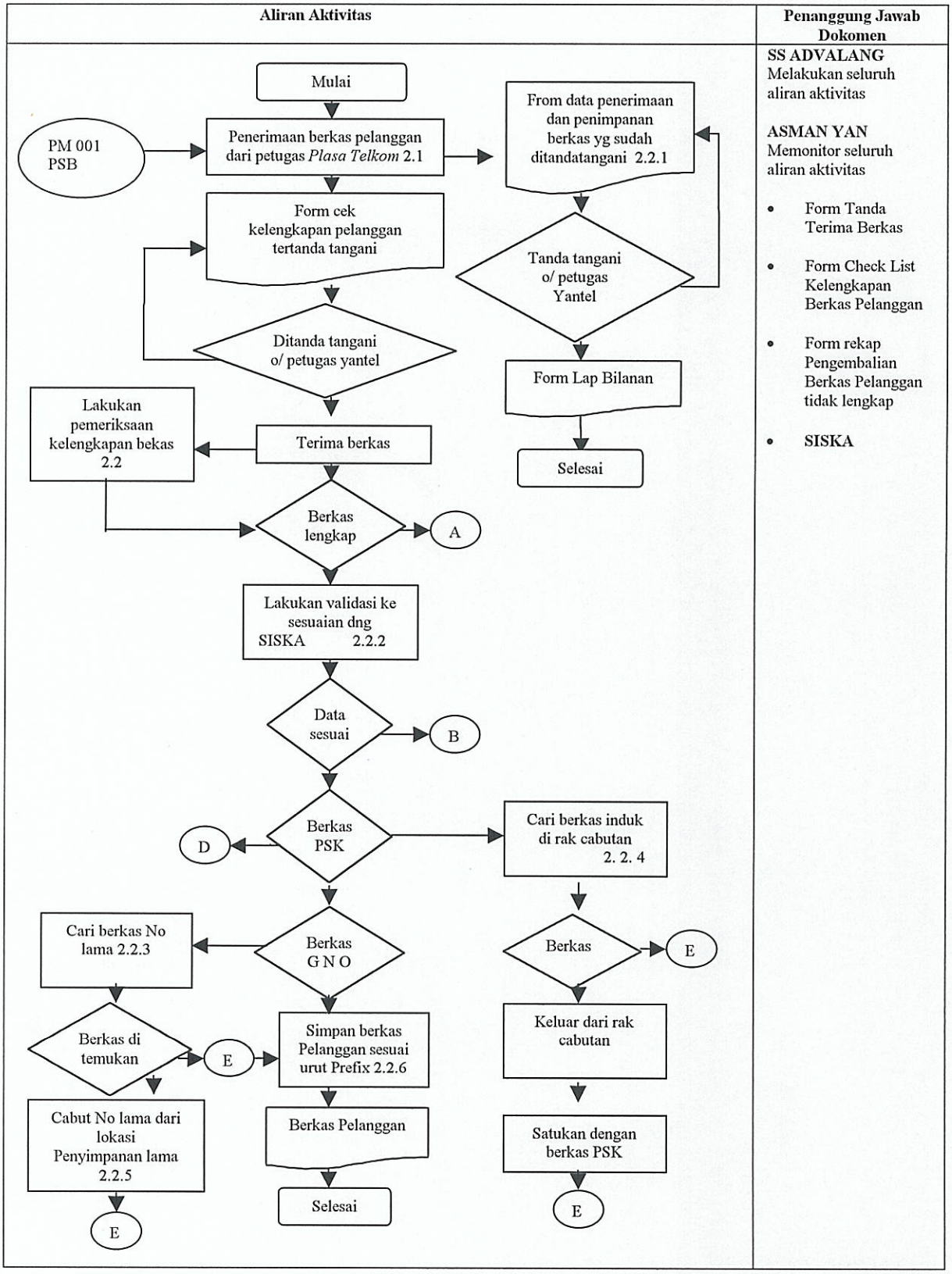
Maka telekomunikasi tidak lepas dari pemakai jasa telekomunikasi yang disajikan oleh PT. TELKOM.

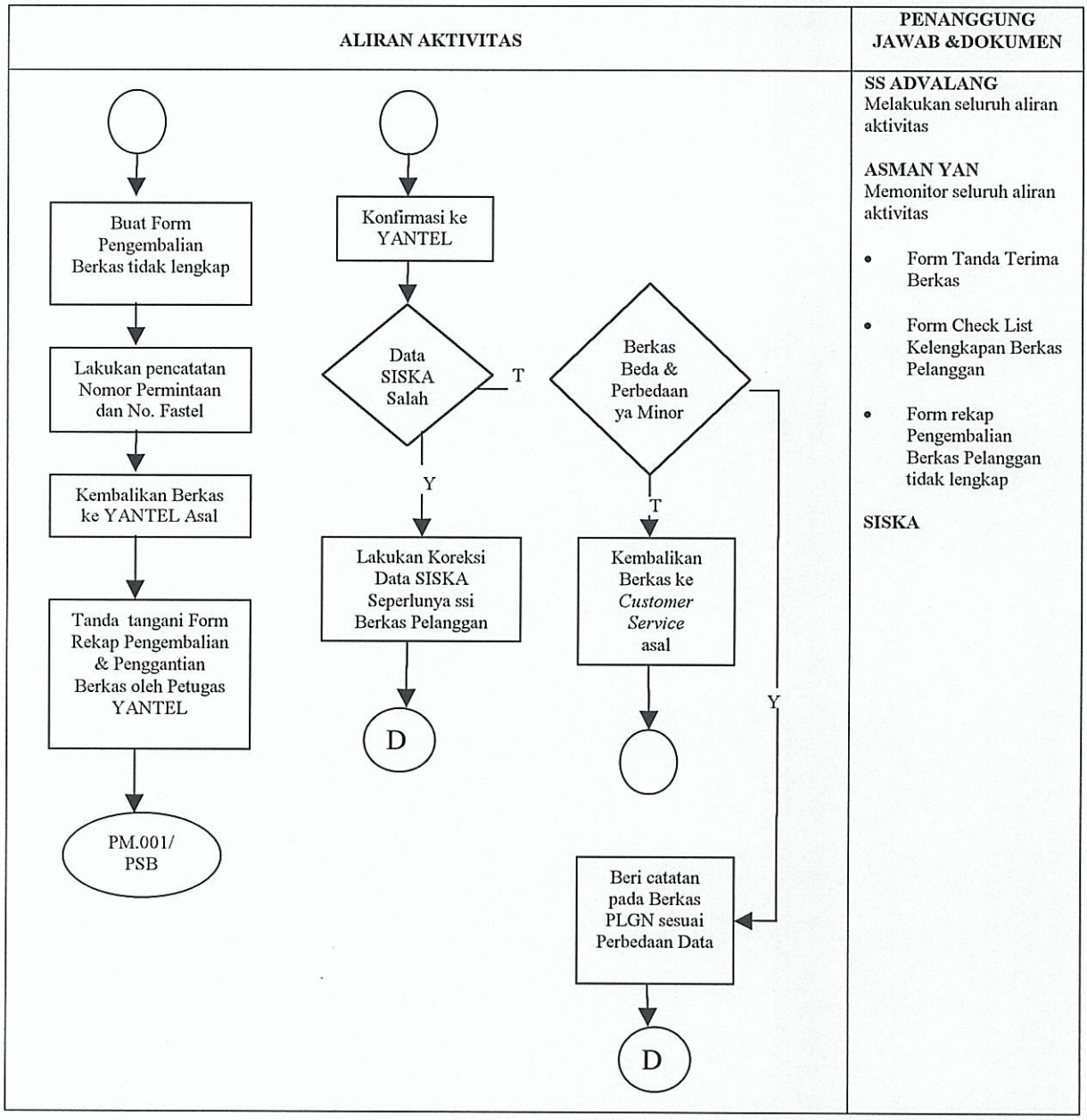
Mengingat pesatnya penambahan satuan sambungan telpon, telex dan sarana jasa telekomunikasi lainnya, untuk meningkatkan pelayanan terhadap para pemakai jasa telekomunikasi khususnya, Telkom mempunyai Prosedur mutu penerimaan dan penyimpanan berkas pelanggan hasil dari pasang baru dan/atau Mutasi Fastel, mulai penerimaan berkas pelanggan dari *Plasa Telkom*, pemeriksaan kelengkapan data pelanggan, pencocokoan dengan data yang ada pada *database* SISKA, selanjutnya dilakukan penyimpanan berkas pelanggan .

*Assistant Manager* Administrasi dan Validasi Data Langganan, *Senior Supervisor* Administrasi dan Validasi Data Langganan di Kancatel bertanggung jawab terhadap pelaksanaan Prosedur Mutu Penerimaan dan Penyimpanan Berkas Data Pelanggan.

Adapun maksud dan tujuan prosedur mutu ini adalah sebagai pedoman petugas dalam melaksanakan opersional sehingga prosedur Penerimaan dan Penyimpanan Berkas Data Pelanggan berjalan sesuai dengan Peraturan yang berlaku.

## 1. Prosedur Rinci






Gambar 3.1 Aliran Aktivitas Prosedur Rinci. (gambar ke 1 dalam bab 3)

**2. Keterangan Prosedur Rinci**

2.1 Menerima berkas data pelanggan dari petugas *Customer Service* berupa form YAN/PSB/PM.001/FORM.001 dan YAN/PSB/PM.001/FORM.002 yang telah dilengkapi dengan tanda tangan petugas *Customer Service*

2.2 .Melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas dan melakukan keputusan untuk menyatakan berkas yang diperiksa lengkap atau tidak.

2.2.1 Jika tidak lengkap, berkas dikembalikan ke petugas Customer Service, untuk dilengkapi dengan form pengembalian berkas tidak lengkap

2.2.2 Jika berkas lengkap, lakukan validasi kesesuaian antara data berkas dengan data SISKA.

2.2.3 Jika terdapat ketidak sesuaian dengan data SISKA dilakukan konfirmasi ke petugas *Customer Service* untuk koreksi data SISKA, memberi catatan pada berkas pelanggan sesuai perbedaan data (jika perbedaan minor) atau berkas data pelanggan dikembalikan ke petugas *Customer Service* untuk dilengkapi.

2.2.4 Jika data sesuai SISKA dan merupakan data berkas PSK, maka cari berkas induk di Rak Cabutan untuk disatukan dan disimpan.

2.2.5 Jika data sesuai SISKA dan merupakan berkas GNO, maka cari berkas nomor lama untuk dicabut dari lokasi penyimpanan lama.

2.2.6 Jika data sesuai SISKA dan bukan merupakan data PSK atau GNO, maka dilakukan penyimpanan berkas pelanggan sesuai urut prefix.

**3. Definisi**

1. *Plasa Telkom* adalah pusat pengendalian pelayanan jasa Telekomunikasi yang dipusatkan dalam suatu tempat/lokasi untuk melayani calon pelanggan (calang) yang datang (*walk in*) maupun melalui telepon (*phone in/teleservice*) yang dilengkapi dengan berbagai sarana pelayanan lainnya antara lain Demo Center dan Etalase Produk.
2. SISKA atau Sistem Informasi Kastamer adalah Sistem informasi Manajemen Kastamer yang berbasis kompute *On line* dalam satu DIRVE-II yang dipakai untuk menunjang/mendukung pelayanan pelanggan
3. Berkas data pelanggan adalah dokumen yang berisi tentang data pribadi dari pelanggan fasilitas telekomunikasi.