BAB II

LANDASAN TEORI

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

2.1 PENGERTIAN PROSEDUR

Prosedur adalah merupakan urutan pekerjaan atau kegiatan yang terencana dengan urutan untuk menangani transaksi usaha yang berulang dengan cara seragam dan padu. Contoh yang sederhana adalah yang dilakukan oleh perusahaan.

Setiap pelaksanaan suatu prosedur terdapat suatu cara kerja untuk mencapai tahapan demi tahapan pekerjaan, yang dijadikan sebagai panduan atau alat dan sarana mekanis untuk melaksanakan setiap pekerjaan. Kebanyakan perusahan pada dasarnya mempunyai cara kerja yang terdiri dari sejumlah prosedur, karena prosedur itu akan memberikan kemudahan dalam semua kegiatan perusahaan.

Prosedur erat kaitannya dengan system, karena tiap system yang berlaku adalah terdiri atas sejumlah prosedur dan selain itu mekanisme system ditopang oleh sejumlah prosedur yang diperlukan.

Berikut ini adalah karakteristik prosedur, yaitu :

a. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi

b. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.

c. Prosedur menunjukkan urutan – urutan yang logis dan sederhana.

d. Prosedur menunjukkan adanya penetapan usaha keputusan dn tanggung jawab.

e. Prosedur menunjukkan adanya koordinasi dari tiap bagian dan adanya penetapan fungsi – fungsi yang diperlukan.

f. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.

2.2 BENTUK PEMASANGAN TELEPON

Ada 2 bentuk pemasangan telepon pada PT.Telkom yang dikenal, yaitu :

1. Pasang Baru Telepon (PSB)

Pasang Baru (PSB) adalah permintaan pemasangan telepon baru oleh pelanggan yang belum pernah memasang telepon sebelumnya. Pemasangan telepon ada dalam bentuk Residential (Departemen atau Perumahan), Bisnis (Rumah Makan, Pertokoan, Tempat – tempat hiburan, dll), Telepon Umum Coin (TUC), Wartel, Dinas (Perkantoran).

Adapun prosedur Pasang Baru (PSB) telepon adalah :

- Pelanggan memasukkan permohonan meminta pasang baru telepon dengan mengisi formulir MPT (Model Pemeriksaan Teknis), dan memilih bentuk pemasangan telepon apa yang diperlukan.
- Formulir MPT diberikan ke bagian Teknik untuk melakukan survei lokasi,

Pada saat survei lokasi bagian teknis akan mendapatkan dua kemungkinan dalam pemasangan telepon karena keterbatasan jaringan yang tersedia, yaitu :

a. Pelayanan Mungkin (PM)

Pelayanan Mungkin adalah pelayanan yang dapat dipenuhi oleh Telkom untuk pemasangan telepon baru karena tersedianya jaringan di lokasi pelanggan. Jika permohonan pelanggan termasuk Pelayanan Mungkin (PM) maka dilanjutkan ke proses Pasang Baru Telepon selanjutnya :

- Dibuatkan surat panggilan bayar, dengan mengisi Tel 69 (Kwitansi Penerimaan Uang).

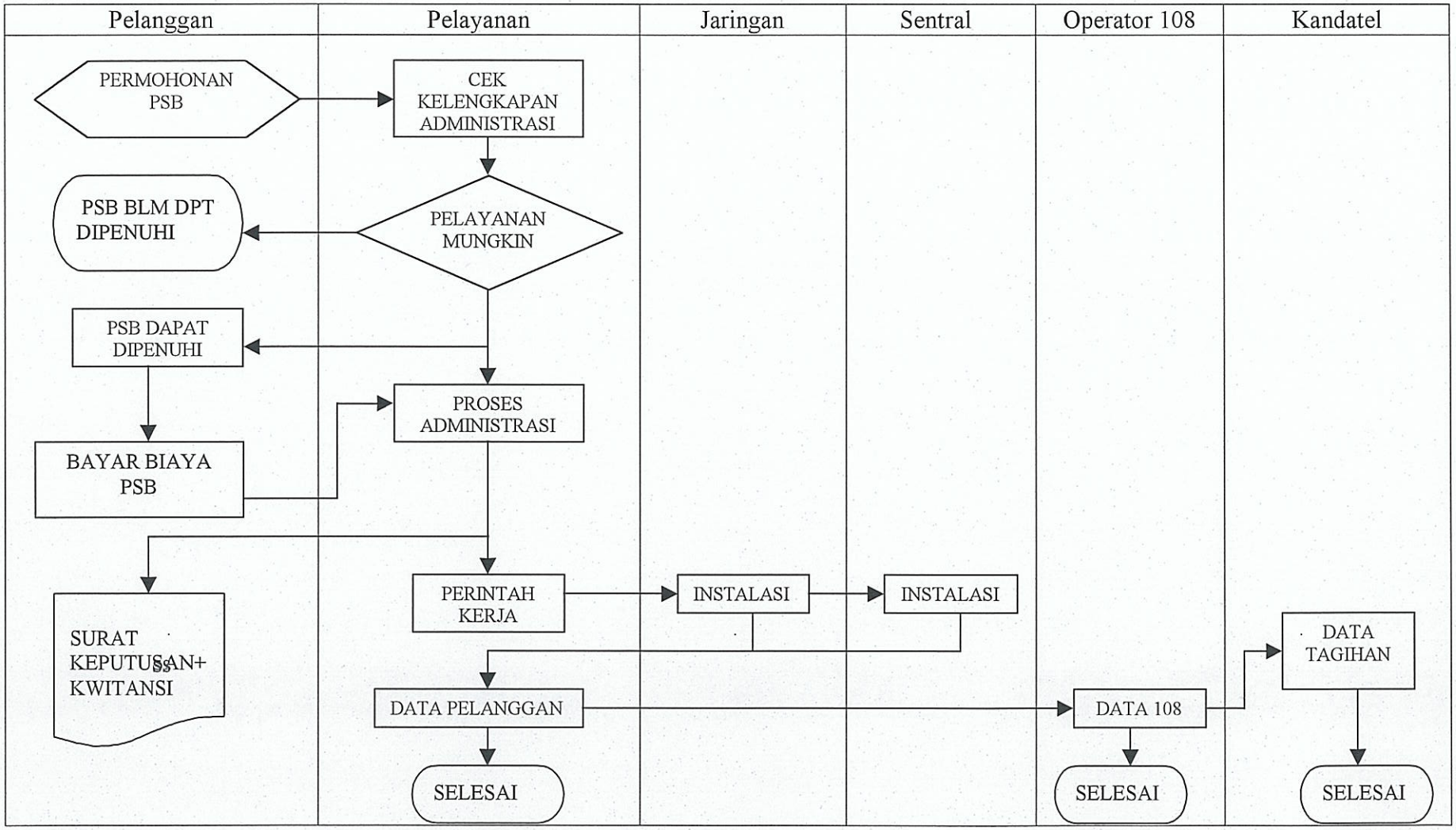
  Mengisi Tel 25 (Nota Pelaksanaan Pasang Baru/Mutasi Sambungan Telekomunikasi) untuk pelaksanaan Pasang Baru, sekaligus menandatangani Tel 2b untuk Surat Permintaan Pemasangan, Tel 2 yaitu Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi untuk Pegangan bagi Telkom dan juga Tel 2 untuk pelanggan.

  Tel 25 ini menandakan pasang baru terlaksana.
- Kesemuanya dirangkaikan jadi satu dalam pelaksanaan proses PSB untuk dijadikan data pelanggan PSB beserta KTP.
- Arsip.

Adapun tarif Jasa PSB :

SEGMEN	BIAYA PSB	ABODEMEN	PPN	IKR	JUMLAH
RESIDENTIAL	Rp.200.000	Rp.23.000	Rp.22.300	Rp.80.000	Rp.325.300
BISNIS	Rp.300.000	Rp.38.500	Rp.33.850	Rp.80.000	Rp.452.350

Gambar 2.2 PROSEDUR PASANG BARU TELEPON
KANCATEL KOTAMOBAGU



b. Pelayanan Belum Mungkin (PBM)

Sementara bagi pelanggan yang lokasinya tidak terdapat jaringan karena keterbatasan kapasitas, akan termasuk Pelayanan Belum Mungkin (PBM). Namun bukan berarti permohonan dari pelanggan PBM hanya dijadikan arsip saja, tetapi akan tetap masuk antrian dari permohonan pasang baru telepon untuk menunggu ketika ada jaringan yang masuk di lokasinya, hanya saja bisa memakan waktu berbulan –bulan bahkan tahun.

2. Pasang Kembali (PSK)

Pasang Kembali (PSK) adalah permohonan pasang kembali telepon oleh pelanggan yang pernah memasang telepon dengan nomor yang sama yang pernah dimiliki sebelumnya namun diputuskan teleponnya oleh sentral karena belum membayar tagihan telepon yang sudah melewati batas waktu yang semula diberikan oleh pihak Telkom.

Proses Pasang Kembali (PSK) sama halnya dengan pasang baru, harus memenuhi beberapa prosedur yang kesemuanya akan dilakukan setelah pelanggan membayar terlebih dahulu tunggakan beserta denda kerlambatan dalam pembayaran.

Apabila pelanggan meminta pasang baru dengan nomor telepon baru dengan harapan tanpa membayar tunggakan, itu tidak bisa dipenuhi oleh Telkom karena pelanggan tetap harus membayar tunggakan telepon terlebih dahulu.

Terkadang nomor telepon yang mempunyai tunggakan, setelah terputus masih diberikan kesempatan dari Telkom bagi pelanggan yang ingin memasangnya kembali. Jika tidak, maka nomor tersebut diberikan kepada calon pelanggan yang akan memasang telepon baru. Akan tetapi bila tunggakan terbayar kebanyakan pelanggan masih memilih memasang kembali nomor telepon yang dipakai sebelumnya selama belum diberikan ke pelanggan baru lainnya.

2.3 JENIS PEMASANGAN TELEPON

Jenis pemasangan telepon yang dikenal dan paling banyak digunakan saat ini adalah telepon fisik atau jaringan telepon dengan menggunakan kabel.

Keuntungan memakai telepon fisik :

- Suara yang diterima bagus
- Pengiriman data baik
- Tahan terhadap petir
- Tahan terhadap gangguan mekanis

Kerugiannya :

- Tekanan isolasi tidak baik
- Kebocoran dalam kabel atau terjadinya induksi pararel
- Jika lekukan kabel melebihi spesifikasi bisa membuat kabel t erputus
- Sulit dalam instalasi
- Jarak jangkauan terbatas

Jika jangkauannya melebihi dari kapasitas, maka suara pengiriman data jadi kurang baik.

Hal – hal yang bisa mengatasi kerugian dari memakai telepon fisik :

- Sebelum dipasang kabel harus diukur tekanan isolasinya.
- Sambungan kabel harus bagus
- Menjaga agar jangan sampai terjadi kelebihan spesifikasi lekukan pada kabel
- Khusus kabel udara harus dipasang, digantungkan atau ditambatkan pada tiang, untuk kabel tanah harus ada penggalian tanah, penaikan kabel, dll.
- Harus memiliki *Repieter* atau penguat signal.

Seperti yang sudah kita ketahui Telepon fisik ini jangkauannya terbatas, menyebabkan banyak pelanggan yang tinggal di beberapa daerah yang agak jauh dari jangkauannya tidak dapat menggunakan telepon sebagai sarana komunikasi .

Mengantisipasi pelanggan yang sulit dijangkau oleh jaringan, dan mengingat pentingnya komunikasi bagi pelanggan, Telkom menyediakan jenis jasa telekomunikasi lain yang menggunakan antena atau jaringan tanpa kabel atau disebut juga WLL (Wireless Loop Lokal).

Wireless Loop Lokal (WLL) adalah jenis jaringan tanpa kabel yang menggunakan sarana antena untuk memancarkan sinyal suara sampai ke antena penerima para pelanggan.

Keuntungan dari pemasangan telepon tanpa kabel (WLL) ini adalah :

- Bisa menjangkau daerah – daerah yang tidak terjangkau oleh jaringan telepon fisik / kabel.
- Bisa membantu keterbatasan daripada jaringan telepon fisik / kabel.
- Mudah diinstalasi

Kerugiannya :

- Tidak bisa menahan tegangan listrik yang tidak normal.
- Rawan terhadap petir
- Komponen penunjang susah didapatkan di lapangan.

Perlu diketahui jangkauan jaringan tanpa kabel ini (WLL) sekitar 4 km.

Beberapa daerah - daerah di Kotamobagu seperti Lolak, Inobonto, Molibagu, Dumoga, Doloduo, Ibolian belum bisa memasang telepon dengan menggunakan WLL karena tidak adanya *Back Station* atau stasiun sentral maka menyebabkan tidak tersedianya sentral untuk C*onnect* karena harus menggunakan nomor – nomor sentral.

2.4 MACAM PRODUK TELKOM

Telkom menyediakan fasilitas produk untuk pelanggan setelah memasang telepon yang sudah dipasarkan sampai dengan saat ini adalah :

FOLLOW ME

- Panggilan telepon untuk anda yang bisa mengikuti *kemanapun anda pergi.*

- Anda seakan-akan dinas 24 jam sehari, karena panggilan bisa dialihkan ke tempat lain dimana anda berada.
- Dapat mentransfer panggilan ke nomor-nomor telepon dimanapun anda berada.
- Dapat diprogram.

***THREE PARTY* (Tri Mitra)**

- Anda dapat melakukan *pembicaraan bertiga pada waktu yang bersamaan.*

***CALL WAITING* (Nada Sela)**

- Anda dapat *menerima panggilan telepon lain* selagi berbicara.
- Ketika anda sedang menelepon sering panggilan telepon penting tidak bisa masuk karena line telepon anda sibuk, dengan *Call Waiting* anda dapat menerima panggilan telepon kedua sekalipun anda sedang melakukan pembicaraan telepon.
- Memilih percakapan yang lebih penting.

SPEED DIALING

- Hanya dengan menggunakan kombinasi dua angka anda dapat menghubungi 99 nomor telepon relas.
- Menyingkat nomor-nomor telepon relasi anda dalam sandi dua digit.
- Memudahkan anda untuk mengingat nomor-nomor telepon relasi anda.

HOT LINE DELAYED

- Cukup dengan mengangkat gagang telepon saja nomor telepon tujuan langsung tersambung.
- Pemanggilan dengan tanpa menekan nomor.

  Nomor tujuan (terpilih) dapat diprogram sesuai dengan yang diinginkan setelah memasang telepon.

2.5 DATA JUMLAH PELANGGAN

Data jumlah pelanggan pemasang telepon pada Kancatel Kotamobagu :

- Residential (Dep/Perumahan) = 2200 pelanggan
- Bisnis = 1017 pelanggan
- Telepon Umum Coin (TUC) = 9
- Wartel / Dinas Tel = 37 pelanggan
- WLL = 706 pelanggan