BAB III

TINJAUAN PERUSAHAAN

3.1 Sejarah dan Perkembangan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk. adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan Jasa Telekomunikasi untuk umum dalam negeri.

Keadaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Tidak lepas dari sejarah panjang pertelekomunikasian Indonesia yang di mulai dari *Pos En Telegraafdiens* yang didirikan pada tahun 1884 dengan Staatblad NO. 395 dan semenjak itu disebut PTT Diens. Tahun 1931 ditetapkan sebagai perusahaan negara berdasarkan I.B.W. Selanjutnya pada tahun 1960 dikeluarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 19 tahun 1960 tentang persyaratan sebuah perusahaan milik negara (PN) dengan PERPU NO. 240 tahun 1961 berubah menjadi PN. POS DAN GIRO dan PN. TELEKOMUNIKASI. Lapangan usaha PN. POS DAN TELEKOMUNIKASI ternyata berkembang dengan pesat maka berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) N0. 29 dan 30 tahun 1965 terjadi pemecahan menjadi PN. POS DAN GIRO dan PN. TELEKOMUNIKASI.

Selanjutnya mulai tanggal 28 April 1970 SK. Menteri Perhubungan No. 129/U/1970 PN. TELEKOMUNIKASI berubah menjadi PERUSAHAAN UMUM TELEKOMUNIKASI (PERUMTEL), dikukuhkan dengan Peraturan Pemerintah No. 22 tahun 1974 yang menetapkan sebagai pengelola komunikasi untuk umum dalam negeri dan luar negeri.

Untuk meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum, dengan Peraturan Pemerintah NO. 22 tahun 1874 menetapkan PERUMTEL sebagai badan

usaha yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan PT. INDOSAT sebagai badan usaha yang diberi wewenang menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum dan internasional.

Dengan ditetapkannya Undang-Undang No. 3 tahun 1989 tentang Telekomunikasi maka, usaha penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia mendapatkan angin segar dalam perkembangan pembangunannya.

Kemudian dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas usaha jasa telekomunikasi, dengan Peraturan Pemerintah No. 5 tahun 1991 Perusahaan Umum Telekomunikasi berubah status menjadi PT (PERSERO) TELEKOMUNIKASI INDONESIA, yang selanjutnya TELKOM, dengan akte NO. 128 tanggal 24 September 1991 yang ditandatangani oleh Notaris **Imas Fatimah, SH** dan di saksikan oleh Menteri Pos dan Telekomunikasi, **Soesilo Soedarmo.**

3.2 Profil Kantor Daerah Telekomunikasi Bandung

Kandatel (Kantor Daerah Telekomunikasi) Bandung adalah unit organisasi baru yang di bentuk tahun 1991 dan merupakan gabungan dari unit yang sebelumnya sudah ada yaitu terdiri dari 5 (lima) Unit Pelaksana Teknis (UPT). Kelima organisasi tersebut meliputi : *Kantor Daerah Telepon (Kandapon), Kantor Daerah Telegraf dan Telex (Kandatex), Stasiun Bumi Besar (SBB), Stasiun Transmisi Teresterial (Setra Teresterial) dan Kantor Interlokal (KIN).*

Berdasarkan Keputusan Direksi Perusahaan Umum Telekomunikasi No. KD/8087/KP082/PEG-34/1991 tanggal 31 juli 1991 tentang pembentukan KANDATEL dilima kota besar (Cianjur, Garut, Purwakarta, Serang, Sukabumi dan Tasikmalaya),

maka kelima organisasi kantor yang ada tersebut di atas di fungsikan menjadi satu organisasi bernama KANDATEL Bandung. Dan KANDATEL berkedudukan di bawah Kantor Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL). KANDATEL Bandung dipimpin oleh seorang *Executive Senior Manajer* dengan di bantu oleh seorang wakil yang berkedudukan sebagai *Junior Manajer (JM).*

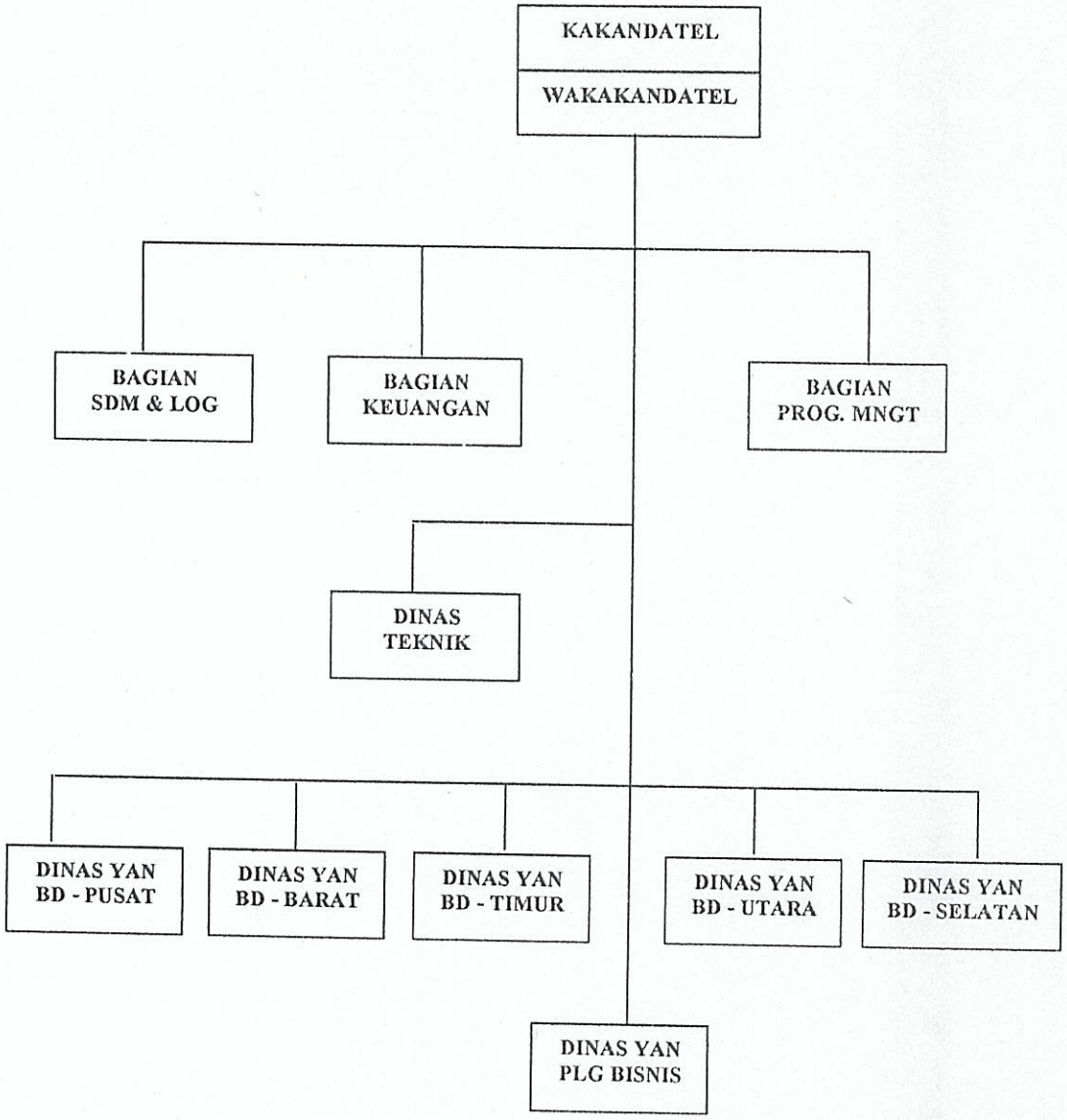
3.3 Misi dan Tugas Kantor Daerah Telekomunikasi Bandung.

Sebagaimana mestinya orientasi KANDATEL, yaitu memberikan pelayanan terbaik, hasil terbaik dan citra terbaik maka, *tugas pokok Kandatel Bandung adalah melaksanakan misi perusahaan dengan mengoptimalkan pendayagunaan sarana yang tersedia untuk mencapai target yang di tetapkan Misi perusahaan itu sendiri adalah menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum berupa jasa yang bermutu dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak serta turut aktif melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi serta pembangunan umum.*

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, fungsi Kandatel oleh Direksi ditetapkan sebagai berikut :

1. Pelayanan kesekretariatan , publik relations dan kegiatan yang berkaitan dengan hukum ikat
2. Pelaksanaan pelayanan jasa telekomunikasi diluar tempat kedudukan Kandatel yang masih dalam wilayah kerjanya.
3. Pelaksanaan pemasaran dan pelayanan jasa telekomunikasi.

3.4 Struktur Organisasi Kantor Daerah Telekomunikasi Bandung



Gambar 3.1

Struktur Organisasi

3.5 Deskripsi Tugas

Dalam struktur organisasi barunya, KANDATEL Bandung membawahi 3 (tiga) Bagian, 7 (tujuh) Dinas, dan 16 (enam belas) Kantor Cabang Telekomunikasi. Setiap bagian dan Dinas mempunyai fungsi dan tugas masing-masing.

a) KAKANDATEL

KANDATEL Bandung dipimpin oleh seorang KAKANDATEL yaitu Kepala Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi, yang bertanggung jawab atas tercapainya sasaran operasional dan pengolahan perangkat telekomunikasi dalam area geografis tertentu.

b) WAKAKANDATEL

Adalah Wakil Kepala Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi yang bertugas membantu fungsi Kakandatel dalam melaksanakan tugasnya terutama dalam hubungannya dengan administrasi.

c) Bagian Program Manajement

Semua kegiatan Kakandatel Bandung sangat bergantung dari Bagian Program manajementnya. Dimana Bagian Program Manajement Kakandatel Bandung merupakan Gerbang Utama Keluar dan masuknya data. Segala sesuatu data yang masuk harus melalui Bagian Program Manajement untuk apa yang perlu atau penting data yang boleh dimasukan dan mengecek atau mengkoreksi data yang akan keluar.

Didalamnya terdapat program-program yang mempermudah gerak Bagian Program Manajement dan memberikan dukungan Kakandatel dilihat dan dinilai berdasarkan proyek di antaranya :

1. Proyek SISKA
2. Proyek Service Exelent

Dimana proyek ini untuk membantu dan menjaga kualitas dan mutu layanan dan memberikan penilaian secara *Periodik, ISO 9000, TQMS (Telkom Quality Manajement Service).*

Semuanya itu menuju pada fungsi kesekertariatan Kakandatel Bandung, dalam memberikan hasil ataupun menganalisa pesaing dan bisnis yang mempengaruhi Kakandatel Bandung. Dalam satu bulan Bagian Program Manajement harus memberikan pelaporan dalam semua kegiatan ataupun hasil dari keluar masuknya data. Lancarnya dan suksesnya serta terjaganya data yang masuk tergantung pada Bagian Program Manajement.

d) Bagian Sumber Daya Manusia dan Logistik

Bagian Sumber Daya Manusia mempunyai tugas menyediakan dukungan kepada unit-unit kerja Kandatel Bandung dalam perencanaan, pendayagunaan, pengembangan dan pengadministrasian Sumber Daya Manusia.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan tantangan dimasa depan Telkom membutuhkan Sumber Daya Manusia menjadi sangat penting yaitu dengan mengadakan pelatihan kepada karyawannya.

Direksi PT. Telkom selalu mencari terobosan dalam upaya meningkatkan pelayanan dan mempersiapkan diri secara matang dalam rangka "Go International". Melakukan efisiensi manajement dengan mengadakan penciutan struktur organisasi di pusat. Dalam kenyataannya Bagian Sumber Daya Manusia Pusat dengan 43 ribu karyawan, Telkom telah melakukan mobilisasi umum, yaitu mengadakan mutasi dan penyaluran karyawan ke anak perusahaan maupun badan usaha swasta yang bekerjasama dengan Telkom.

Mengadakan kegiatan BIT (*Built In Training*), yaitu pelatihan berkesinambungan yang melekat pada tugas setiap pimpinan untuk meningkatkan kemampuan bawahannya dalam melaksanakan tugasnya untuk memenuhi standar yang telah di gariskan. Juga dengan mengadakan penyegaran rohani bagi para karyawan dengan melakukan kegiatan IBO (Ibadah Budaya Olahraga).

Bagian Logistik mempunyai tugas menyediakan dukungan kepada unit-unit kerja Kandatel Bandung, dalam perencanaan, pengadaan, penyimpanan, pendistribusian dan pengendalian persediaan perangkat telekomunikasi, sarana penunjang dan pengadministrasian umum.

Kiat yang dilakukan Bagian Logistik adalah pemenuhan permintaan barang, perangkat telekomunikasi. Hal ini terus diusahakan dan supaya dapat dipenuhi tepat pada waktunya. Potensi SDM dapat disebutkan dalam persen tiap SDM yang digunakan

di Kandatel Bandung untuk tahun ini tercatat potensi SDM dengan total pegawai 1126 orang yang terbagi dalam : Teknisi 49,88%, Operator 19,31%, Tata Usaha (TU) 23,24%, dan PG 7,57%.

e) Bagian Keuangan

Bagian Keuangan mempunyai fungsi merencanakan dan menyediakan dukungan finansial kepada unit di Kandatel Bandung serta menyelenggarakan system akuntansi sesuai dengan kebijakan perusahaan.

Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan ini bagian keuangan mengupayakan *Desentralisasi Administrasi Keuangan* dari sub-sub systemnya. Sebagai contoh, SOPP *(Sistem On-Line Payment point)*, dimana pelanggan melakukan pembayaran telpon disejumlah bank penyelenggara SOPP di wilayah Bandung dan sekitarnya.

f) Dinas Dintek

Dinas Dintek bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasi dan pemeliharaan sentral telepon, telex atau telegraf, transmisi dan Dintek serta perbaikan perangkat telekomunikasi. Transmisi adalah media yang menghubungkan antara sentral lainnya.

Dalam upaya pencapaian target peningkatan mutu pelayanan PT. Telkom dalam hal ini Dinas mengupayakan pemenuhan *Junction Plan* dan peningkatan SCM *(Successful Call Ratio)* yaitu rasio keberhasilan panggil.

Mutu pelayanan yang didukung oleh internal publik yang telah diuraikan diatas akan menunjang pencapaian target mutu pelayanan yang harus dicapai, yaitu :

- *ASR/SCR Lok = 50, SCR SLJJ =43,* artinya bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanannya, PT. Telkom mentargetkan *Succsessful Call Ratio* atau target keberhasilan panggil bagi 200.000 pelanggan telepon adalah 50% untuk lokal dan 43% untuk SLJJ. Target ini berlaku untuk daerah Bandung, sedangkan sebagai bandingan SCR yang ditargetkan untuk Nasional adalah 30% (Lokal) dan 30% (SLJJ)..

- *Penyelesaian gangguan,* Atas Tanah (Kabel instalasi,kabel pada tiang pembagi,rumah kabel, sentral,transmisi) harus dapat diperbaiki dalam waktu kurang dari satu hari dan gangguan yang tejadi pada instalasi *bawah tanah* (aringan kabel,satu daya) harus dapat diperbaiki kurang dari lima hari. Dan gangguan yang terdapat dalam Instalasi Rumah harus dapat diselesaikan dalam waktu tempo waktu lurang dari satu hari termasuk gangguan yang terjadi pada Sentral juga harus dapat diperbaiki dalam tempo waktu kurang dari satu hari.

Daerah operasi pelayanan dan *officer code* Kandatel Bandung dibagi menjadi 5(lima) bagian daerah, antara lain: Bandung Pusat, Bandung Timur,Bandung Selatan , Bandung utara, Bandung Barat. Dimana masing-masing bagian daerah mempunyai nomor awal tiap daerah dengan banyaknya angka nomor telepon. Daerah Operasi Pelayanan Kandatel Bandung antara lain:

1. Bandung Pusat terdiri daru Centrum 423-4-6(7) dan A.Yani 720-1-3-5-7(7)

2. Bandung Timur terdiri dari : Ujung Berung 780-1-2-3(7), Cijaura 750-1-2-3(7), Cicalengka 794(7) dan Majalaya 595(7)

3. Bandung selatan terdiri dari :Tegalega 520-1-2-3(7), Turangga 730-1-2-3 (7),Kopo 540-1-2-3(7), Soreang 5880-1 (7)-5891-2-3(7), Ciwidey 5927-8(7), Banjaran 593-4(7), Panggalengan 5973-8-9(7).

4. Bandung utara terdiri dari :Gegerkalong, 200-1-2 (7), Hegarmanah 203-4-6 (7),Sumedang 20-1 (6).

5. Bandung Barat terdiri dari : Rajawali 600-1-2-3-4-7 (7)-612 (7), Cimahi 661-2-3-4-5(7), Nanjung 667(7) Padalarang 680 (7)-6808-9(7), Gunung Halu 695(7) , Cikalong Wetan 6970-1 (7), Batujajar 686(7)

6. Kabupaten Bandung terdiri dari, Cipatat 690(7), Batujajar 686 (7), dan Cililin 694 (7).

Sebagai contoh untuk Bandung apusat terdiri dari :Centrum 423-4-6(7), diterangkan disini untuk nomor telepon atau officer code nya diawali dengan 423----,424----,dan 426---- denagn 7 angka seluruhnya.

Untuk Dinas Dintek membawahi Area Cakupan 32 STO di :

- Kodya Bandung
- Kabupaten Bandung
- Kabupaten Sumedang

- Kodya Cimahi

g) Dinas Yan

Dinas Yan bertanggung jawab atas pencapaian sasaran pemasaran dan pelayanan jasa telekomunikasi. Untuk menyelenggarakan tanggung jawab tersebut, Dinas Yan mempunyai fungsi : perencanaan, pemasaran, pengelola pelayanan kepada gangguan, pengelola pelayanan khusus, pengelola operasi telepon, pengelola hubungan telegraf, pengelola telepon umum dan wartel.

Dalam upaya mencapai target mutu pelayanan yang maksimal Dinas Niaga mempunyai kiat tertentu. Diantaranya strategi pelayanan kepada masyarakat pemakai jasa telekomunikasi yang menitikberatkan pada kecepatan dan kepastian layanan yang akurat data. Pola ini sebagai salah satu alternatif untuk menciptakan kepuasan layanan kepada masyarakat pengguna dan calon pengguna jasa telekomunikasi.

h) Dinas Pelayanan Pelanggan Bisnis

Dinas Pelayanan Pelanggan Bisnis (**Yanis**) adalah suatu kelompok kerja dalam unit pelaksana telekomunikasi yang mempunyai tugas khusus untuk memelihara hubungan dan melayani kebutuhan Jasa Telekomunikasi dari pada *Corporate Cuntomer.*

Corporate Customer adalah pelanggan atas dasar tinjauan konstribusi pendapatan (> 10 juta) yang sangat berpengaruh terhadap perolehan pendapatan *(Income)* perusahaan. Untuk mendukung target tersebut maka di buat suatu kiat yaitu *Operasional layanan khusus selama 24 jam,* artinya segala kebutuhan dari *Corporate Customer,* VIP dan VVIP selama 24 jam harus dipenuhi.

Adapun Produk Layanan Kandatel Bandung terdiri dari :

1. *PHONE*

- ***TELKOMPhone***
- ***TELKOMPublik phone***
- ***TELKOMValue Added Service***

2. *MOBILE*

- ***TELKOM SEL***

3. *VISROM*

- ***TELKOM** ISDN*
- ***TELKOM** Cable*

4. INTERNET

- ***TELKOMLink***
- ***TELKOMNet-Instan***

5. *SERVICE*

- ***TELKOMCorporatee Service***
- ***TELKOMInformation Service***
- ***TELKOMCustomer Service***

3.6 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Bagian pelaksanaan kerja praktek yang dipilih atau ditetapkan perusahaan diharapkan sesuai dengan ilmu pengetahuan dan teori yang telah didapat mahasiswa sehingga mahasiswa dapat semaksimal mungkin menerapkan ilmu yang telah di dapatnya dan dapat berguna sebagai pengalaman dunia kerja dimasa yang akan datang. Pada pelaksanaan kerja praktek penulis telah di berikan pengenalan serta melakukan

pengamatan secara langsung seluruh aspek kegiatan perusahaan khususnya dibagian Dinas Teknik. Adapun dalam pelaksanaan kerja praktek penulis ditempatkan di bagian JARLOKAF (Jaringan Lokal Akses Fiber) atau yang lebih dikenal dengan bagian DPG (Digital Pair Gaint).

3.7 Kegiatan Dalam Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kerja praktek di Kandatel PT.TELKOM Bandung yang berlokasi di JL.LEMBONG NO.15 BANDUNG. Di laksanakan selama 1 bulan yang di mulai dari tanggal 06 Agustus sampai 06 September 2003. Penulis melakukan kerja praktek setiap hari Senin sampai dengan hari Jumat , jam kerja mulai 07.30 sampai dengan 16.30 dengan waktu istirahat selama satu setengah jam yaitu dari pukul 11.30 sampai pukul 13.00. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan antara lain:

1. Penulis melakukan pengecekan gangguan dengan menggunakan System Aplikasi SISKA. Dengan SISKA penulis mengetahui berapa banyak gangguan hari ini, mengirim dan menerima gangguan antar jaringan, menyelesaikan gangguan setelah melakukan pengecekan terlebuh dahulu.
2. Melakukan Pengecekan modul-modul yang telah dibeli, apakah modul itu dalam keadaan baik atau ada yang rusak. Bila ada modul yang rusak maka akan dikembalikan kepada pihak penjual.
3. Terjun langsung ke lapangan apabila ada perangkat Telekomunikasi yang rusak, diantaranya kerusakan terjadi pada ONU (Optical Network Unit) atau perangkat Hardware lainnya .

4. Melakukan pengecekan letak gangguan yang terjadi di seluruh Bandung dan Majalaya dengan menggunakan VDU (Video Digital Unit).

3.8 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

Setelah melaksanakan kerja praktek, penulis diwajibkan untuk membuat laporan. Tahap pertama yang dilakukan oleh penulis sebelum membuat laporan ini adalah mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penyusunan laporan. Setelah data-data terkumpul, kemudian penulis mencoba untuk membuat laporan berdasarkan kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan kerja praktek.

Dalam penyusunan laporan kerja praktek ini, penulis mendapatkan bimbingan dan pengarahan langsung dari dosen pembimbing penulis. Dalam memeriksa laporan ini, dosen pembimbing tidak hanya memeriksa dan memperbaiki materi laporan saja tetapi juga meliputi ejaan, struktur kalimat, dan cara penulisan laporan yang baik dan benar sesuai dengan buku pedoman penyusunan dan penulisan laporan. Setelah mengadakan beberapa kali bimbingan, dosen pembimbing akhirnya menyetujui hasil akhir laporan kerja praktek ini.

Adapun hal-hal yang didapat setelah melaksanakan kerja praktek yaitu mengetahui berapa pentingnya System aplikasi SISKA di Kandatel PT. Telkom Bandung. Peranan System Aplikasi SISKA sangatlah penting karena digunakan untuk menyelesaikan gangguan pada perangkat telekomunikasi yang terjadi di Kandatel PT. Telkom Bandung.