BAB III

PEMBAHASAN MASALAH

3.1 Sejarah Berdirinya PT. Telkom

PT. Telekomunikasi Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum didalam negeri pada awalnya bernama Poost En Tleraafdienst yang didirikan pada tahun 1884 dengan Staatsblad (lembaga negara) nomor 52 kemudian pada tahun 1906 diubah menjadi Post Telegraaf En Telepoondienst (PTT) dengan Staatsblad nomor 395 dan semenjak itu desebut PTT-DIENST. Pada tahun 1931 ditetepkan sebagai perusahaan negara berdasarkan I.B.W. Selanjutnya pada tahun 1960 pemerintah mengeluarkan peraturan pemerintah pengganti UU Nomor 19 tahun 1960 tentang persyaratan sebuah perusahaan negara dengan PERPU No.240 tahun 1961 berubah menjadi PN POS dan Telekomunikasi.

Lapangan usaha POS dan Telekomunikasi ternyata berkembang dengan pesat sehingga pada tahun 1965 pemerintah mengadakan peninjauan kembali hasilnya didasarkan pada peraturan pemerintah No.29 dan 30 tahun 1965 terjadinya pemecahan menjadi PN. POS dan GIRO Serta PN. Telekomunikasi dan mulai tanggal 28 April 1970 berdasarkan SK Menteri Perhubungan No.129/U/1970 PN. Telekomunikasi berubah menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi yang disingkat PERUMTEL. Keberadaan PERUMTEL dikukuhkan dengan peraturan pemerintah No.30 Tahun 1974 yang menetapkan PERUMTEL sebagai pengelola telekomunikasi untuk umum baik dalam negeri maupun luar negeri.

Pada akhir tahun 1980, pemerintah mengambil kebijakasanaan dengan membeli seluruh saham PT.INDOSAT, sebuah perusahaan swasta yang didirikan dalam rangka penanaman modal asing yang kemudian statusnya diubah menjadi suatu BUMN berbentuk persero. Penyertaan modal negara Republik Indonesia dalam saham PT.INDOSAT tersebut dituangkan dalam peraturan pemerintah No.52 tahun 1980..

Untuk meningkatkan jasa pelayanan komunikasi untuk umum, diadakan perubahan terhadap peraturan pemerintah No.53 Tahun 1980 yaitu dengan menetapkan PERUMTEL sebagai badan usaha yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan telekomunikasi umum untuk internasional Peraturan Pemerintah NO.34 tahun 1974 tentang PERUMTEL juga diubah dengan Peraturan Pemerintah No. 54 Tahun 1980.

Sehubungan dengan diundang-undangkannya Peraturan Pemerintah No.3 tahun 1983 tentang tata cara pembinaan dan pengawasan PERJAN, PERUM dan PERSERO, maka dikeluarkan Peraturan Pemerintah No.21 tahun 1984 pengganti Peraturan Pemerintah No.36 tahun 1974 juga Peraturan Pemerintah No.54 tahun 1980.

Satu hal yang sangat menggembirakan adalah ditetapkannya UU No.3 tahun 1989 tentang Telekomunikasi yang memberikan angin segar dalam perkembangan dan pembangunan, dimana Telkom dapat mengurus rumah tangganya sendiri.

Mengingat semakin pesatnya perkembangan telekomunikasi ditambah dengan pola manajemen yang lebih terbuka, pemerintah melalui Peraturan Pemerintah No.25 tahun 1991 tanggal 1 Mei 1991 menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Telekomunikasi menjadi perusahaan perseroan.

Dalam akte pendirian tentang bahwa modal dasat PT.Telekomunikasi Indonesia (PT.TELKOM) sebesar 10 Triliun Rupiah, ini adalah kekayaan negara yang ditanam di PERUMTEL dihitung oleh Departemen Keuangan bersama DEPPARPOSTEL, dan dijelaskan pula bahwa PT.TELKOM didirikan dalam jangka waktu 75 tahun.

3.2 Stuktur Organisasi PT. TELKOM Kandatel Subang

Stuktur organisasi perusahaan merupakan suatu kerangka dasar menyeluruh yang mempersatukan bagian-bagian yang ada dalam suatu perusahaan, sehingga dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tanpa didukung oleh stuktur organisasi yang teratur, tentunya perusahaan tidak dapat berjalan dengan lancar sebagaimana diharapkan perusahaan.

Guna mendapatkan suatu gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai stuktur organisasi perusahaan. Stuktur organisasi ini dibentuk dengan maksud agar setiap anggota dapat bekerja sama dengan baik, efektif dan efisien. Kerja sama yang baik tersebut akan terwujud dengan adanya pembagian kerja dan pengelompokan aktivitas kedalam bagian-bagian yang saling berhubungan satu sama lainnya, sehingga disini akan terlihat adanya pembagian tugas dan wewenang serta tanggung jawab yang jelas dari setiap bagian.

Untuk menunjang pelaksanaan dalam seluruh kegiatannya diperlukan suatu manajemen yang dapat saling bekerjasama antar unit satu dengan unit lainnya. Adapun unit-unit yang ada di PT. TELKOM Kandatel Subang secara umum adalah sebagai berikut:

1. Bagian Perencanaan
    a. Urusan Quality Assurance
    b. Urusan Perencanaan Bisnis
    c. Urusan Pran Infrastuktur
2. Bagian Sumber Daya Manusia
    a. Urusan Pelayanan Manusia
    b. Urusan Pelayanan SDM
    c. Urusan Bang Kompet & HRMIS
    d. Urusan Pengamanan
3. Bagian Keuangan
    a. Urusan Perbendaharaan
    b. Urusan Anggaran
    c. Urusan Akuntansi
    d. Urusan Was Pat
4. Bagian Logistik
    a. Urusan Adm Log & Sar. Umum
    b. Urusan Pengadaan
5. Dinas Ophar Akses Pelanggan
    a. Sub Dinas Tata Usaha & Log
    b. Sub Dinas Advalkab & Prog. Jar
    c. Sub Dinas Tekjar-I/II
    d. Sub Dinas Ikr. Psb & Gangguan
6. Dinas niaga
    a. Sub Dinas Pelayanan

b. Sub Dinas Op Tlp & Tgp

c. Sub dinas Telum & Wartel

d. Sub Dinas Promas & Dalang

3.3 Produk-produk PT. TELKOM Kandatel Subang

Pada dasarnya setiap perusahaan dapat berkembang dan sukses jika mempunyai suatu produk yang dapat diterima oleh konsumen. Untuk itu PT. Telkom memberikan produk kepada konsumen yang dapat memberikan kemudahan dalam halnya telekomunikasi. Produk-produk yang ada di PT. Telkom Divre III adalah:

1. Telepon rumah & Industri
2. Telepon untuk umum (public-phone)

Jenis-jenis dari telepon umum:

a. Telepon Umum Coin (TUC)

   Ada dua jenis TUC:

   1) Untuk jenis uang logam tertentu (single coin)

   2) Berbagai jenis uang logam (multi-coin)

b. Telepon Umum Kartu Magnetik (TUKM)

   Menggunakan kartu telepon magnetic (menyimpan jumlah unit / pulsa yang tersisa di kartu tersebut)

c. Telepon Umum Kartu Smart/chip

   Secara fisik sama seperti TUKM, namun menggunakan kartu telepon yang dilengkapi dengan micro-chip dimana micro-chip tersebut dapat diprogram sesuai keingian konsumen.

d. TUCP

Telepon Umum Coin Pelanggan adalah pesawat telepon yang dapat dikelola oleh pelanggan yang dapat digunakan oleh masyarakat dengan menggunakan koin.

e. Wartel

Warung telekomunikasi adalah suatu usaha penyelenggaraan layanan telekomunikasi untuk umum, yang dapat mencacat dan menyajikan data biaya percakapan atau pemakai yang harus dibayar pengguna. Ada dua jenis watel: Wartel A dan Wartel B

3. Telkom Net Insatan

Layanan internet dengan dial-up tanpa perlu menjadi anggota terdaftar, tarif diberlakukan flat Rp.9600,- per jam.

4. Telex dan Telegram

Pasilitas pengiriman berita tertulis menggunakan pesawat teleprinter(telex). Dapat dilakukan diwartel yang ada pesawat teleprinter (Wartel)

5. Fitur Telepon

Fitur adalah fasilitas tambahan yang akan memperkaya unjuk telepon dan mempermudah cara bertelekomunikasi. Dibawah ini adalah fitur-fitur yang disediakan oleh sentral-sentral telepon TELKOM DIVRE III :

a. TRIMITRA

Fasilitas berbicara bertiga, fasilitas ini memungkinkan untuk dapat bertelepon bertiga.

b. LACAK

Fasilitas pengalihan pangilan telepon, dengan fasilitas ini setiap panggilan ke nomor telepon anda, jika anda tidak ada ditempat dapat dialihkan panggilan kenomor yang diinginkan dengan cara menambahakan *22* didepan nomor telepon yang diinginkan.

c. NADA SELA

Sewaktu menggunakan telepon akan terdengar tone sebagai tanda masuknya panggilan. Cara mengaktifkan tekan *30#.

d. KLIP

Ketahui langsung identitas pemanggil dengan fasilitas ini dapat mengetahui siapa yang menghubungi sebelum telepon diangkat.

e. ANDRA

Angkat dan Bicara dengan fasilitas ini tidak perlu mendial untuk bertelepon ke nomor yang diinginkan,cukup angkat gagang telepon dan tunggu 15 detik, hubungan terlaksana dengan sendiri. Caranya tinggal tambahkan #25# didepan nomor yang diinginkan.

f. SANDI NADA

Dengan fasilitas ini dapat menghubungi nomor orang yang dituju dengan mendial dua angka dan bisa menyimpan 100 nomor (00 s/d 99). Untuk mengaktifkan tambahkan *51*99* didepan nomor yang diinginkan. Angka 99 adalah sandinya jadi kalau mau menghubungi tinggal tekan **99.

g. Key-Word

Fasilitas ini untuk memberikan pass-word untuk membuka telepon sehingga telepon tidak bisa dipakai SLJJ.

h. Hunting

Fasilitas ini berguna bagi perusahaan yang memiliki lebih dari satu nomor telepon, jika ada yang menghubungi telepon yang sedang dipakai maka dengan sendirinya akan masuk kenomor yang tidak dipakai.

i. MWI

Fasilitas ini bermanfaat jika digunakan berpasangan dengan TELKOM MEMO, yaitu mengingatkan bila ada pesan dipesawat telepon. Fasilitas ini memerlukan alat khusus di pesawat telepon.

j. TELKOM MEMO

Fasilitas ini berguna untuk meninggalkan pesan bagi orang yang menelpon jika orang yang ditelepon tidak ada.

k. LARGE Conference Call atau PERMATA (Pertemuan Melalui Telepon Anda)

Fasilitas ini dapat memungkin untuk dapat berhubungan langsung sampai dengan 30 orang.

3.4 Bidang Usaha

Pendapatan yang masuk diantaranya :

1. Pendapatan pasang baru dan mutasi diakui sebagai pendapatan periode berjalan pada saat terminal pelanggan siap untuk dioperasikan sebesar tarif pasang baru mutasi yang harus dibayar oleh pelanggan.
2. Pengakuan pendapatan sewa bulanan pelanggan dilakukan dan diakui pada saat informasi jumlah tagihan dapat diketahui sebesar tarif biaya sewa bulanan yang harus dibayar oleh pelanggan.

3. Pengakuan pendapatan atas pemakaian fasilitas telekomunikasi yang didasarkan atas tarif dan satuan ukuran pemakaian seperti pulsa dan satuan ukuran lainnya dan diakui pada saat informasi jumlah tagihan dapat diketahui pemakaian sebenarnya selama periode tertentu.
4. Pendapatan Telepon Umum Koin (TUK) diketahui pada saat pemasukan yang didapat dan diperkuat dengan berita acara pengambilan koin.
5. Pendapatan penjualan Kartu Telepon Umum (KTU) diakui pada saat kartu dijual sebesar harga jual kartu.
6. Pendapatan wartel swasta diakui pada saat diterima penyetoran dan pihak penyelenggara wartel swasta dengan dokumen dasar berupa Credit Nota (CN)

3.5 Macam-macam layanan:

Untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap calon pelanggan / pelanggan maka PT. TELKOM Kandatel Subang memberikan layanan jasa telekomunikasi yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Layanan pra-jual

   Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai produk jasa telekomunikasi yang disediakan TELKOM DIVRE III

2. Personal selling

   Pemasaran dan penjualan jasa telekomunikasi dan penjelasannya yang diberikan melalui Service Point dan atau petugas pemasaran keliling

3. Telemarketing

   Pemasaran dan pemberian informasi jasa telekomunikasi melalu nomor 162.

4. Coporate customer selling

   Pemasaran dan pemberian informasi jasa telekomunikasi khusus kepada para pelanggan bisnis, baik dengan personal selling (konsultasi, presentasi dan demo produk) maupun melalui Telemarketing (Direct Mail atau Telepon 162)

5. Layanan penjualan

   Berupa pemasangan baru sambungan telekomunikasi dan mutasi sambungan telekomunikasi.

   a. Pasang baru fasillitas telekomunikasi (PSB), meliputi: sambungan telepon, telex, fax.

   b. Mutasi sambungan Telekomunikasi meliputi:

      Pindah alamat (PDA), balik Nama (BN), Isolir atas permintaan pelanggan sendiri (APS), ganti nomor (GNO)

6. Layanan purna jual

   Layanan yang diberikan kepada para pelanggan guna menampung keluhan mengenai gangguan, claim pulsa, masalah pasang baru, masalah pelayanan serta pemeliharaan/perbaikan.

7. Layanan informasi

   Tagihan rekening melalui 109, nomor telepon dll. melalui 108, persediaan sarana pembayaran secara online (System On-line Payment Point – SOPP) di banyak bank-bank.

8. Buku petunjuk telepon

   Buku ini berisikan informasi penting diketahui masyarakat seperti: Nomor Telepon, Tarif Telepon, Area Telepon, Area Kode (untuk SLJJ), Country-Code(untuk sli), alamat kantor pelayanan TELKOM,dll.

3.6 Masalah Yang Timbul Dalam Praktek Kerja

Dalam setiap perusahaan akan menghadapi kendala atau hambatan yang dihadapi oleh perusahaan tersebut demikian juga yang terjadi pada PT.Telkom Kandatel Subang. Masalah-masalah yang dimaksud dan sering terjadi adalah :

1. Saat perhitungan, pencatatan dan pembayaran yaitu mengalami selisih atau ketidaksamaan antara penghitungan dan pencatatan dalam suatu pembukuan, salah memasukkan data. Hal ini dapat terjadi karena ketidaktelitian petugas dalam menangani pekerjaannya.
2. Keterlambatan menyerahkan data dari bagian lain.
3. Padamnya saluran listrik sehingga menghambat selesainya pekerjaan.

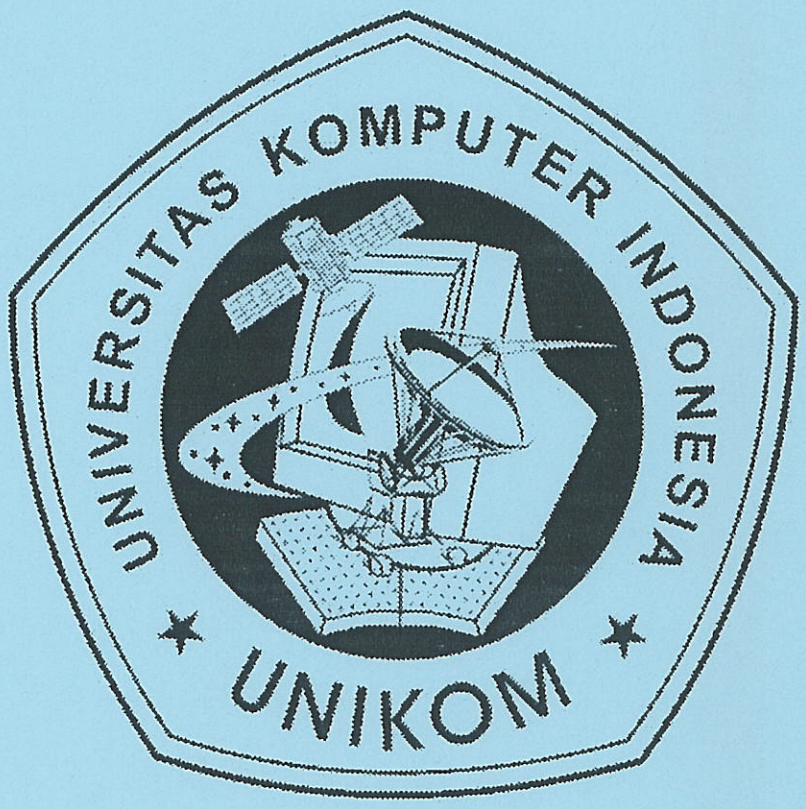
3.7 Upaya Mengatasi Masalah

Sebesar apapun hambatan yang dihadapi oleh PT.Telkom Kandatel Subang namun tidak menutup kemungkinan untuk mencari dan mengatasi hambatan tersebut. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah :

1. Diperlukannya ketelitian dan keahlian dalam pengolahan data demi kelancaran serta selesainya suatu pekerjaan.
2. Ketepatan waktu dalam menyerahkan laporan merupakan bagian dari suksesnya dan berkembangnya suatu perusahaan.
3. Lebih meningkatkan lagi kehandalan peralatan yang ada.
4. Diberikannya kepercayaan pada penulis agar bisa menerapkan ilmu yang telah di dapat di kampus.

3.8 Hasil Kerja Praktek

Adapun yang telah penyusun lakukan selama kerja Praktek berlangsung adalah memasukan data, membuka E-mail dan . Selain itu aktivitas tersebut penyusun mengamati bagaimana mereka bekerja dan mewawancarai para pegawai guna mendapatkan informasi untuk menambah pengetahuan penyusunan dan pengalaman kerja sebagai orang pegawai.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM