BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

UNIT PELAYANAN TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

3.1. Sejarah Dan Perkembangan Telkom

Telkom merupakan kelanjutan dari bagian suatu badan usaha bernama *Posten Telegrafdiens* yang didrikan dengan Staatsbold No.52 tahun 1884. Berdasarkan Staatsbold No.395 tahun 1986, pemerintah Hindia Belanda mengambil alih pemilik harta kekayaan (Asset) serta mengubah namanya menjadi *Post Telegraafen Telefoon Diest* disebut juga PT.Dienst. Pada tahun1981 ditetapkan sebagai Perusahaan Negara (PN) berdasarkan Staatsbold No.429 tahun 1927 tentang Indonesische Bedrijvenwet (I.B.W. UU Perusahaan Negara), yang selanjutnya dilebur kedalam Perusahaan Negara Pos Dan Telekomunikasi (PN Pos dan Telekomunikasi).

Pada tahun 1974 status PN Telekomunikasi diubah menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL), yang merupakan badan usaha tunggal penyelenggara jasa telekomunikasi untuk umum, baik Dalam Negeri maupun Luar Negeri.

Untuk dapat lebih mengantisipasi perkembangan telekomunikasi yang semakin pesat dimana dibutuhkan manejemen yang lebih professional, maka berdasarkan Peraturan Pemerintah No.25 tahun 1991 status PERUMTEL diubah menjadi Persero dengan ketentuan segala hak dan kewajiban. Kekayaan serta karyawan yang ada pada saat pembubarannya, beralih sepenuhnya kepada Persero yang bersangkutan. Selanjutnya dalamm pasal 5 Peraturan Pemerintah No.25 tahun1991 disebutkan bahwa penyelesaian pendirian Persero bersangkutan

adikuasakan kepada Menteri Keuangan yang dalam hal ini dapat menyerahkan kuasa dan substitusi kepada Menparpostel. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas Menparpostel bersama dengan Soetjipto, SH. M.H selaku Kepala Biro Hukum dan Organisasi Deparpostel mendirikan PT. Telkom berdasarkan akta pendirian No.128 tanggal 24 September 1991 dibuat dihadapan Imas Fatimah, SH. Sebagaimana diubah akta perubahan No. 68 tanggal 11 November 1991 dibuat dihadapan Ahmad Bajumin, SH. Pengganti Imas Fatimah, SH Notaris di Jakarta. Kedua Akta tersebut telah disetujui oleh Menteri Kehakiman RI dengan surat keputusan No. C2-6870.HT.01.01.th.91, tanggal 19 November 1991dan didaftarkan di Kantor Pengadilan Negeri Jakarta Selatan masing-masing dibawah No. 1188/NOT/1991/PN.JKT.SEL dan No. 11891/NOT/1991/PN.JKT.SEL, keduanya tanggal 4 Desember 1991 serta diumumkan dalam Berita Negara RI No.5 tanggal 17 Januari 1992 tambahan No.210 dan Berita Negara RI No. 76 tanggal 22 September 1992 No.7900.

3.2. Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.25 tahun 1991 pengalihan bentuk perusahaan umum (Perum) Telekomunikasi menjadi perusahaan Perseroan (Persero), status Perumtel diubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), sebagaimana dalam undang-undang No.25 tahun 1991 disebutkan bahwa dengan dialihkannya bentuk Perumtel menjadi Perusahaan Persero (Persero), Perumtel dinyatakan bubar pada pendirian perusahaan Persero (Persero) tersebut, dengan ketentuan segala hak dan kewajiban, kekayaan serta karyawan Perumtel yang ada

pada saat pembubaran, beralih sepenuhnya kepada perusahaan Perseroan (Persero) yang bersangkutan.

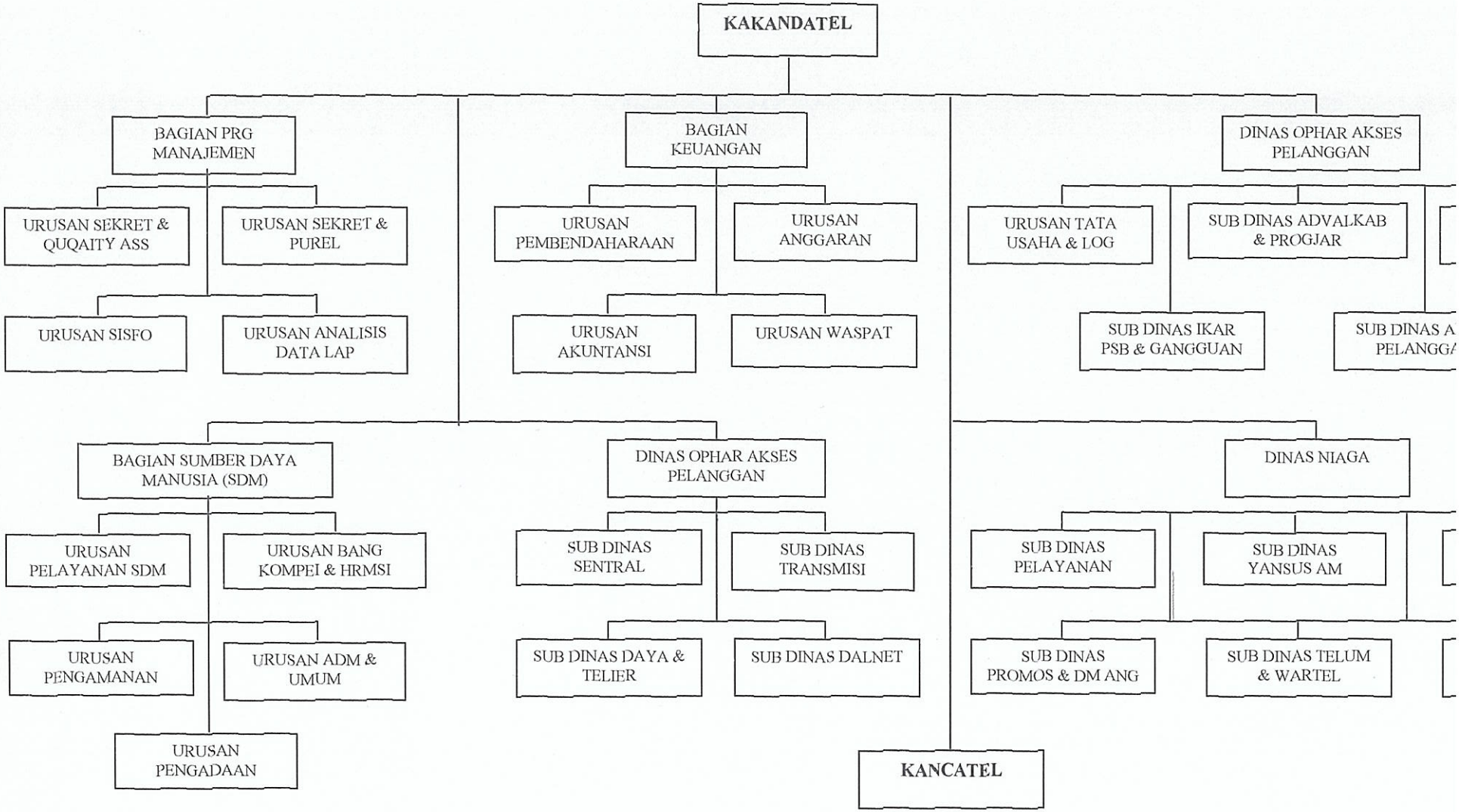
3.3. Struktur Organisasi Kandatel Cianjur

Struktur Organisasi Kandatel Cianjur sama halnya dengan Kandatel lainnya di jajaran Divre III kecuali Kandatel Bandung yang struktur organisasinya ditetapkan sendiri. Struktur Organisasi Kandatel Cianjur terdiri dari :

1. Bagian Program Manajemen
    - **a.** Urusan Perencanaan Bisnis dan Quality Assurance;
    - **b.** Urusan Sekretaris dan Publis Relation (Purel);
    - **c.** Urusan Sistem Informasi (Sisfo);
    - **d.** Urusan Analisa Data dan Pelaporan.
2. Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) dan Logistik
    - a. Urusan Pelayanan SDM;
    - **b.** Urusan Pengembangan Kompetensi dan HRMIS;
    - **c.** Urusan Pengamanan;
    - **d.** Urusan Administrasi Logistik dan saran umum;
    - **e.** Urusan Pengadaan.
3. Bagian Keuangan
    - a. Urusan Perbendaharaan;
    - **b.** Urusan Anggaran;
    - **c.** Urusan Akuntansi;
    - **d.** Urusan Pengawasan Pendapatan.

4. Dinas Ophar Sentradaya (Operasi dan Pemeliharaan Sentral, Transmisi dan Catu Daya)
    a. Sub Dinas Sentral;
    b. Sub Dinas Transmisi;
    c. Sub Dinas CatuDaya dan Atelier;
    d. Sub Dinas Dalnet (Pengendalian Network).
5. Dinas Operasi dan Pemeliharaan Akses Pelanggan
    a. Sub Dinas Tata Usaha;
    b. Sub Dinas Administrasi Validasi Kabel (Advalkab) dan Program Jaringan;
    c. Sub Dinas Jaringan I;
    d. Sub Dinas Jaringan II;
    e. Sub Dinas IKR, pasang Baru dan Gangguan;
    f. Sub Dinas Akses Pelanggan.
6. Dinas Niaga
    a. Sub Dinas Pelayanan;
    b. Sub Dinas Operasi Telepon dan Telegrap;
    c. Sub Dinas Telepon Umum, (Telum) dan Warung Telekomunikasi (Wartel);
    d. Sub Dinas Pelayanan Khusus (Yansus) / Account Manager;
    e. Sub Dinas Produksi dan Interkoneksi.
7. Kantor Cabang Telekomunikasi (Kancatel)

Struktur Organisasi menunjukan bagaiman Departemen-departemen di organisasi dikoordinasikan bersama-sama melalui suatu jalur wewenang dan tanggung jawab. Adapun struktur organisasi di Kandatel Cianjur sebagai berikut :


KAKANDATEL
BAGIAN PRG MANAJEMEN
BAGIAN KEUANGAN
DINAS OPHAR AKSES PELANGGAN
URUSAN SEKRET & QUQAITY ASS
URUSAN SEKRET & PUREL
URUSAN PEMBENDAHARAAN
URUSAN ANGGARAN
URUSAN TATA USAHA & LOG
SUB DINAS ADVALKAB & PROGJAR
URUSAN SISFO
URUSAN ANALISIS DATA LAP
URUSAN AKUNTANSI
URUSAN WASPAT
SUB DINAS IKAR PSB & GANGGUAN
BAGIAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)
DINAS OPHAR AKSES PELANGGAN
DINAS NIAGA
URUSAN PELAYANAN SDM
URUSAN BANG KOMPEI & HRMSI
SUB DINAS SENTRAL
SUB DINAS TRANSMISI
SUB DINAS PELAYANAN
SUB DINAS YANSUS AM
URUSAN PENGAMANAN
URUSAN ADM & UMUM
SUB DINAS DAYA & TELIER
SUB DINAS DALNET
SUB DINAS PROMOS & DM ANG
SUB DINAS TELUM & WARTEL
URUSAN PENGADAAN
KANCATEL

3.4. Job Description

Setiap unit kerja wajib melaksanakan tugas utama dan otoritasnya sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

1. Bagian Program Manajeman

   Tujuan utamnya yaitu mengelola dan menyusun strategi bisnis, menjamin system mutu pelayanan dan melaksanakan pengoperasian aplikasi system informasi serta mengevaluasi dan monitoring performance Kandatel. Otoritasnya yaitu mengusulkan perencanaan bisnis Kandatel, mengusulkan kebijakan/strategi RMD Kandatel, dan mengkoordinasikan system pelaporan performance Bisnis Kandatel.

   a. Urusan Perencanaan Bisnis dan Quality Assurance

      Tujuan utamanya yaitu menyusun Rencana Bisnis Kandatel serta menjamin system dan mutu pelayanan untuk meningkatkan performance pelayanan.

   b. Urusan Sekretaris dan Purel

      Tujuan utamanya yaitu menyelenggarakan kegiatan kesekretarisan, kehumasan hokum dan perikatan untuk mendukung citra perusahaan.

   c. Urusan Sisfo

      Tujuan utama yaitu bertanggung jawab atas penyelenggaraan, pengembangan, pemeliharaan dan pengoperasian Sistem Informasi pelayanan dan system informasi Manajemen (perusahaan) di Kandatel untuk mendukung dan meningkatkan kinerja perusahaan.

d. Urusan Analisa Data dan Pelaporan

Tujuan utama yaitu mengumpulkan, menganalisa dan melaporkan/menyajikan data performance untuk dijadikan bahan informasi Kandatel.



2. Bagian SDM dan Logistik

Tujuan utama yaitu bertanggung jawab atas :

a. Urusan Pelayanan SDM

Tujuan utama yaitu mengelola SDM di Kandatel, meliputi pengembangan system SDM, pengembangan kompetensi SDM, serta pelayanan kesejahteraan SDM sehingga tercapai efisiensi dan efektifitas proses manajemen SDM dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan produktifitas dan kinerja SDM.

b. Urusan Pengembangan Kompetensi dan HRMIS

Tujuan utama yaitu menyelenggarakan program pengembangan kopetensi promosi, mutasi/penempatan, penilaian kinerja individu,formasi dan pemberian penghargaan pegawai untuk memelihara profesionalisme SDM dalam rangka mendukung operasional perusahaan.

c. Urusan Pengamanan

pelaksanan teknis pengamanan dari segala usaha kegiatan dan tindakan untuk mengamankan asset perusahaan di seluruh unit Tujuan utama yaitu merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengendalikan kerja jajaran Kandatel untuk menjamin kelancaran operasional pelayanan pelanggan.

d. Urusan Administrasi Logistik dan Sarana Umum

Tujuan utama yaitu menyelenggarakan perencanaan dan administrasi Logistik, sarana umum guna memberikan dukungan kepada unit-unit kerja Kandatel.

e. Urusan Pengadaan

Tujuan utama yaitu menyelenggarakan pengadaan barang dan jasa untuk mendukung kelancaran operasional Kandatel.

3. Bagian Dinas Niaga

Tujuan utama yaitu bertanggung jawab atas :

a. Kasubdin Pelayanan

Tujuan utama menyelenggarakan kegiatan operasional pelayanan berdasarkan target pemasaran dan kualitas pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan kepada Pelanggan Telkom di Kandatel.

b. Kasubdin Operator Telepon dan Telegraf

Tujuan utama menyediakan kegiatan operasi dan administrasi penyambungan telepon, penerangan local, telegraf dalam rangka pemberian pelayanan kepada pelanggan.

c. Kasubdin Wartel (Telkom)

Tujuan utama mengendalikan kegiatan operasi dan pemeliharaan perangkat Telum/Wartel dan mengadministrasikan keuangan Wartel dan Telum untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan mendukung peningkatan pendapatan Kandatel.

d. Kasubdin Yansus

Tujuan utama yaitu bertanggung jawab untuk pelayanan khusus dan memelihara hubungan serta pelayanan kebutuhan jasa Telkom pada Pelanggan MAC untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka peningkatan dan menjaga loyalitas pelanggan.

e. Kasubdin Program Pemasaran

Tujuan utama mengendalikan kegiatan/program pemasaran dan penjualan jasa Telkom, pemasaran khusus Telemarkating dan data langganan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

3.5. Visi dan Misi TELKOM

1. Visi TELKOM

Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan Infocom berpengaruh di kawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut ke Kawasan Asia- Pasifik.

2. Misi TELKOM

a. Telkom menjamin bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, kualitas jaringan, dengan harga yang kompetitif.

b. Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalisasikan SDM yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang menguntungkan secara timbal balik dan saling mendukung secara sinergis.

3.6. Jadwal Kegiatan Selama Praktek Kerja Lapangan

Kuliah Praktek Kerja Lapangan ini dilaksanakan di PT. TELKOM Kandatel Cianjur yang berlokasi di Jalan Ir. H.Djuanda No.9 Cianjur 43211, Perusahaan yang bergerak dibidang jasa telekomunikasi di Indonesia.

Berdasarkan kebijakan perusahaan, penulis melaksanakan praktek kerja lapangan mulai dari tanggal 27 Juli 2004 sampai tanggal 17 September 2004. selain itu pembimbing tidak mewajibkan penulis untuk datang ke perusahaan setiap hari, selama seminggu hanya lima kali masuk (hari senin sampai jumat) tetapi ada beberapa kali penulis disuruh datang pada hari sabtu itupun dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada penulis, dan jam masuk mulai pukul 08.00 pagi, sedangkan pulang pada pukul 17.00 sore, ini didasarkan pada jam kerja perusahaan.

3.7.Tugas Pokok Selama Praktek Kerja Lapangan

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan adalah dengan datang langsung ke PT. Telkom sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan praktek kerja lapangan penulis didampingi seorang pembimbing

memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang ada di tempat praktek kerja lapangan.

Selain itu juga yang penulis lakukan adalah :

1. Melakukan wawancara dengan staff karyawan Telkom mengenai prosedur Pelayanan Komplain Tagihan jasa telekomunikasi.
2. Ikut terjun langsung dan sekaligus aktif dalam proses kegiatan di tempat kerja praktek tersebut seperti membantu melayani pelanggan yang datang untuk komplain, bertanya tentang produk telkom, sampai ke acara IGTS2.