BAB III

DATA HASIL 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.

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

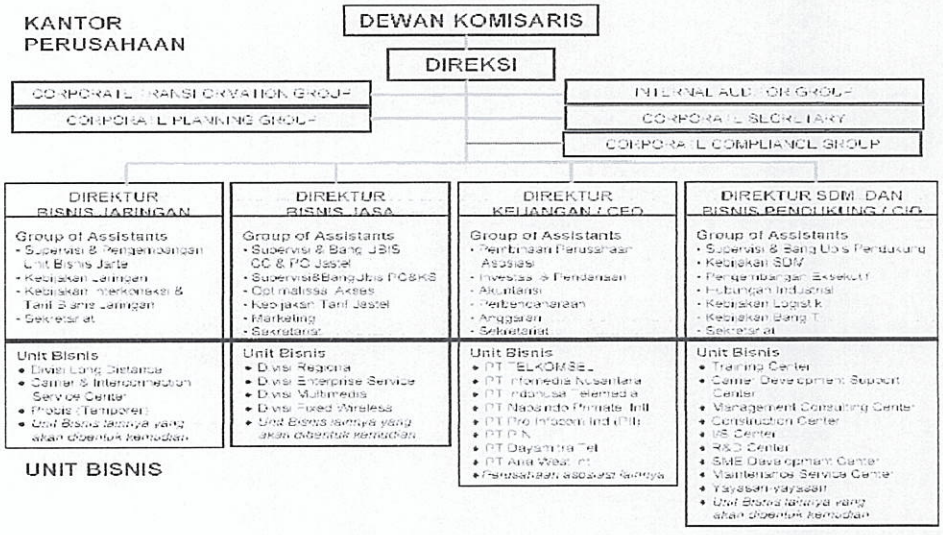
Dalam pengelolaan organisasinya, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. memiliki sebuah Dewan Komisaris yang terdiri dari 1 (satu) ketua dan 4 (empat) anggota serta sebuah Dewan Direksi yang beranggotakan 1 (satu) orang Presiden Direktur atau CEO dan 4 (empat)

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.

UNIT PELAKSANA TEKNIS UNIKOM

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.*

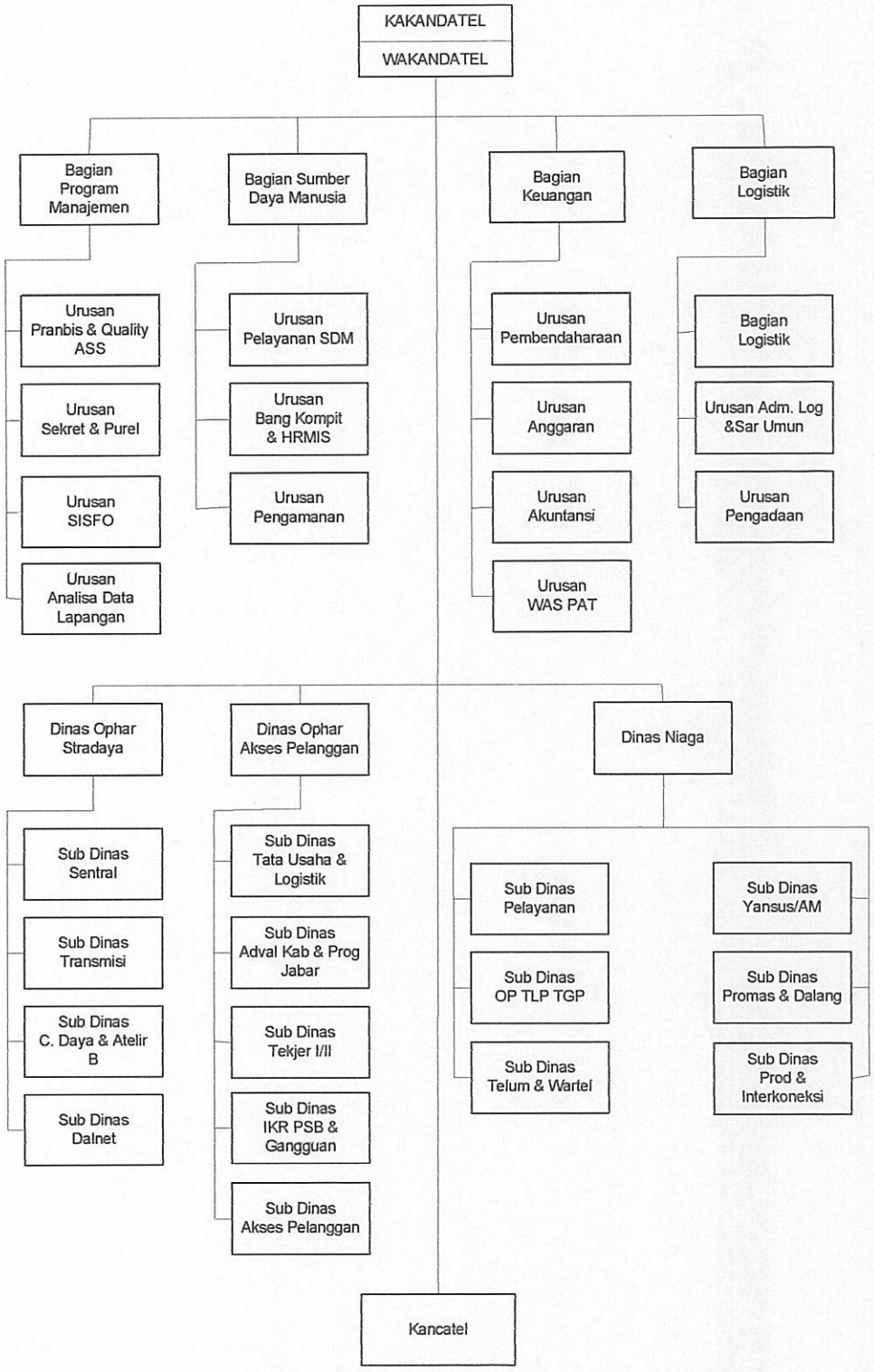
Selain anak perusahaan tadi, dalam menjalankan operasi perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. telah mengelompokan unit-unit yang ada dalam organisasi ke dalam bentuk Divisi, Center dan Yayasan.



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

3.2.2 Tujuan Utama Kerja dan Program Pelayanan Bagian Subdin Pelayanan Kandatel

Tujuan Utama Kerja :

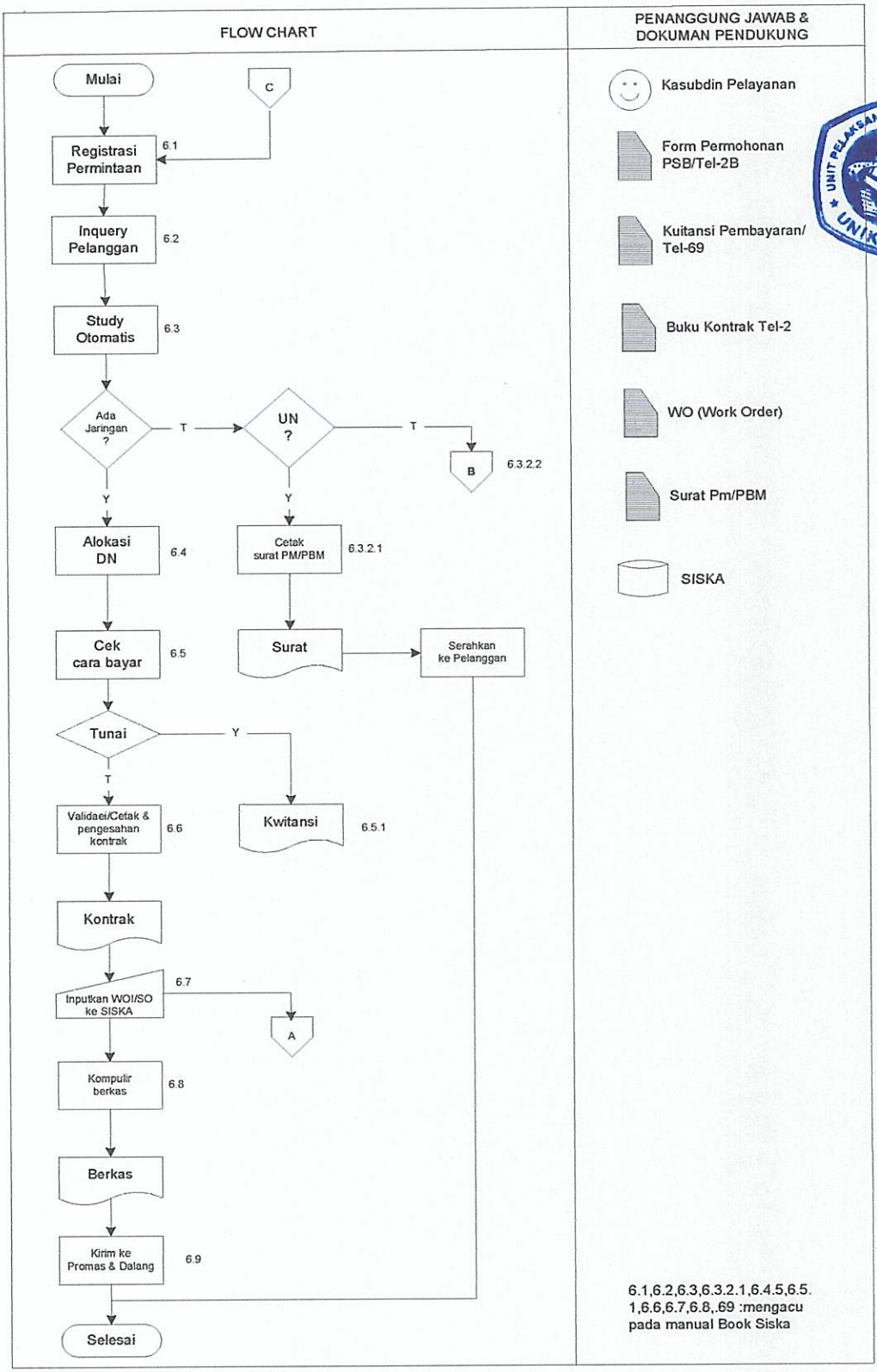
Menyelenggarakan kegiatan operasional pelayanan berdasarkan target pemasaran dan kualitas pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggan/pengguna jasa telekomikasi di Kandatel.

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 Prosedur Pemasangan Baru Telepon

3.3.1 Flow Chart Pemasangan Baru Telepon



UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

3.3.2 Prosedur Pelayanan Pemasangan Baru Telepon

Pekerjaan di Plasa Telkom :

6.1 Tugas Plasa Telkom Melakukan registrasi permintaan pada form Tel-2b dengan meminta lampiran persyaratan sbb:

6.1.1 Persyaratan bagi calon pelanggan bisnis

6.1.1.1 Akte pendirian atau NPWP atau SIUPP

6.1.1.2 Identitas (fotocopy KTP/SIM/Passport) yang tertera sebagai penanggung jawab dalam akte pendirian.

6.1.1.3 Materai

6.1.2 Persyaratan bagi calon pelanggan residensial :

6.1.2.1 Identitas (fotocopy KTP/SIM/Passport)

6.1.2.2 Materai

6.1.3 Persyaratan bagi calon pelanggan sosial :

6.1.3.1 Akte pndirian yayasan atau rekomendasi dari pemerintah.

6.1.3.2 Identitas (fotocopy KTP/SIM) sebagai penanggung jawab calon pelanggan sosial yang berkaiatan

6.1.3.3 Materai.

Sebelumnya petugas plasa Telkom melakukan registrasi pelanggan jika ada pelanggan baru meminta PSB.

6.2 Petugas Plasa Telkom melakukan inquiry pelanggan untuk mengecek apakah pelanggan termasuk dalam daftar *black list*/bermasalah atau tidak:

6.2.1 Jika termasuk dalam daftar bermasalah,mintakan untuk melunasi tunggakan dahulu.Jika tidak bersedia melunasi maka permintaan ditangguhkan.

6.2.2 Jika pelanggan tidak termasuk dalam daftar pelanggan bermasalah,maka lakukan registrasi permintaan.

6.3 Petugas Plasa Telkom melakukan study otomat untuk menentukan status FE/UN/SI:

6.3.1 Jika jaringan ada (FE),lanjutkan kelangkah 6.4.

6.3.2 Jika jaringan tidak ada (UN/SI),maka:

6.3.2.1 Jika statusnya "UN",maka cetak surat PBM dan diserahkan kepada Calang.

6.3.2.2 Jika statusnya "SI",maka konfermasi dengan petugas Subdin Promas dan Dalang untuk dilakukan perubahan status dan pemenuhan jaringan.

6.4 Petugas Plasa Telkom melakukan alokasi DN (nomor telepon).

6.5 Petugas Plasa Telkom mengecek cara bayar yang dilakukan pelanggan:

6.5.1 Jika Tunai,maka Petugas Plasa Telkom menerima pembayaran dari pelanggan (dibuat kuitansi bayar)dan memasukan jumlah penerimaan pembayaran ke SISKA.

6.5.2 Jika tidak tunai (misalnya karena adanya kebijaksanaan KANDATEL setempat),lanjutkan kelangkah 6.6.

6.6 Petugas Plasa Telkom menerbitkan dan menandatangani Tel-2 (Kontrak Berlangganan)bersama-sama dengan pe;anggan yang dibuat sebanyak 2 berkas:1 berkas diserahkan kepada pelanggan dan 1 berkas diserahkan kepetugas Promas dan Dalang untuk disimpan.

6.7 Petugas Plasa Telkom melakukan validasi permintaan di SISKA,Setelah validasi ini dilakukan,maka SPK (Surat Perintah Kerja) dapat dibuat oleh masing-masing unit kerja terkait: Pilotting (langkah 6.15),MDF (langkah 6.21),Tekjar(langkah 6.24) dan IKR,PSB dan Gangguan (langkah 6.27).

6.8 Petugas Plasa Telkom melakukan Input WOI/SO (Service Order) ke SISKA.

6.9 Petugas Plasa Telkom mengkompulir berkas data pelanggan dan menyerahkan kepada petugas Promas dan Dalang.