BAB III

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PRAKTEK

UNIKOM

3.1 PT. Telkom Indonesia

3.1.1 Sejarah dan Perkembangan PT. Telkom

1882 sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegrap dibentuk pada masa pemerintahan kolonial Belanda.

1906 Pemerintah Kolonial Belanda membentuk sebuah jawatan yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi yang diberi nama Jawatan Pos, Telegrap dan Telepon (*Post, Telegraph en Telephone Dienst/PTT*).

1945 Proklamasi kemerdekaan Indonesia sebagai negara merdeka dan berdaulat, lepas dari pemerintahan Jepang.

1961 Status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).

1965 PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional.

1980 PT Indonesian Satellite Corporation (Indosat) didirikan untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel.

1989 Undang-undang nomor 3/1989 tentang Telekomunikasi, tentang peran serta swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP no.25 tahun 1991.

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

1995 Penawaran Umum perdana saham TELKOM (*Initial Public Offering/IPO*) dilakukan pada tanggal 14 November 1995. sejak itu saham TELKOM tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), New York Stock Exchange (NYSE) dan London Stock Exchange (LSE). Saham TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan (*Public Offering Without Listing/POWL*) di Tokyo Stock Exchange.

1996 Kerja sama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional I Sumatra – dengan mitra PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo); Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten – dengan mitra PT Aria West International (AriaWest); Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta – dengan mitra PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI); Divisi Regional VI Kalimantan – dengan mitra PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra); dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia – dengan mitra PT Bukaka Singtel.

1999 Undang-undang nomor 36/1999, tentang penghapusan monopoli penyelenggaraan telekomunikasi.

2001 TELKOM membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa

telekomunikasi di Indonesia, yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara TELKOM dengan Indosat. Dengan transaksi ini, TELKOM menguasai 72,72% saham Telkomsel. TELKOM membeli 90,32% saham Dayamitra dan mengkonsolidasikan laporan keuangan Dayamitra ke dalam laporan keuangan TELKOM.

2002 TELKOM membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual-beli pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004. TELKOM menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore Telecom, dan dengan demikian TELKOM memiliki 65% saham Telkomsel. Sejak Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

3.1.2 Misi dan Visi PT. Telkom

Visi Telkom

Menjadi pelaku Infokom terkemuka di kawasan Regional (*To Become a Domaine Infocom Playere In The Region)*

Misi Telkom

Memberikan layanan "*One Stop Infocom*" dengan kualitas yang prima dan harga kompetitif, mengelola usaha dengan cara yang terbaik dengan mengoptimalkan SDM yang unggul, dengan teknologi yang kompetitif dan dengan *Business Partner* yang sinergi.

3.1.3 Arti Logo PT. Telkom



Gambar 3.1: Logo Telkom Indonesia

Bentuk bulatan dari logo melambangkan : Keutuhan Wawasan Nusantara ; Ruang gerak TELKOM secara nasional dan internasional; TELKOM yang mantap, modern, luwes, dan sederhana

Warna biru tua dan biru muda bergradasi melambangkan teknologi telekomunikasi tinggi/canggih yang terus berkembang dalam suasana masa depan yang gemilang

Garis-garis tebal dan tipis yang mengesankan gerak pertemuan yang beraturan menggambarkan sifat komunikasi dan kerjasama yang selaras secara berkesinambungan dan dinamis

Tulisan INDONESIA dengan huruf Futura Bold Italic, menggambarkan kedudukan perusahaan ; TELKOM sebagai Pandu Bendera Telekomunikasi Indonesia (*Indonesian Telecommunication Flag Carrier*)

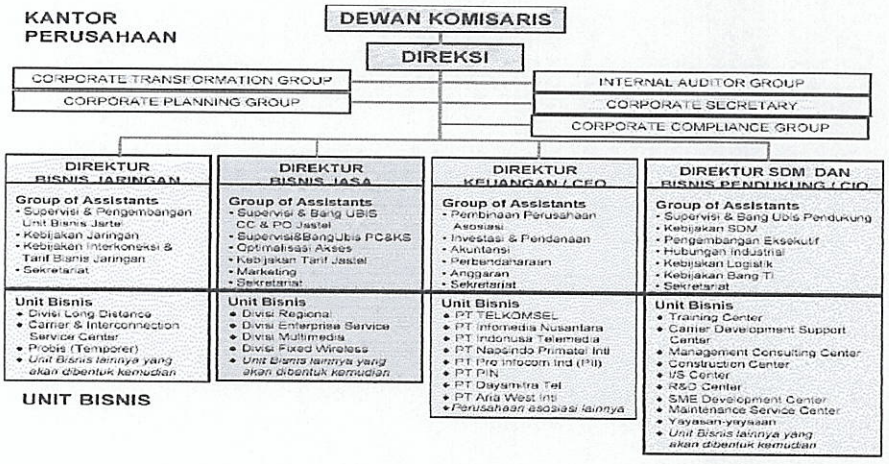
3.1.4 Struktur Organisasi PT. Telkom

Dalam pengelolaan organisasinya, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. memiliki sebuah Dewan Komisaris yang terdiri dari 1 (satu) ketua dan 4 (empat) anggota serta sebuah Dewan Direksi yang beranggotakan 1 (satu) orang Presiden Direktur atau CEO dan 4 (empat)

orang anggota Dewan Direksi lainnya yang memiliki fungsi dan tanggung jawab yang berbeda seperti Direktur Sumber Daya dan Bisnis Pendukung/CIO, Direktur Bisnis Jaringan Telekomunikasi, Direktur Bisnis dan Jasa Telekomunikasi, dan Direktur Keuangan/CFO.

Sebagai sebuah *holding company*, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. memiliki beberapa buah anak perusahaan terafiliasi seperti PT Telekomunikasi Selular Indonesia yang bergerak sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi bergerak selular, PT Indonusa Telemedia yang menangani bisnis multimedia penyiaran dan Internet dengan nama produk TELKOMVision dan PT Infomedia Nusantara yang mengelola bisnis penerbitan Buku Petunjuk Telepon (*Yellow Pages)* dan *Call Center.*

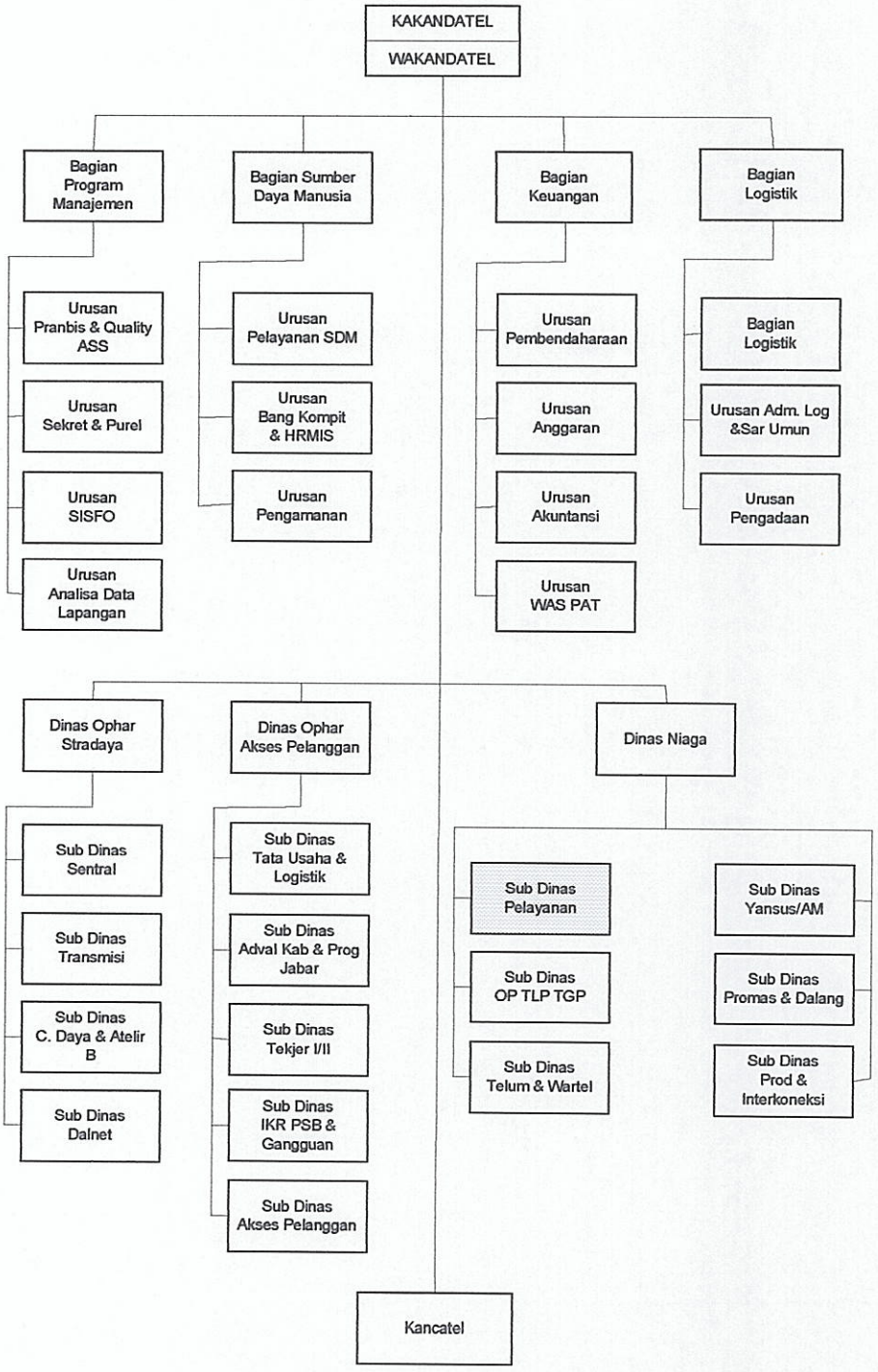
Selain anak perusahaan tadi, dalam menjalankan operasi perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. telah mengelompokan unit-unit yang ada dalam organisasi ke dalam bentuk Divisi, Center dan Yayasan.



Gambar 3.2 : Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia

3.2 PT. Telkom Kandatel Cianjur

3.2.1 Struktur Organisasi Kandatel Cianjur



G ambar 3.3: Struktur Organisasi Kandatel Cianjur

3.2.1 Tujuan Utama Kerja dan Program Pelayanan Bagian Subdin Pelayanan Kandatel

Tujuan Utama Kerja :

Menyelenggarakan kegiatan operasional pelayanan berdasarkan target pemasaran dan kualitas pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggan/pengguna jasa telekomikasi di Kandatel.

Program Pelayanan :

1. Menyelenggarakan pelayanan jasa telekomunikasi PSB dan mutasi
2. Menyelenggarakan layanan claim pulsa
3. Menyelenggarakan pemeliharaan data pelanggan
4. Menerima laporan langsung dari pelanggan
5. Menyelenggarakan tata usaha dan kesekretariatan Dinas Niaga

3.3 Penjelasan Tentang TELKOMFlexi

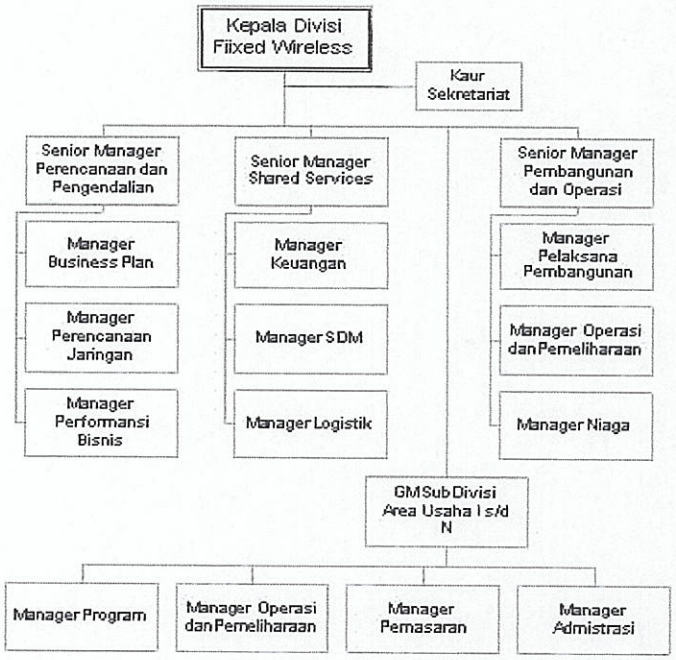
3.3.1 Pengertian TELKOMFlexi

TELKOMFlexi adalah layanan jasa telekomunikasi suara dan data berbasis akses tanpa kabel dengan teknologi CDMA yang sangat hemat karena biaya pemakaiannya mengacu pada tarif telepon rumah (PSTN TELKOM). Hemat pula bagi yang melakukan panggilan ke TELKOMFlexi, karena layaknya telepon rumah, Anda tidak dikenakan biaya *airtime*.

Didukung teknologi terkini CDMA 2000 1X, membuat TELKOMFlexi memiliki kualitas suara yang sangat jernih dan radiasi

yang rendah. Jenis terminalnya juga beragam, Anda bebas memilih untuk menggunakan terminal *mobile* atau *fixed.*

3.3.2 Stuktur Organisasi TELKOMFlexi



Gambar 3.4 : Struktur Organisasi TELKOMFlexi

3.3.3 Fitur Layanan TELKOMFlexi

Dengan kecepatan akses hingga 153 Kbps, TELKOMFlexi pantas menjadi solusi kebutuhan komunikasi data Anda, mulai dari akses internet, *download file*, *SMS, MMS hingga fitur Call Forwarding, Call Baring* maupun *Voice Mail.*

Adapun fitur-fitur TELKOMFlexi, adalah sebagai berikut :

Call Forwarding , Call Barring , Call Hold , Call Waiting, Cancel Call Waiting, Three Way Calling, Voice Mail, Message Waiting Indicator, Do Not Disturb, Calling Name Presentation, Call Control, Outgoing Call Allowance, Selective Call Acceptance, Activation Schedule Profile,

Priority Access, Calling Line Identification Presentation (CLIP), Calling Line Identification Restriction (CLIR), SMS (Short Messaging Service), MMS (Multimedia Messaging Service), Web Service, Data, Video Streaming (music, film, dsb).

3.3.4 Area Coverage TELKOMFlexi

Anda dapat membawa pesawat TELKOMFlexi berjalan-jalan selama masih berada di dalam satu area. Misalnya, jika Anda berada di area 021 (Jakarta, Tangerang, Bekasi), Anda bebas berkeliling di wilayah tersebut sambil tetap melakukan panggilan atau menerima telepon. Fleksibilitas yang tetap dapat Anda nikmati dengan pulsa telepon rumah.

Khusus untuk area metropolitan, satu *area code* dibagi dalam beberapa *flexi area*. Flexi Area adalah area dimana alamat pelanggan terdaftar.

3.3.5 Tarif Layanan TELKOMFlexi

3.3.5.1 Pasca Bayar

Layanan TELKOMFlexi dengan sistem pembayaran di akhir melalui lembar penagihan atas pemakaian bulan sebelumnya.

PSB : Rp 150.000 (terminal disediakan pelanggan)

Abonemen : Mengacu abonemen telepon segmen bisnis

Tarif Pemakaian :

Lokal : Mengacu tarif Lokal PSTN Telkom

SLJJ : Mengacu tarif SLJJ PSTN Telkom

Internasional : Mengacu tarif Internasional PSTN Telkom

Seluler : Mengacu tarif PSTN Telkom ke Seluler

SMS : Rp 225 / sms (maks 160 karakter)

Automutasi : Rp 50 / menit

3.3.5.2 Pra Bayar

Layanan TELKOMFlexi dengan sistem pembayaran di awal melalui pembelian nomor perdana dan *voucher*

Nomor Perdana : Rp.150.000 (Nomor perdana + voucher Rp.100.000)

Voucher : Rp.100.000 & Rp.150.000

Tarif Pemakaian :

Lokal : Mengacu tarif Lokal PSTN Telkom + *surcharge*

SLJJ : Mengacu tarif SLJJ PSTN Telkom + *surcharge*

Internasional :Mengacu tarif Internasional PSTN Telkom + *surcharge*

Seluler : Mengacu tarif PSTN Telkom ke Seluler + surcharge

SMS : Rp.250 / sms (maks. 160 karakter)

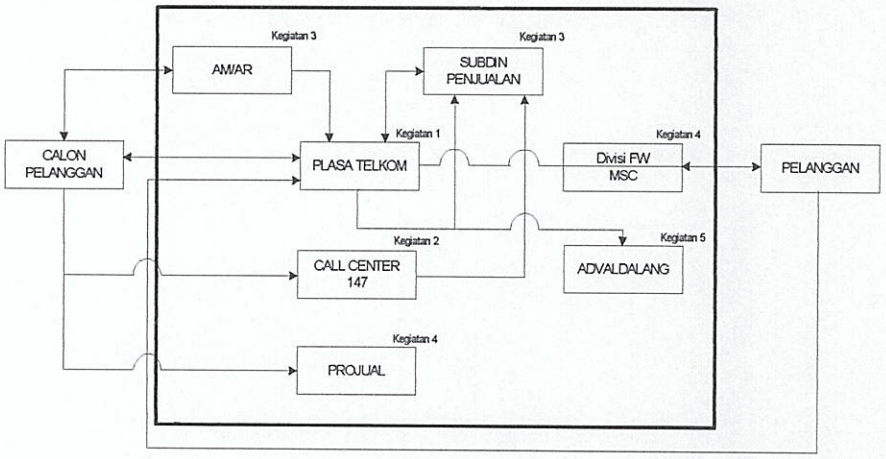
Surcharge tarif : Rp.150 / menit

Automutasi : Rp.100 / menit

- Voucher 100 ribu : masa penggunaan 2 bulan, masa aktif 3 bulan
- Voucher 150 ribu : masa penggunaan 3 bulan, masa aktif 4 bulan

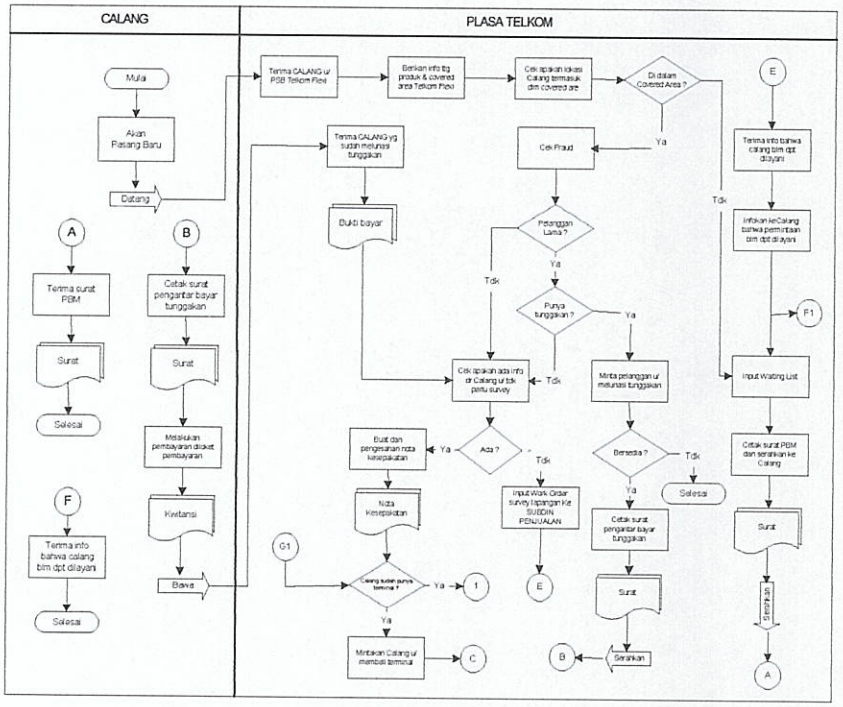
3.4 PSB TELKOMFlexi Fixed Wireless Teminal(FWT) melalui Plasa Telkom

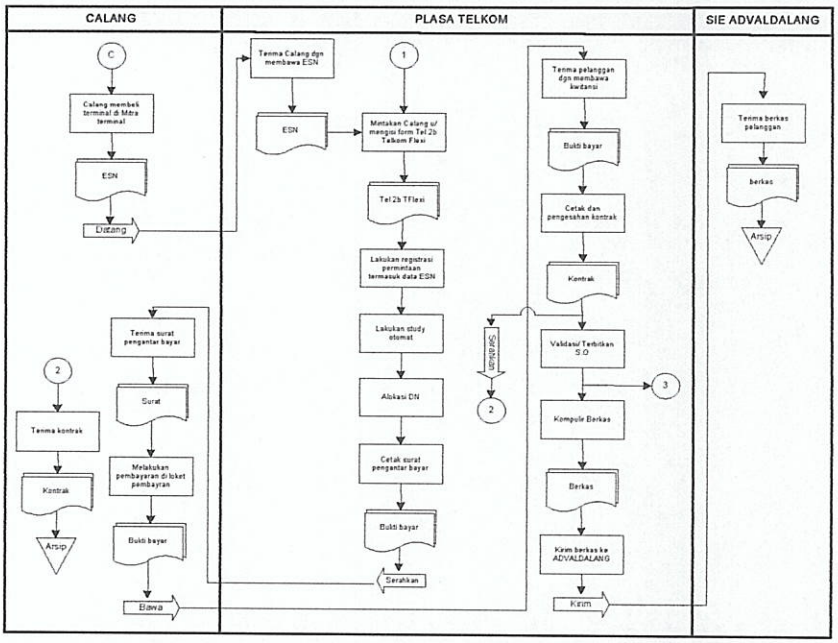
3.4.1 Batasan PSB TELKOMFlexi FWT Berbasis SISKA melalui Plasa Telkom



Gambar 3.5. Batasan PSB Telkom Flexi

3.4.2 Bagan Alir PSB TELKOMFlexi FWT berbasis SISKA melalui Plasa Telkom





Gambar 3.6 :Bagan Alir PSB Telkom Flexi

3.4.3 Uraian Kegiatan PSB TELKOMFlexi FWT berbasis SISKA melalui Plasa Telkom

6. Terima Calang untuk minta PSB TELKOMFlexi
7. Memberikan info tentang :
   - 2.1 Produk TELKOMFlexi
   - 2.2 *Covered Area* TELKOMFlexi
3. Cek apakah lokasi calang termasuk dalam *covered area* :
   - 3.1 Jika lokasi Calang tidak termasuk dalam *covered area*, maka input *waiting list* dan cetak serta serahkan surat PBM ke Calang.
   - 3.2 Jika lokasi Calang termasuk dalam *covered area*, maka lakukan kegiatan butir 4.
4. Cek Fraud :
   - 4.1 Jika Calang adalah pelanggan lama maka cek tunggakan.

4.2 Jika Calang mempunyai tunggakan, maka minta untuk melunasi.

4.3 Jika Calang bersedia melunasi, maka cetak dan serahkan surat pengantar bayar.

4.4 Jika terima calang dengan membawa bukti bayar pelunasan tunggakan, maka cek apakah ada info. Dari calang untuk tak perlu survey lapangan :

4.4.1 Jika perlu survey, maka tanyakan calang apakah sudah mempunyai terminal.

4.4.2 Jika perlu survey lapangan, maka input Work Order Survey lapangan ke PENJUALAN.

4.5 Jika terima calang dengan membawa bukti nomor registrasi, maka cek apakah ada info dari calang untuk tidak perlu survey lapangan .

Selanjutnya lakukan kegiatan butir 4.4.1 dan 4.4.2.

4.6 Jika calang adalah pelanggan baru, maka cek apakah ada info dari calang untuk tidak perlu survey lapangan.

Selanjutnya lakukan kegiatan butir 4.4.1 dan 4.4.2.

4.7 Kemudian tanyakan apakah pelanggan sudah mempunyai terminal :

4.7.1 Jika pelanggan belum mempunyai terminal, maka mintakan Calang untuk membeli terminal.

4.7.2 Jika pelanggan sudah mempunyai terminal, maka lakukan kegiatan butir 6.

5. Jika terima Calang dengan membawa ESN atau untuk Calang yang sudah mempunyai terminal, maka lakukan kegiatan butir 6.
6. Mintakan Calang untuk mengisi Form Tel.2b Tflexi
7. Lakukan registrasi permintaan termasuk data ESN dan cek persyaratan :

7.1 Adapun persyaratan PSB adalah :

7.1.1 Fotokopi KTP peminta sesuai dengan alamat layanan & kartu keluarga atau :

1). Surat keterangan bekerja

2). Rekening Telepon/Listrik

7.1.2 Data yang menerangkan keterkaitan peminta dengan lokasi baru (jika KTP tidak sesuai dengan layanan) :

1). Bukti kontrak, atau

2). Bukti jual beli, atau

3). Bukti hak milik atau keterangan lain yang mendukung.

1.1.3 Nomor Telepon yang bisa dihubungi

1.1.4 Materai 1 lembar @ Rp. 6000.00,-

2. Lakukan study otomat
3. Meng-alokasikan DN
4. Cetak dan serahkan surat pengantar bayar.
5. Jika menerima bukti bayar, maka cetak dan pengesahan kontrak.
6. Validasi permintaan/terbitkan Service Order (SO).
7. Kompulir PSB dan kirim ke ADVALDALANG.