



L A P O R A N  
HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

PELAKSANAAN KEGIATAN KESEKRETARIATAN  
PADA PT. ( PERSERO ) TELEKOMUNIKASI  
CABANG SITUBONDO

Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan  
Akademik pada Program Diploma III Ekonomi  
Universitas Jember



Oleh

Ernawati

NIM. 960803103298 / SET

Asal	: Blora	Klasifikasi
Terima Tgl:	20 NOV 1999	657.3 ERN
No. Induk :	PTI 95 - 8 99 / 901 / 10	10

PROGRAM DIPLOMA III EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

1999

**JUDUL**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

PELAKSANAAN KEGIATAN KESEKRETARIATAN  
PADA PT. (PERSERO) TELEKOMUNIKASI CABANG SITUBONDO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : ERNAWATI  
N. I. M. : 960803103295  
Program Studi : KESEKRETARIATAN  
Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

20 OKTOBER 1999

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan  
guna memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) Program Diploma III pada  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua,

  
Dra. Hj. SUARDINI SUDJAK  
NIP. 130 368 797

Sekretaris,

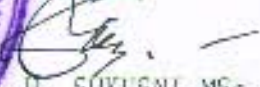
  
Dra. NANIK ISTIYANI, MSt  
NIP. 131 658 376

Anggota,

  
Drs. SUNLIP WIBISONO, M. Kes  
NIP. 131 624 478



Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

  
Dra. H. SUKISNI, MSc  
NIP. 130 350 764



LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PELAKSANAAN KEGIATAN KESEKRETARIATAN  
PADA PT. (PERSERO) TELEKOMUNIKASI  
CABANG SITUBONDO

Yang disusun oleh :

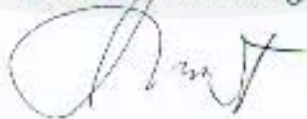
NAMA : ERNAWATI  
NIM : 960803103298  
PROGRAM STUDI : KESEKRETARIATAN  
JURUSAN : MANAJEMEN

Telah disetujui pembimbing dan disyalikan pada tanggal :

7 OKTOBER 1999

Serta dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh TANDA KELULUSAN Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dosen Pembimbing,



Drs. Sunlip Wibisono

NIP. 131 624 478

## " MOTTO "

*" Hasrat dan kemauan adalah tenaga yang terbesar di dunia ini, Ia lebih berharga daripada uang atau kekuasaan ataupun pengaruh "*

*(Shakespeare)*

*" Jalan menuju kebahagiaan tidak selalu ditaburi bunga mawar yang harum, melainkan penuh duri dan pahit "*

*(Shakespeare)*

*Karya ini kupersembahkan kepada :*

♥ Bapak dan Ibuku tercinta yang senantiasa dengan ikhlas  
mendoakan dan menanti keberhasilanku.

♥ Adik-adikku tersayang, Andrik dan Ita

♥ Mas Edy terkasih

♥ Almamater tercinta



## KATA PENGANTAR

Syukur allhamdulillah penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan lancar tanpa suatu halangan apapun. Penulisan laporan ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam pelaksanaan dan penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini, banyak pihak-pihak yang turut membantu baik berupa materiil maupun spirituil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Sukusni, Msc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Suwardi, selaku Ketua Progam Studi Kesekretariatan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Sunlip Wibisono, M.Kes selaku Dosen Pembimbing yang banyak membantu dalam penyempurnaan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen tim penguji yang telah memberikan saran dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.
5. Bapak Atmagung, selaku Pjs Kakancatel Situbondo.
6. Bapak M. Sjamsul Hadi, selaku Kadin OPHAR Kancatel Situbondo.
7. Bapak Bambang, Mbak Ari, Bapak Mujiono, dan segenap karyawan PT. (Persero) Telekomunikasi Cabang Situbondo.
8. Terimakasih untuk keluarga besar bapak H. M. Zuhri Irwanto atas waktu dan tempat yang diberikan.
9. Spesial untuk sahabatku Rita, yang telah mendukung dalam penulisan laporan ini.

10. Terimakasih juga untuk anak-anak Jawa IVB/5 "PONDOK WIRANI", spesial untuk adikku Mena, Nurul, serta Sasi tank's atas kebersamaannya.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Tiada lain harapan penulis, semoga segala budi dan jasa yang mereka berikan akan mendapat imbalan atas jasanya dari Allah SWT.

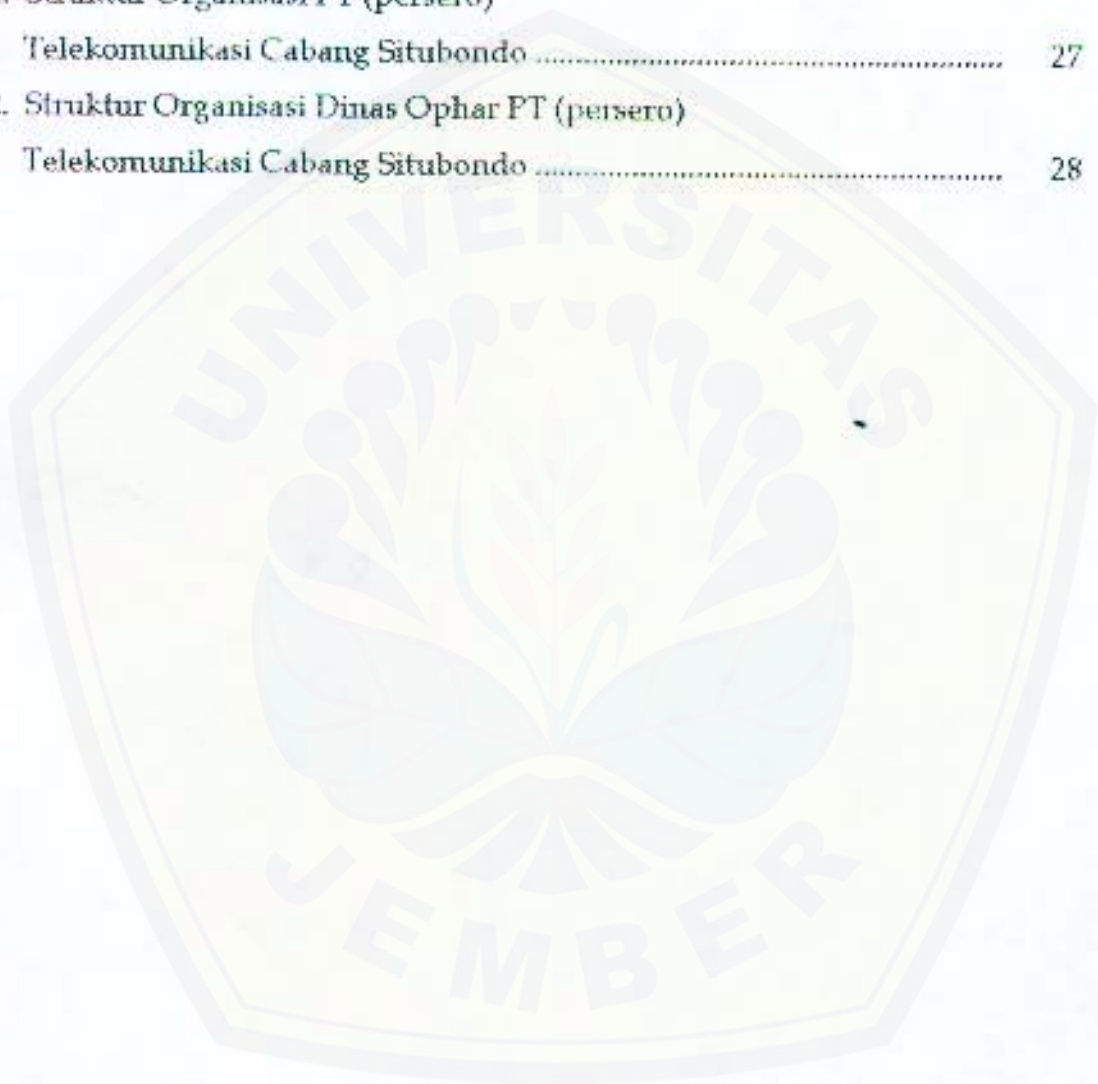
Akhirnya penulis berharap agar Laporan Praktek Kerja Nyata ini bermanfaat pada semua orang yang membacanya serta saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan laporan ini.

Jember, Oktober 1999

Penulis,

## DAFTAR GAMBAR

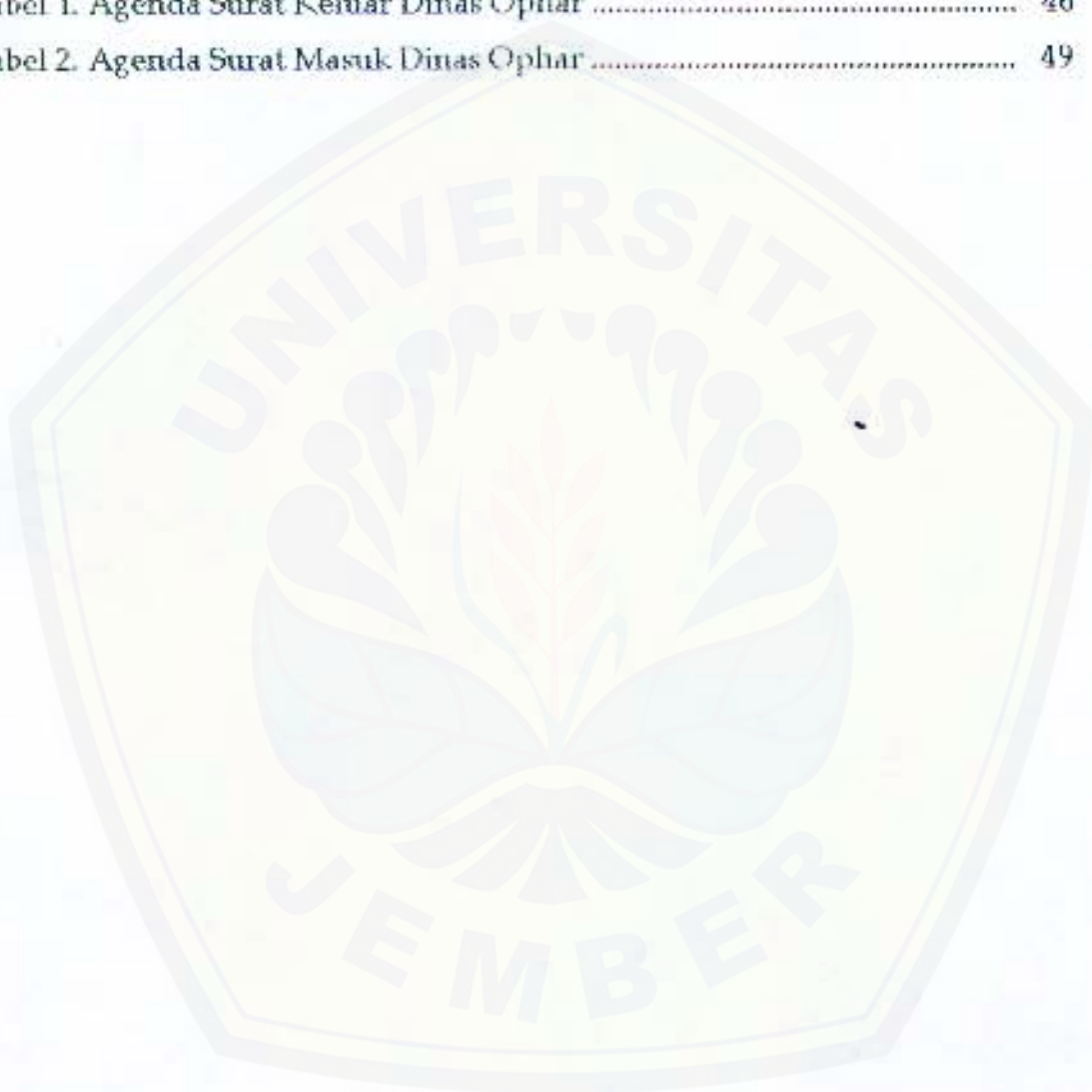
	halaman
1. Struktur Organisasi PT (persero)	
Telekomunikasi Cabang Situbondo .....	27
2. Struktur Organisasi Dinas Ophar PT (persero)	
Telekomunikasi Cabang Situbondo .....	28





DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1. Agenda Surat Keluar Dinas Ophar .....	46
Tabel 2. Agenda Surat Masuk Dinas Ophar .....	49



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
I : PENDAHULUAN .....	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul .....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.3 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata .....	2
Waktu Pelaksanaan .....	2
Tempat atau Lokasi Praktek Kerja Nyata .....	3
1.4 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	3
II : LANDASAN TEORI .....	4
2.1 Pengertian Kesekretariatan .....	4
2.2 Ruang Lingkup Pekerjaan Sekretaris .....	6
Tugas Rutin dan Operasional .....	6
Tugas-tugas Khusus dan Insidental .....	7
2.3 Keahlian Tehnis Sekretaris .....	8
Keahlian dalam Bertelepon .....	8
Membuat Janji .....	9
Pelayanan Tamu .....	10
Penanganan dan Pemrosesan Surat Masuk dan Surat Keluar.....	11
Pengarsipan .....	14

2.4 Keahlian Sekretaris dalam Hal Administrasi .....	16
Pengaturan Rapat .....	16
Penyederhanaan Kerja .....	17
Mengurus Perjalanan .....	17
2.5 Susunan Tata Ruang Kantor .....	17
2.6 Lingkungan Kerja Kantor .....	19
III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	22
3.1 Sejarah Singkat PT. (Persero) Telekomunikasi Indonesia .....	22
3.2 Lokasi Perusahaan .....	24
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan, Tugas, Fungsi dan Susunan Organisasi .....	24
Struktur Organisasi Perusahaan .....	24
Bagan Struktur Organisasi PT. (Persero) Telekomunikasi Indonesia Cabang Situbondo .....	26
Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi PT. (Persero) Telekomunikasi Indonesia .....	29
3.4 Kegiatan Pokok Perusahaan .....	37
3.5 Status dan Penggolongan Karyawan .....	40
3.6 Waktu dan Kehadiran Kerja .....	40
IV : HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA .....	42
4.1 Identifikasi Tugas selama Praktek Kerja Nyata .....	42
Prosedur Pengagandaan Surat Keluar pada Dinas Ophar PT. (persero) Telkom Cabang Situbondo .....	43
Prosedur Pengagandaan Surat Masuk pada Dinas Ophar PT. (persero) Telkom Cabang Situbondo .....	47
Menerima Telepon dan Menelepon Keluar .....	50
Mengirimkan Faksimile .....	52
V : SIMPULAN .....	53
DAFTAR PUSTAKA .....	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Alasan Pemilihan Judul

Kantor adalah tempat dalam suatu badan usaha dimana dilaksanakan pekerjaan administrasi yang dapat dilakukan dengan tangan/mesin. Pekerjaan administrasi senantiasa terdiri atas pencatatan berbagai keterangan yang penting bagi badan usaha yang bersangkutan (The Liang Gie 1984 : 11).

Dewasa ini kegiatan kesekretariatan yang ada dalam dunia bisnis/kantor dirasakan sudah semakin kompleks, sehingga karyawan yang terdapat didalamnya selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas. Salah satu kunci keberhasilan perusahaan atau kantor adalah tergantung pada kecakapan bagian kesekretariatan, sebab semua prosedur administratif dari kegiatan yang dilakukan oleh pihak perusahaan atau kantor selalu diolah bagian kesekretariatan tersebut. Sehingga tidak salah bila masyarakat bisnis maupun pemerintah mengatakan bahwa bagian kesekretariatan merupakan sumber informasi bagi perusahaan.

Mengingat fungsinya sebagai sumber informasi maka bagian kesekretariatan harus mampu menjaga rahasia perusahaan menyangkut keberadaan dan kelangsungan hidup perusahaan. Namun masih banyak orang menganggap remeh dalam menangani/melaksanakan pekerjaan kesekretariatan. Padahal kenyataannya pekerjaan tersebut tidak bisa dilakukan secara sembarangan tetapi pelaksana kesekretariatan dituntut untuk profesional sehingga secara tidak langsung orang tersebut harus memiliki kualitas, kecakapan, kecepatan, dan ketrampilan serta wawasan yang luas tentang pengelolaan kegiatan - kegiatan kantor/perusahaan.

Keberhasilan dan kemajuan sebuah perusahaan dapat dinilai dari sistem kesekretariatan yang dimiliki oleh perusahaan itu sendiri. Jika dilihat kegiatan sehari-hari dari kesekretariatan antara lain adalah mengelola surat baik surat masuk maupun surat keluar, menerima tamu, menyimpan

warkat, menerima telepon, memberi layanan informasi dan yang paling penting adalah memegang rahasia. Pekerjaan tersebut meski sepele namun sangat besar artinya bagi perusahaan. Keberhasilan pihak kesekretariatan dalam mengolah data-data serta cara memberi layanan tamu yang ada akan memberikan kesan tersendiri bagi rekan kerja perusahaan. Sehingga untuk pelaksana kesekretariatan haruslah dipilih orang yang benar-benar sudah menguasai dan mendalami bidang tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas maka dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini mengambil judul " PELAKSANAAN KEGIATAN KESEKRETARIATAN PADA PT. (PERSERO) TELEKOMUNIKASI CABANG SITUBONDO ".

## 1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Tujuan Praktek Kerja Nyata adalah :

- a. Untuk mengetahui dan mengamati secara langsung bagaimana pelaksanaan kegiatan kesekretariatan pada PT. (PERSERO) TELEKOMUNIKASI CABANG SITUBONDO.
- b. Untuk mengetahui penerapan ilmu yang kami peroleh dibangku kuliah dengan penerapan kerja pada kantor sesungguhnya.

Adapun kegunaan dari Praktek Kerja Nyata adalah :

- a. Memperoleh pengalaman kerja yang nantinya dapat bermanfaat setelah lulus dari bangku kuliah.
- b. Sebagai bahan masukan yang dapat memberikan pengetahuan baru bagi peserta Praktek Kerja Nyata.

## 1.3 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata.

### 1.3.1 Waktu Pelaksanaan.

Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini selama 144 jam

efektif dan pelaksanaannya pada hari kerja yaitu hari Senin sampai Jumat. Sedangkan jam kerja pada PT ( Persero ) Telekomunikasi Cabang Situbondo dimulai jam 07.30 sampai dengan jam 16.30 BBWL.

### **1.3.2 Tempat atau Lokasi Praktek Kerja Nyata**

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini bertempat di kantor PT. (PERSERO) TELEKOMUNIKASI CABANG SITUBONDO yang berlokasi di Jalan Basuki Rahmat No. 01 Situbondo.

### **1.4 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata**

1. Persiapan Praktek Kerja Nyata sekaligus perkenalan dengan pimpinan dan seluruh karyawan PT. (PERSERO) TELEKOMUNIKASI CABANG SITUBONDO.
2. Pengenalan obyek Praktek Kerja Nyata ke seluruh bagian perusahaan.
3. Pemantapan serta penerapan teori secara relevan pada perusahaan.
4. Menyusun data data penting yang akan digunakan sebagai bahan penulisan laporan Praktek Kerja Nyata.
5. Konsultasi secara periodik dengan dosen pembimbing.

## II. LANDASAN TEORI

### 2.1 Pengertian Kesekretariatan

Istilah "Kesekretariatan" tidak dapat dilepaskan dari kata dasarnya "Sekretaris". Dalam membahas kesekretariatan ini dapat dijelaskan mengenai pengertian kesekretariatan dan sekretaris. Sekretaris berasal dari kata "secretum" yang artinya rahasia, sehingga sekretaris adalah seorang petugas yang diberi kepercayaan untuk menyimpan rahasia. Sekretaris berarti seorang atau sekelompok orang yang berprofesi atau bertugas menyelenggarakan administrasi ketatausahaan bagi lembaga atau pimpinan, atau seorang yang menjadi pusat kegiatan dalam rangka mencapai tujuannya.

Sekretariat berarti tempat, lembaga, badan, dimana jasa-jasa perkantoran atau office service dalam bidang ketatausahaan dan fungsi kesekretariatan dilaksanakan, atau tempat pelaksanaan proses atau aktivitas yang dilakukan sekretaris dan kesekretariatan menunjukkan aktivitasnya dan tata kerjanya.

Sekretariat menjadi jantungnya organisasi, dikelola, dimonitor, setiap aktivitasnya guna mencapai tujuan organisasi atau lembaga.

Kesekretariatan dapat ditinjau sebagai seni, proses, dan ilmu pengetahuan yang artinya :

- a. Sebagai Seni : kesekretariatan berarti seni mengolah bermacam-macam pengetahuan terutama bidang administrasi ketatausahaan sehingga menjadi kemampuan guna melayani lembaga atau pimpinan atau orang lain.
- b. Sebagai Proses : kesekretariatan berarti proses melayani lembaga atau pengamatan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya dengan efisien.
- c. Sebagai Ilmu Pengetahuan : kesekretariatan bukan ilmu yang berdiri

sendiri akan tetapi merupakan peradaban beberapa pengetahuan sehingga menjadi ilmu terapan (applied science) yang terutama merupakan gabungan pengetahuan dari administrasi ketatausahaan guna melayani pimpinan atau orang lain agar mencapai tujuan dengan efisien.

Menurut The Liang Gie (1984 : 9), pengertian administrasi adalah kegiatan administrasi yang meliputi pekerjaan tata usaha yang bersifat mencatat untuk dijadikan bahan keterangan bagi pimpinan :

1. Mengadakan pencatatan dari semua kegiatan manajemen perusahaan. Hasil mencatat atau pencatatan tersebut berfungsi sebagai alat pertanggung jawaban dan sumber informasi.
2. Administrasi kesekretariatan berfungsi sebagai alat pelaksana pusat ketatausahaan.
3. Administrasi kesekretariatan berfungsi sebagai alat komunikasi perusahaan.
4. Administrasi kesekretariatan sebagai pelaksana pemegang rahasia perusahaan.

Kegiatan tata usaha sebagai kegiatan yang membantu pimpinan dalam menjalankan organisasi termasuk dalam pengambilan keputusan, maka tata usaha mempunyai peranan antara lain :

1. Melayani pelaksanaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
2. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Dengan demikian tata usaha secara singkat dapat dirumuskan sebagai segenap rangkaian aktivitas sebagai berikut :

1. Menghimpun



Menghimpun semua informasi atau mengusahakan tersedianya informasi yang sewaktu-waktu diperlukan oleh pimpinan.

2. Mencatat

Membuat atau menghimpun informasi dalam bentuk tulisan sehingga dapat dibaca, disimpan atau dikirimkan.

3. Mengolah

Informasi itu diolah sedemikian rupa atau dibuat gambar atau grafik sehingga dapat disajikan dalam berbagai bentuk yang lebih berdaya guna dan berhasil guna.

4. Menggandakan

Informasi yang diterima tersebut diperbanyak sesuai dengan kebutuhan untuk disebarakan keseluruh unit organisasi yang bersangkutan.

5. Mengirim

Disampaikan kepada pihak-pihak yang memerlukan dengan berbagai cara atau alat.

6. Menyimpan

Kemudian dapat menyimpan informasi dengan berbagai cara atau alat.

## 2.2 Ruang Lingkup Pekerjaan Sekretaris

### 2.2.1 Tugas Rutin dan Operasional :



Menurut Tony Woworuntu (1994 : 2) tugas rutin dan operasional sekretaris adalah sebagai berikut :

1. Menerima telepon dan menelepon, menerima pesan, dan menyampaikan pesan pada atasan yang bersangkutan.
2. Mengatur dan menjaga jadwal janji atasan agar selalu tepat.
3. Mengatur pertemuan rapat, jamuan makan yang bersangkutan dengan atasannya.
4. Menyusun, menempatkan dan menemukan arsip atasannya, khususnya yang bersifat kedinasan.
5. Mencari dan menyusun sistem informasi antara atasannya dengan pihak

lain, baik kedalam maupun keluar kantor.

6. Mengajukan permohonan untuk perlengkapan kantor, mesin-mesin dan peralatan lainnya.
7. Membantu memproses surat-surat, telegram, teleks, feks masuk dan keluar.
8. Menyusun rencana perjalanan atasan dan pengaturan tiket dan akomodasinya.
9. Mencatat dan meneruskan surat-surat, telegram, teleks, feks masuk dan keluar.
10. Mengadakan dan menerapkan sistem tindak lanjut suatu pekerjaan.
11. Pengaturan dan pemeliharaan ruangan dan alat-alat kantor.
12. Pengaturan dan penggunaan kas kecil.

#### 2.2.2 Tugas-tugas Khusus dan Insidental :

1. Mengurus dokumen bank, asuransi, dan pajak atasannya.
2. Mencatat, mengatur, meyampaikan ucapan-ucapan selamat, bunga, hadiah bagi relasi maupun pejabat pemerintah yang mempunyai sangkut paut dengan atasannya.
3. Menghimpun seminar, rapat, pertemuan yang ada kaitannya dengan kepentingan dan keinginan pemohonnya.
4. Menghimpun dan menggunting (membuat klipng) berita-berita penting buat perusahaan yang berasal dari surat kabar maupun majalah (dalam maupun luar negeri).
5. Mengatur agenda dan rencana kerjanya sendiri secara mingguan dan bulanan.

### 2.3 Keahlian Tehnis Sekretaris

#### 2.3.1 Keahlian dalam Bertelepon

Cara menelepon yang menyenangkan dan efisien sangat berpengaruh terhadap nilai seorang sekretaris yang baik. Telepon adalah sarana yang

sangat penting untuk berkomunikasi dengan orang lain. Sikap hormat dan ramah tamah dalam menelepon lebih penting dari pada kontak langsung. Seorang sekretaris harus memiliki sifat-sifat dan kemampuan menangani telepon-telepon atasannya dan harus memberi kesan yang baik (Secretan, 1993 : 130).

Menurut Tony Woworuntu (1994 : 36) cara menangani telepon masuk adalah sebagai berikut :

- a. Segera angkat telepon jika telepon berdering
- b. Ucapkan salam dan sebut nama perusahaan, hindari perkataan "hallo" karena akan membuang waktu dan tidak memberikan informasi.
- c. Catat pesan atau permintaan penelepon dengan tepat sambil menaruh perhatian penuh dalam percakapan itu. Sebaiknya sediakan buku khusus untuk mencatat semua permintaan (pesan telepon disiapkan pada sisi telepon agar ia dapat segera mencatat semua pesan).
- d. Dalam mentransfer telepon harus benar-benar diketahui siapa yang dapat menangani masalah penelepon.
- e. Jika sedang mentransfer telepon, tunggu sampai penelepon memperoleh nomor pesawat telepon yang dimaksud, sehingga penelepon tidak bertanya-tanya tentang apa yang telah terjadi atas dirinya.
- f. Berusaha untuk mendengarkan dan menyimak percakapan dengan baik, sehingga sekretaris dapat mengetahui dan menangani penelepon dengan cepat dan tepat.
- g. Jika tidak dapat segera memenuhi permintaan penelepon, maka perlu menanyakan apakah penelepon setuju untuk menelepon kembali.
- h. Menutup telepon setelah penelepon memutuskan hubungan terlebih dahulu.

Menurut Tony Woworuntu (1994 : 39) cara menangani telepon keluar adalah sebagai berikut :

- a. Untuk memastikan bahwa nomor yang dituju benar, sekretaris hendaknya mencari di buku telepon

- b. Sekretaris hendaknya mencatat inti pembicaraan yang akan disampaikan dan ditulis pada block note sesudah itu diperiksa terlebih dahulu sebelum mengangkat gagang telepon.
- c. Jika salah sambung, hendaknya sekretaris meminta maaf
- d. Apabila berhasil berbicara dengan orang yang dituju, sekretaris harus memperkenalkan diri dan menyatakan maksud menelepon.
- e. Pada akhir pembicaraan gagang telepon diletakkan dengan benar, karena jika tidak saluran belum putus pulsa telepon akan terus berjalan

### 2.3.2 Membuat Janji

Salah satu tanggung jawab terbesar seorang sekretaris ialah meneliti janji yang dibuat oleh pimpinannya, batas waktu dan hal-hal yang memerlukan kelanjutan. Menurut Daniels dan Barron (1993 : 33) beberapa hal yang harus dilakukan oleh sekretaris dalam membuat janji adalah sebagai berikut :

- a. Sekretaris harus memeriksa maksud, janji serta meminta nomor telepon untuk menelponnya kembali dengan persetujuan pimpinannya. Mengetik memo untuk mengingatkan orang yang sekretaris janjikan, tanggal, tempat serta beberapa pilihan waktu yang dapat diberitahukan kepada orang yang ingin bertemu dengan pimpinannya.
- b. Kerjasama dengan pimpinan akan dapat membuat hal-hal sebagai anjuran nyata dan sekretaris harus mengeceknya kembali bersama pimpinannya setiap pergi untuk menghindari janji yang bersamaan waktu.
- c. Mengingatkan pimpinan akan janji-janji hari itu pada sore hari dan pagi sekali pada keesokan harinya. Sekretaris harus menggunakan suatu data atau kartu indeks dan menuliskan janji-janji yang telah dibuat pada kalender sekretaris dan pimpinannya, menyimpan catatan buku harian untuk pengeluaran.

### 2.3.3 Pelayanan Tamu

Seorang sekretaris dalam menyambut tamu hingga mengantarkan tamu menemui pimpinan harus dapat menunjukkan sikap ramah dan sopan. Namun tetap tegas bilamana diperlukan dan dapat melindungi pimpinan dari hal-hal yang tidak diinginkan (Tony Woworuntu, 1994 : 26).

Menurut Tony Woworuntu (1994 : 32) beberapa hal yang harus diperhatikan sekretaris dalam menerima tamu adalah sebagai berikut :

- a. Memberi salam pada tamu .
- b. Menanyakan keperluan tamu .
- c. Mengantarkan dan memperkenalkan tamu pada pimpinan .
- d. Jika menolak tamu, sekretaris dapat memberitahukan secara sopan tetapi tegas bahwa pimpinan tidak dapat menemui mereka dengan cara menawarkan untuk menulis pesan .
- e. Jika seorang tamu diminta untuk menunggu, maka sekretaris harus berusaha untuk menyenangkan tamu selama menunggu .
- f. Apabila ternyata seorang tamu lebih tepat menemui pegawai bagian lain, maka sekretaris harus meneruskan tamu tersebut ke bagian yang dimaksud .

Menurut Tony Woworuntu (1994 : 28) golongan tamu-tamu yang berkunjung ke suatu perusahaan dapat dibedakan atas lima golongan, yaitu :

1. Relasi perusahaan yang berkunjung secara berkala.
2. Relasi perusahaan dari luar negeri/luar kota.
3. Teman sejawat/anggota keluarga atasan.
4. Tamu yang harus diteruskan ke bagian/atasan lain.
5. Tamu yang tidak menguntungkan bagi perusahaan.

### 2.3.4 Penanganan dan Pemrosesan Surat Masuk dan Surat Keluar.

Menurut Widjaja (1993 : 4) dalam sebuah organisasi, keluar masuk surat melalui sekretariat (satuan kerja tata usaha) adalah sebagai berikut :

a. Surat Masuk :

- 1) Melalui sekretaris (penerima).
- 2) Dicatat dalam buku agenda/nomor agenda.
- 3) Disposisi/lembar disposisi.
- 4) Diteruskan sesuai dengan isi, kepada.
- 5) Pengarahan-pelaksanaan-ekspedisi.

b. Surat Keluar :

- 1) Melalui sekretaris (pencatat).
- 2) Konsep, ketik, tanda tangan.
- 3) Paraf pada tembusan.
- 4) Tembusan untuk arsip.
- 5) Diberi nomor dan tanggal.

Menurut Widjaja (1993 : 18) pada dasarnya, susunan dan tata tertib surat adalah sebagai berikut :

a. Kepala surat

Biasanya ditulis ditengah-tengah atau sebelah kiri atas. Apabila ada lambang dan nama instansi atau unit kerja serta alamat yang jelas dan nomor telepon (apabila ada), dicantumkan.

b. Tanggal Surat

Tanggal surat menunjukkan kapan surat dibuat,waktu ditandatangani, bahkan waktu membuat konsep, letaknya disudut kanan sejajar dengan nomor surat.

c. Nomor Surat

Penomoran Surat dimaksudkan untuk mengenal dan memudahkan menemukan surat kembali. Penomoran pada sebelah kiri atas sejajar dengan tanggal surat.

d. Lampiran Surat

Adakalanya surat-surat disertai dengan lampiran agar menunjukkan bahwa ada suatu lampiran pada surat, kita tulis dengan huruf diantara dua tanda kurung. Penulisan lampiran dibawah nomor surat

- e. **Perihal Surat**  
Merupakan ringkasan isi atau inti surat yang gunanya memudahkan pembaca mengetahui garis besar maksud surat tersebut, ditulis sesudah lampiran surat.
- f. **Alamat Surat**  
Adalah alamat yang dituju, dapat saja alamat yang ditulis tidak begitu lengkap sedangkan alamat pada sampul surat perlu ditulis lengkap.
- g. **Salam Pembuka**  
Salam pembuka sebagai penghormatan dan sesuai dengan tata cara dan etika surat, yaitu untuk memasuki isi surat, salam pembuka disusul dengan tanda koma.
- h. **Kalimat Pembuka surat**  
Kalimat pembuka surat merupakan kata-kata pendahuluan sebelum mengutarakan isi surat sesungguhnya.
- i. **Isi Surat**  
Isi surat sesungguhnya merupakan seluruh uraian mengenai maksud surat, karena itu penyusunan kalimatnya perlu sebaik-baiknya sehingga mudah dimengerti dan tidak disalah tafsirkan.
- j. **Salam Penutup**  
Salam penutup surat ialah kalimat atau kata-kata yang ditulis pada alenia baru sesudah isi surat sesungguhnya.
- k. **Tembusan Surat**  
Tembusan surat sebenarnya bukanlah suatu bagian mutlak dari isi surat, karena tembusan itu tercantum kedalam surat kadang-kadang saja (apabila dianggap perlu), apabila lembaran surat yang ditulis tanpa yang melampirinya tidak perlu dicamtungkan tembusan. tembusan ini ditulis sesudah salam penutup surat.
- l. **Inisial surat**  
Inisial adalah singkatan (kode) nama dari pembuat konsep surat dan pengutip surat.

Menurut Tony Woworuntu (1994 : 63) surat masuk dalam keadaan tertutup dapat dibedakan dalam beberapa golongan, antara lain ; surat pribadi, surat dinas dan surat rahasia. Sehubungan dengan adanya perbedaan tersebut, maka penerimaan surat oleh sekretaris dalam penanganan surat-surat masuk harus melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Menyortir/memisahkan,
- b. Membuka surat (hanya surat dinas kecuali dalam keadaan tertentu/permintaan pimpinan).
- c. Mengeluarkan dan memeriksa isi surat.
- d. Mencatat surat masuk.
- e. Membaca dan memberi catatan.
- f. Menyampaikan surat kepada pimpinan/bagian masing-masing.
- g. Membagikan surat yang telah dibaca pimpinan untuk didisposisikan kepada orang yang bersangkutan dengan menggunakan nota pengantar disposisi.
- h. Menjawab surat pada waktu pimpinan tidak berada ditempat sedang ada penanganan surat masuk memerlukan tindakan meneruskan kepada orang lain untuk menjawab. Disamping, sekretaris dapat menjalankan jawaban dan menyusun surat berdasarkan dikte pimpinan melalui telepon.
- i. Menangani surat kabar, majalah dan surat edaran.

Menurut Tony Woworuntu (1994 ; 75) dalam penrosesan surat keluar, seorang sekretaris harus menguasai langkah-langkah penrosesan surat, yaitu :

- a. Menerima pendiktean atau konsep tertulis dari pimpinan.
- b. Membuat konsep surat dengan tulisan tangan.
- c. Mencatat pada buku registrasi surat keluar.
- d. Mengetik konsep surat.
- e. Mengetik surat dalam bentuk akhir.
- f. Meminta tanda tangan pimpinan .



- g. Mengecek surat yang akan dikirim.
- h. Mendistribusikan surat.

### 2.3.5 Pengarsipan

Kearsipan merupakan dasar pemeliharaan surat-surat, kearsipan mengandung proses penyusunan dan penyimpanan surat-surat sedemikian rupa sehingga surat-surat tersebut dapat ditemukan kembali apabila diperlukan.

Menurut Moekijat (1995 ; 82) ada dua macam metode kearsipan yang pokok yaitu :

- a. Metode kearsipan vertikal, dimana dokumen-dokumen ditaruh yang satu diatas yang lain dalam laci-laci dan sebagainya.
- b. Metode kearsipan mendatar, dimana dokumen-dokumen ditaruh yang satu dibedakandengan yang lain menurut urutan penggolongan yang dipandang baik.

Menurut Moekijat (1995 ; 83) sistem penggolongan penyimpanan arsip dapat diklasifikasikan atas lima macam sistem penggolongan yaitu :

- a. Penggolongan Menurut Abjad (Alphabetical Classification)

Penggolongan menurut abjad adalah penggolongan dimana dokumen-dokumen disimpan menurut huruf-huruf yang pertama dari nama-nama orang atau organisasi, kemudian menurut huruf-huruf kedua. Penggolongan menurut abjad ini biasanya dipergunakan oleh orang-orang profesional seperti dokter umum, akuntan yang berhubungan dengan pelanggan dan sekolah-sekolah untuk nama pelajar.

- b. Penggolongan Menurut Nomor (Numerical Classification)

Penggolongan menurut nomor adalah dimana tiap dokumen diberi nomor dan disimpan menurut urutan nomor. Penggolongan ini sering digunakan dalam departemen pemerintah, organisasi besar dan dapat dipergunakan dalam kantor-kantor kecil.

- c. Penggolongan menurut Wilayah (Geographical Classification)  
Penggolongan menurut wilayah adalah dimana surat-surat atau arsip dibagi menurut letak wilayah. Penggolongan ini banyak digunakan oleh agen-agen impor dan ekspor serta organisasi-organisasi yang besar dimana lebih banyak berhubungan dengan daerah-daerah daripada perseorangan.
- d. Penggolongan Menurut Perihal (Subject Classification)  
Penggolongan menurut perihal adalah dimana dokumen-dokumen disusun menurut perihal bukan nama perusahaan, dan sebagainya. Penggolongan ini sering digunakan dalam kantor-kantor kecil dimana jumlah perihal tidak begitu banyak.
- e. Penggolongan Menurut Waktu (chronological Classification)  
Penggolongan menurut waktu adalah dimana dokumen-dokumen disimpan menurut urutan tanggalnya.

Menurut Moekijat (1989 :82) pokok-pokok sistem kearsipan yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Kepadatan sehingga tidak terlalu banyak menggunakan tempat.
- b. Penempatan lemari surat yang dapat dijangkau sehingga mudah menyimpan dan mengambilnya.
- c. Kesederhanaan sistem klasifikasi agar mudah dimengerti dan dilaksanakan.
- d. Keamanan dari dokumen-dokumen harus ada tingkat keamanannya yang tepat sesuai dengan kepentingannya.
- e. Kehematan sistem kearsipan dalam hal pembiayaan dana tenaga kerja dan biaya tambahan.
- f. Adanya fasilitas perluasan sistem kearsipan apabila diperlukan.
- g. Arsip harus dapat diketemukan kembali dengan penanguhan seminim mungkin.
- h. Referensi yang banyak harus diberikan apabila diperlukan, sehingga sebuah dokumen dapat diketemukan melalui bermacam-macam kepala

atau heading.

- i. Surat-surat harus selalu disimpan secara up to date.
- j. Harus dipergunakan sistem klasifikasi yang paling tepat.

## 2.4 Keahlian Sekretaris dalam Hal Administrasi

### 2.4.1 Pengaturan Rapat

Salah satu tugas sekretaris dalam hal keahlian administrasi adalah membantu pimpinan dalam menyelenggarakan rapat atau pertemuan, mulai dari pertemuan staf sampai pada pertemuan -pertemuan yang dihadiri banyak orang.

Menurut Tony woworuntu (1994 : 101) dalam pengaturan rapat, seorang sekretaris harus mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan rapat yang akan diselenggarakan, yaitu :

- a. Mempersiapkan tempat atau ruang rapat.
- b. Menentukan jumlah calon peserta sesuai dengan pengarahan pimpinan, jenis kelompok yang akan hadir dan tujuan rapat (undangan).
- c. Mempersiapkan peralatan yang akan dibutuhkan dalam rapat.
- d. Mempersiapkan konsumsi, dalam hal ini ada petugas khusus yang menangani .
- e. Mempersiapkan acara rapat (agenda).
- f. Pemberitahukan kepada anggota.
- g. Mengumpulkan bahan-bahan pelengkap, misalnya mengumpulkan dokumen serta bahan-bahan lain sesuai dengan keperluan rapat.

### 2.4.2 Penyederhanaan Kerja

Penyederhanaan kerja dapat didefinisikan sebagai berikut :

- a. Hanya melakukan hal-hal yang perlu diselesaikan .
- b. Menghilangkan semua detail yang kurang perlu.
- c. Mengkombinasikan langkah-langkah apabila mungkin dengan menyusun kembali urutan kerja.

Tujuan dari penyederhanaan kerja ini adalah untuk meningkatkan cara kerja yang perlu, sementara menghilangkan hal-hal yang tidak perlu.

Menurut Moekijat (1989 : 61) tujuan penyederhanaan kerja adalah :

- a. Untuk mengurangi biaya kantor sampai seminimum mungkin.
- b. Untuk menentukan prosedur pekerjaan kantor yang paling efisien.
- c. Untuk memberikan keterangan pengawasan yang tepat pada waktu yang tepat kepada management.
- d. Untuk menjamin bahwa management perkantoran mencapai tujuannya.

#### 2.4.3 Mengurus Perjalanan

Dalam menangani, mengurus persiapan perjalanan pimpinan maka sekretaris harus mengurus segala hal yang bertalian dengan perjalanan tersebut, baik itu perjalanan yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan, perjalanan dinas maupun perjalanan yang tidak resmi.

### 2.5 Susunan Tata Ruang Kantor

Pekerjaan tata usaha merupakan kegiatan yang dinamis dan berlangsung sepanjang waktu kerja, baik didalam ataupun diluar kantor. Hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam perencanaan pekerjaan tata usaha ialah arus pekerjaannya dan jenis atau macam pekerjaannya. Dilihat dari arus pekerjaan, maka yang mendapat perhatian adalah bagaimana kegiatan tata usaha itu berlangsung, bagaimana tugas atau pekerjaan itu menjalin dari titik awal hingga sampai titik akhir yang keseluruhannya sebagai suatu kesatuan, bagaimana pekerjaan itu melalui atau ditangani oleh satu bagian dan kemudian diteruskan pada bagian lain.

Bila seorang kepala kantor merancang agar kegiatan kantor atau arus pekerjaan berjalan dengan mudah, lancar dan berdaya guna, maka hendaknya menggunakan ruangan kantor. Setiap ruangan-ruangan yang sempurna dengan jenis kerja yang hendaknya dilaksanakan, misalnya ruang

pengetikan, ruang pengandaan, ruang arsip, ruang perpustakaan, ruang sidang dan lain-lain.

Menurut Little Field dan Peterson dalam Moekijat (1989 : 118) tata ruang kantor dapat dirumuskan sebagai penyusunan perabotan dan alat perlengkapan pada luas lantai yang tersedia.

Tata ruang harus mampu menampung jumlah, jenis atau macam pekerjaan yang ada sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan mudah, lancar, berdaya guna dan berhasil guna, maka tata ruang harus diusahakan dapat memberi kesan yang baik bagi tamu atau pelanggan yang datang di kantor.

Menurut Adi Warsidi (1987 : 27), tata ruang kantor yang dapat memberi kesan yang baik bagi tamu, yaitu :

- a. Kantor menjadi tempat bekerja yang sibuk tapi efisien.
- b. Kantor memberikan kesan rapi, bersih, sehat dan tertib.
- c. Kantor memberikan kesan simpati.

Syarat-syarat yang harus dipenuhi bagi ruang yang baik adalah :

- a. Pekerjaan dapat dilaksanakan dengan menempuh jarak sependek mungkin.
- b. Rangkaian kegiatan tata usaha dapat mengalir dengan lancar.
- c. Segenap ruangan dapat digunakan seefisien mungkin untuk bekerja.
- d. Gairah kerja dan kesehatan pegawai dapat terpelihara.
- e. Tamu yang mengunjungi kantor diharapkan mendapat kesan yang baik.
- f. Susunan tempat kerja dapat di pakai untuk berbagai keperluan, mudah diubah sesuai dengan kebutuhan .

Keuntungan yang diperoleh dalam penyusunan tata ruang kantor yang lebih baik yaitu :

- a. Mencegah terjadinya penghamburan tenaga dan waktu para pegawai karena berjalan mondar-mandir yang tidak perlu.
- b. Menjamin kelancaran proses pekerjaan yang bersangkutan.
- c. Memungkinkan pemakaian ruangan secara efisien yaitu luas lantai

tertentu dapat dipergunakan untuk kepentingan sebanyak-banyaknya.

- d. Mencegah pegawai di bagian lain terganggu oleh publik yang akan menemui suatu badan tertentu (The Liang Gie, 1981 : 165).

Menurut Tony Woworuntu (1995 : 105), tata ruang kantor dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

- a. Tata Ruang Tertutup

Pada susunan ruangan ini, tempat kerja terbagi dalam beberapa satuan, pembagian itu dapat terjadi karena keadaan gedung yang terbagi dari kamar-kamar maupun karena memang sengaja dibuat pemisah bantuan. tata ruang tertutup ini memberi kesan khusus.

- b. Tata Ruang Terbuka

Pada susunan ruangan ini, ruang kerja yang bersangkutan tidak dipisahkan menurut kamar atau sekat buatan, melainkan semua kreatifitasnya dilakukan pada satu ruangan besar yang terbuka dan mudah diawasi dari sudut pandang tertentu. Tata ruang tertutup dalam susunan suatu kantor merupakan bagian untuk dapat membedakan bagian satu dengan bagian yang lain.

## 2.6 Lingkungan Kerja Kantor

Untuk menciptakan tata ruang yang baik tidak hanya terbatas pada pengaruh susunan ruang kantor dan perabotannya, melainkan memperhatikan faktor-faktor penting yang dapat mempengaruhi susunan tata ruang kantor. Lingkungan kerja kantor juga harus mendorong pegawai untuk bekerja produktif, tentu saja dalam pengelolaannya sebaiknya juga perlu memperhatikan bentuk gedung yang ada.

Menurut Moekijat (1989 ; 43), faktor-faktor penting yang ikut mempengaruhi susunan tata ruang kantor adalah :

- a. Cahaya (lighting)
- b. Warna (colouring)
- c. Udara (air climate)

d. Suara (noise)

Adapun penjabaran dari keempat faktor tersebut adalah sebagai berikut:

a. Cahaya (lighting)

Pekerjaan kantor umumnya banyak menggunakan kegiatan membaca, menulis dan melihat, disamping berfikir dan bekerja secara fisik. Cahaya atau penerangan yang memencar dengan tepat dapat mendatangkan efisiensi kerja bagi karyawan. umumnya kantor di Indonesia sangat memanfaatkan sinar matahari untuk melaksanakan kegiatan kantor dari hari ke hari. Sinar matahari langsung menyebar dari sumbernya dan tidak dapat diatur sebagaimana lazimnya mengatur cahaya atau penerangan listrik. Untuk mengatasi keterbatasan sinar matahari, maka penerangan itu berfungsi mengatasi keterbatasan tersebut.

b. Warna (colouring)

Penggunaan tata warna dalam ruangan-ruangan yang mempunyai efek psikologis yang benar, terutama efek emosional. Pada umumnya tiap warna mempunyai efek yang berlainan bagi setiap orang, mereka kadang-kadang menimbulkan reaksi yang tidak sama terhadap pengaruh warna-warna tertentu. Pemilihan warna untuk mesin-mesin dan peralatan kantor lainnya merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan faktor kenyamanan kerja, hal ini biasanya sudah dipertimbangkan oleh pabrik-pabrik peralatan tersebut. Warna juga akan mencegah kesilauan yang mungkin terjadi dari cahaya yang berlebihan.

c. Udara (air climate)

Mengatur suhu udara di ruang kerja sangat penting. Udara yang panas dan menyesakkan mempunyai pengaruh yang langsung terhadap kemandirian bekerja, orang menjadi mudah cepat letih bila suhu udara panas. Udara yang panas mudah membuat karyawan ngantuk, cepat lelah dan kurang bersemangat, hal ini tentu saja mempengaruhi dalam produktifitas kerja para karyawan. semua kasus pekerjaan sangat penting

dipertimbangkan keseimbangan antara faktor-faktor beban panas dan besarnya energi yang diperlukan untuk setiap jenis pekerjaan, oleh karena biasanya badan diharuskan menyeimbangkan interaksi antara kedua faktor tersebut. Semakin besar tekanan dari kondisi-kondisi kerja tersebut, semakin banyak pula waktu istirahat yang diperlukan.

d. Suara (noise)

Faktor-faktor suara mempunyai pengaruh cukup besar bagi operasional pekerjaan kantor yang pada umumnya merupakan pekerjaan mental, yaitu pekerjaan yang memerlukan konsentrasi pikiran. Kebisingan suara yang ditimbulkan oleh jenis pekerjaan tertentu supaya dibatasi, dihindari atau dijauhkan agar tidak mengganggu kegiatan-kegiatan yang memerlukan konsentrasi penuh. Suatu cara yang sering dijadikan untuk menambah efisiensi kerja ialah menggunakan musik, lagu-lagu lembut dan tenang dapat mengurangi ketegangan saraf, kejenuhan dan menambah kegembiraan kerja para pegawai.



### III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 3.1 Sejarah Singkat PT. (Persero) Telekomunikasi Indonesia

PERUMTEL adalah Badan Umum Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan luar negeri. Pada awalnya bernama "Post En Telegraaf Dienst" yang didirikan pada tahun 1884 dengan Staatsblad no. 52, kemudian pada tahun 1906 diubah menjadi "Post, Telegraaf en Telefoon Dienst (PTT) dengan Staatsblad no. 395 dan semenjak itu disebut PTT - Dienst. Tahun 1931 ditetapkan sebagai Perusahaan Negara berdasarkan I.B.W. selanjutnya pada tahun 1960 pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Pengganti UU no. 19 tahun 1960, tentang persyaratan sebuah Perusahaan Negara, ternyata P.T.T memenuhi syarat untuk tetap menjadi Perusahaan Negara (P.N) dan dengan PERPU no. 240 tahun 1961 berubah menjadi PN. POS dan TELEKOMUNIKASI.

Lapangan usaha PN. POS dan TELEKOMUNIKASI ternyata berkembang dengan pesat, maka pada tahun 1965 pemerintah mengadakan peninjauan kembali. Hasilnya berdasarkan Peraturan Pemerintah (P.P) No.29 dan 30 tahun 1965 terjadi pemecahan menjadi P.N. POS DAN GIRO dan P.N. TELEKOMUNIKASI. Selanjutnya mulai tanggal 28 April 1970 berdasarkan S.K. menteri Perhubungan no. 129/U/1970 PN. TELEKOMUNIKASI berubah menjadi PERUSAHAAN UMUM TELEKOMUNIKASI yang disingkat dengan PERUMTEL. Keberadaan PERUMTEL dikukuhkan dengan Peraturan Pemerintah No. 36 tahun 1974 yang menetapkan sebagai pengelola telekomunikasi untuk umum dalam dan luar negeri.

Pada akhir tahun 1980, Pemerintah mengambil kebijaksanaan dengan membeli seluruh saham PT. INDOSAT sebuah perusahaan swasta yang didirikan dalam rangka Penanaman Modal Asing yang kemudian diubah statusnya menjadi suatu BUMN berbentuk PERSERO. Pernyataan modal

negara RI dalam saham PT. INDOSAT tersebut dituangkan dalam PERPU No. 52 tahun 1980.

Selanjutnya untuk lebih meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum, maka dengan PERPU No. 53 tahun 1980 diadakan perubahan atas PERPU No. 22 tahun 1974, yakni dengan menetapkan PERUMTEL sebagai badan usaha yang diberi wewenang menyelenggarakan telekomunikasi dalam negeri dan PT INDOSAT sebagai badan usaha diberi wewenang menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum internasional. PERPU No. 36 tahun 1974 tentang PERUMTEL juga diubah yang dituangkan dalam PERPU No. 54 tahun 1980.

Sehubungan dengan diundangkannya PERPU No. 3 tahun 1983 tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan PERJAN, PERUM, dan PERSERO, diterbitkan PERPU No. 21 tahun 1984 tentang PERUMTEL sebagai pengganti dari PERPU No. 36 tahun 1970 jo. PERPU No. 54 tahun 1980.

Satu hal yang juga sangat menggembarakan dalam sejarah perundang-undangan ini adalah ditetapkannya UU No. 3 tahun 1989 tentang telekomunikasi, yang memberikan angin segar dalam pengembangan dan pembangunan pertelekomunikasian di Indonesia.

Mengingat perkembangan demikian pesat ditambah dengan pola manajemen yang lebih terbuka, pemerintah melalui PERPU No. 25 tahun 1991 tanggal 1 Mei 1991 menetapkan Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Telekomunikasi menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Telekomunikasi Indonesia oleh Notaris Imas Fatimah, SH bersama-sama dengan Menparpostel Soesilo Soedarman yang bertindak selaku kuasa dari Menteri Keuangan sebagai pemegang saham, hari Selasa tanggal 24 September 1991 jam 09.30 WIB di Depparpostel, jalan Kebon Sirih 36 Jakarta Pusat.

### 3.2 Lokasi Perusahaan

PT.(Persero) Telekomunikasi Situbondo berlokasi di Jalan Jend. A. Yani No. 131 Situbondo, Administrasi Service Point dilaksanakan di Jalan Jend. A. Yani No. 131 Situbondo. Kantor Administrasi Sentral Telepon Otomatis dilaksanakan di Jalan Basuki Rahmad No. 01 Situbondo. Koperasi Telekomunikasi dilaksanakan di Wartel Sinar I Jalan Basuki Rahmad No. 156 dan di Wartel Sinar II Jalan Jend. A. Yani No. 131 Situbondo.

### 3.3 Struktur Organisasi Perusahaan, Tugas, Fungsi dan Susunan Organisasi

#### 3.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan ini ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Divisi Regional V Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia tanggal 18 Desember 1995 mulai berlaku. Maksud ditetapkannya keputusan ini adalah untuk menyediakan struktur organisasi bagi Kandatel di Divisi Regional V yang berkaitan dengan pelayanan jasa telekomunikasi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan Kandatel dalam mengantisipasi perubahan dan tantangan lingkungan, melakukan penyesuaian-penyesuaian terhadap kebutuhan pasar serta mengimplementasikan konsep-konsep baru dalam pengelolaan jasa telekomunikasi.

Dalam Surat Keputusan Kepala Divisi Regional V Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia ini yang dimaksud dengan :

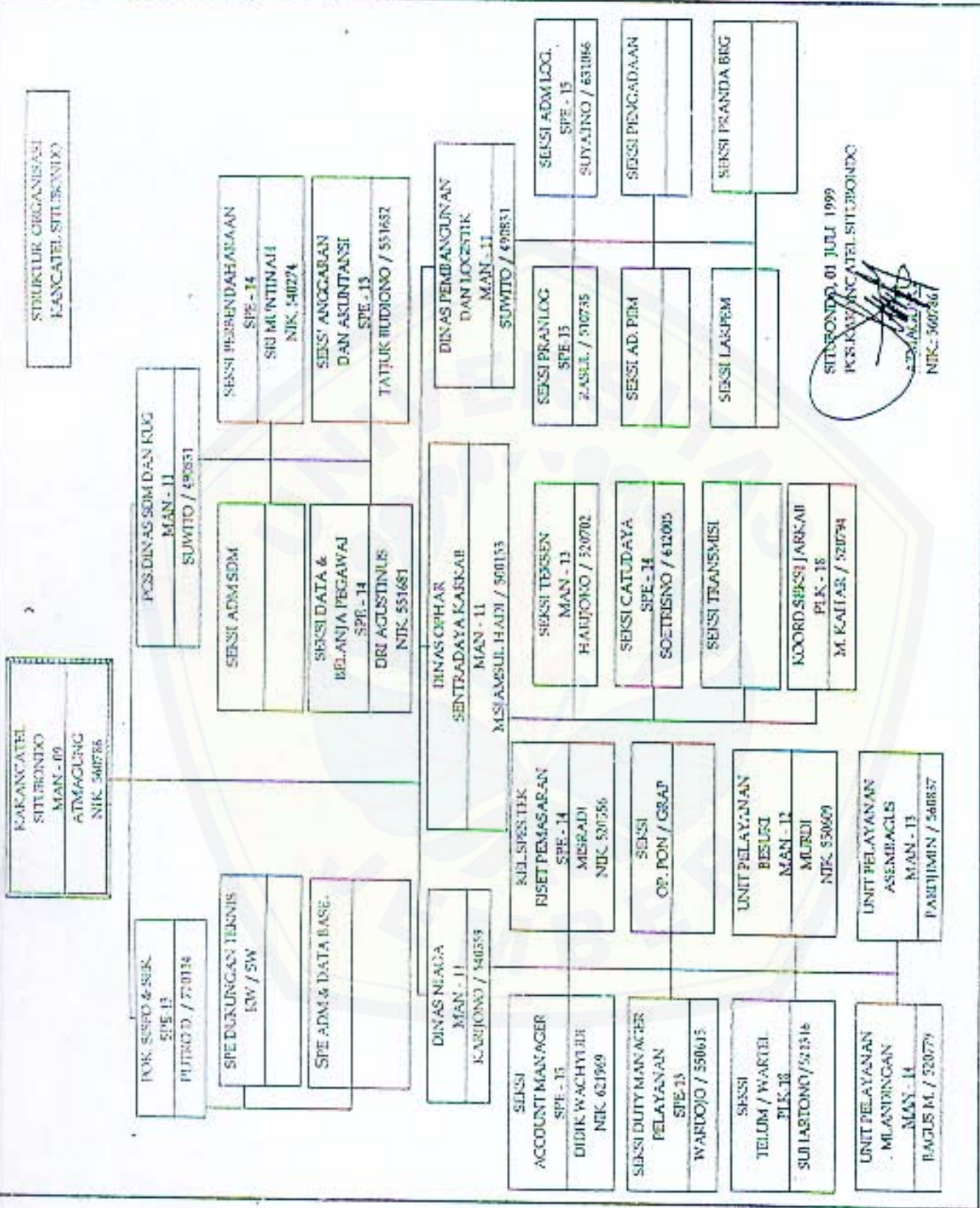
- a) PERUSAHAAN adalah Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Telekomunikasi Indonesia.
- b) DIREKSI adalah Direksi Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Telekomunikasi Indonesia.
- c) KANDATEL adalah Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi.
- d) KANCATEL (Kantor Cabang Pelayanan Telekomunikasi) adalah unit kerja KANDATEL yang menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan,

- operasi dan pemeliharaan perangkat telekomunikasi beserta sarana penunjangnya pada lokasi yang relatif terpisah dari KANDATEL.
- e) DINAS adalah unit kerja dibawah KAKANCATEL yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pemasaran jasa (customer-services) atau kegiatan pengelolaan alat produksi.
  - f) UNIT PELAYANAN adalah unit kerja yang bertugas melaksanakan kegiatan harian pelayanan jasa telekomunikasi pada bagian tertentu dari daerah liputan KANCATEL.
  - g) KELOMPOK adalah unit non Hirarki dari spesialis-spesialis Perusahaan yang membantu pimpinan suatu unit kerja dalam tugas-tugas analisa, evaluasi, serta perumusan RKA (Rencana Kerja dan Anggaran) dan tugas-tugas lain yang memerlukan keahlian teknis relatif tinggi.
  - h) SISFO (Sistem Informasi) adalah fungsi dukungan dalam KANCATEL meliputi kegiatan pengumpulan, penilaian, penyusunan, pengelolaan, pengartian dan penyajian informasi berbasis komputer.
  - i) FUNGSI adalah sekelompok kegiatan dan usaha yang mempunyai hubungan antara yang satu dengan yang lain, untuk menyelenggarakan tugas pokok.
  - j) TUGAS adalah suatu jenis pekerjaan tertentu yang diserahkan pada pejabat tertentu untuk dilaksanakan.
  - k) SASARAN OPERASIONAL adalah sasaran yang dapat diukur dan spesifik untuk setiap kegiatan utama perusahaan.
  - l) JARINGAN KABEL adalah saluran fisik yang menghubungkan antara sentral telepon/telex ke pelanggan mulai dari MDF, kabel primer, kabel sekunder, saluran penangkal termasuk serta optik dan perangkat bantu.
  - m) TERMINAL adalah semua jenis perangkat telekomunikasi yang berada di sisi pengguna dan tersambung pada jaringan telekomunikasi secara fisik maupun non fisik, meliputi antara lain pesawat telepon, pesawat telex, telepon umum, faksimile, komputer dan STLO.

3.3.2 Bagan Struktur Organisasi PT. (Persero) Telekomunikasi Indonesia Cabang Situbondo

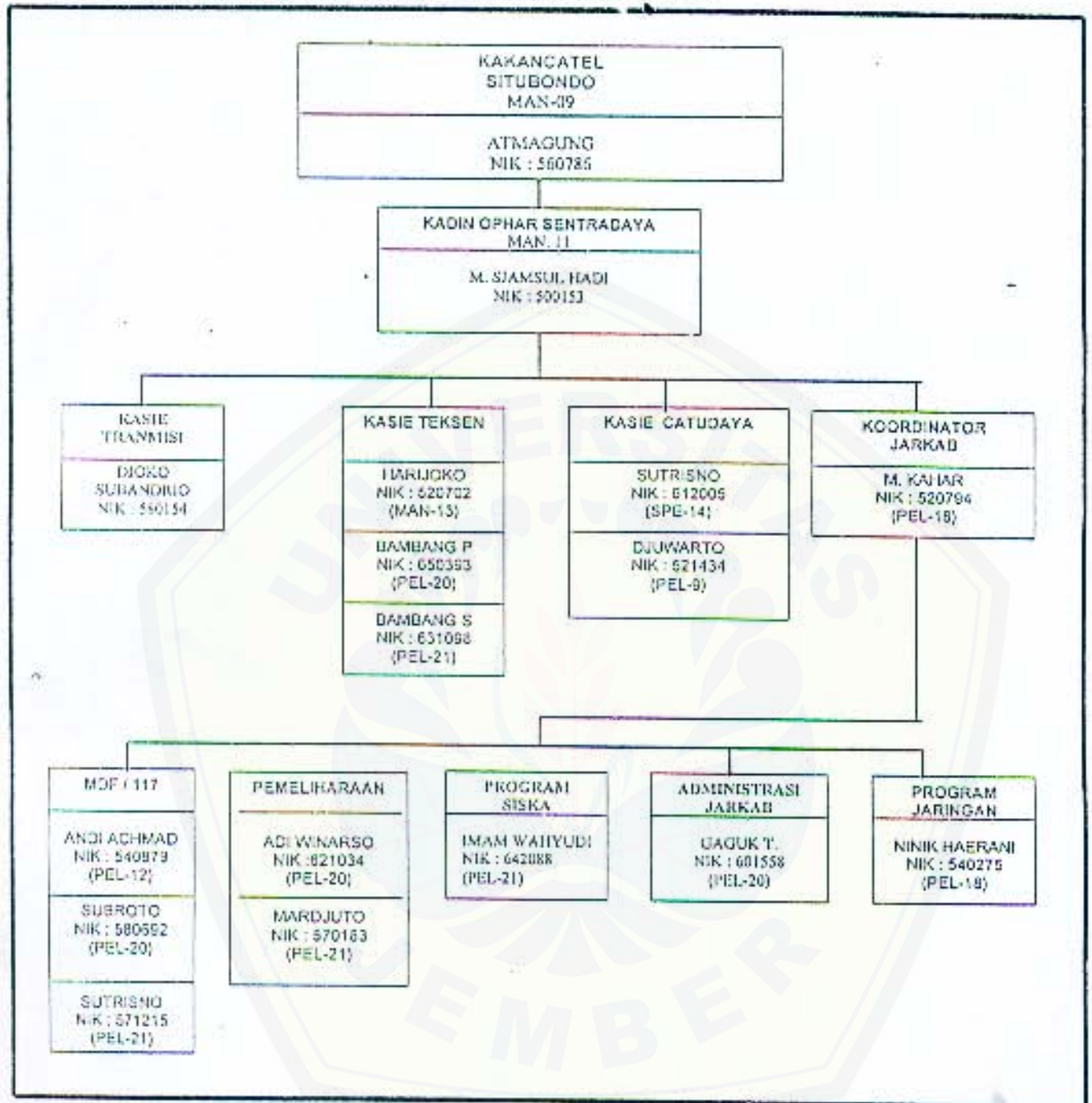
Adapun bagan dari struktur organisasi Perusahaan PT. (Persero) Telekomunikasi Indonesia Cabang Situbondo adalah sebagai berikut :





Sumber : POK SISFO & SEK PT (persero) Telkom Cabang Situbondo

Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Ophar Kancatel Situbondo



Sumber : Dinas Ophar PT (persero) Telkom Cabang Situbondo.

### 3.3.3 Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi PT. (Persero) Telekomunikasi Indonesia.

#### KANCATEL

*Kancatel mempunyai Fungsi antara lain:*

- a) Perencanaan strategi bisnis
- b) Pengelolaan Sistem informasi dan kesekretariatan
- c) Pembinaan sumber daya manusia dan keuangan
- d) Pengelolaan Pembangunan dan logistik
- e) Pengoperasian, pemeliharaan, dan perbaikan perangkat sentral, transmisi, catudaya, jaringan kabel, jaringan lokal akses fiber, jaringan lokal akses radio dan wireless local loop.
- f) Pengelolaan jasa telekomunikasi
- g) Pengelolaan pelayanan dan pemasaran

#### POK SISFO & SEK

*Kelompok Sisfo dan Sekretariat (POK SISFO & SEK) mempunyai fungsi antara lain:*

- a) Penyelenggaraan kegiatan kesekretariatan Kancatel
- b) Administrasi Data Base
- c) Pelayanan kegiatan sistem informasi perusahaan di Kancatel
- d) Maintenance dan pemutahiran sistem informasi yang diperlukan di Unit Sisfo di Kancatel
- e) Meningkatkan Apresiasi dan Kapabilitas SDM bidang Sisfo

*Kelompok Sisfo dan Sekretariat mempunyai tugas antara lain:*

- a) Menyelenggarakan kegiatan dukungan pelayanan sistem informasi dan kebutuhan kesekretariatan di lingkungan Kancatel.

*Spesialisasi dukungan teknis Hardware dan software mempunyai tugas antara lain:*

- a) Memelihara Hardware, pengembangan aplikasi dan pelayanan aplikasi.



- b) Melaksanakan dukungan teknis, perbaikan dan pemeliharaan hardware serta software.

*Spesialisasi Administrasi Database dan Sekretariat mempunyai tugas, antara lain :*

- a) Administrasi database
- b) Menyelenggarakan tata usaha perkantoran
- c) Mengelola Sentral Pengiriman/Penerimaan Surat
- d) Menyelenggarakan kegiatan hukum dan perikatan
- e) Mengelola dokumentasi dan perpustakaan
- f) Mengkoordinasikan tugas-tugas sekretaris
- g) Menyelenggarakan pembinaan customer relation

#### **DINAS SDM & KEUANGAN**

*Dinas SDM dan Keuangan mempunyai tugas antara lain :*

- a) Menyediakan dukungan kepada unit-unit kerja Kancatel dalam perencanaan
- b) Pendayagunaan dan pengembangan SDM
- c) Menyediakan dukungan finansial kepada unit-unit Kancatel
- d) Menyelenggarakan sistem akuntansi sesuai dengan kebijakan perusahaan

*Seksi Administrasi SDM mempunyai tugas antara lain :*

- a) Menyelenggarakan tata usaha pegawaidan pensiunan
- b) Menyelenggarakan tata usaha kesejahteraan, kesehatan dan keselamatan kerja
- c) Menyelenggarakan pengamanan fisik
- d) Menyelenggarakan Gugus Kendali Mutu dan Built In Training

*Seksi Data dan Belanja Pegawai mempunyai tugas antara lain :*

- a) Mengelola data profil pegawai
- b) Mengelola data penilaian kinerja (individu, unit)
- c) Menyusun anggaran dan belanja pegawai
- d) Melaksanakan pengurusan Sistem Informasi Pegawai (Simpeg), Buku Kunci Pegawai (BKP), Dapeg-21, Cuti, Absensi, HRMIS jadual dinas dan

pengurusan untuk kerja (unit/individu) serta penyusunan DSP termasuk pelaporannya.

- e) Melaksanakan pengurusan anggaran, administrasi belanja pegawai/pensiunan, penghasilan pegawai lainnya serta Surat Perintah Dinas (SPPD) dan pelaporannya

*Seksi Peribendaharaan mempunyai tugas antara lain :*

- a) Menyelenggarakan pengelolaan kas meliputi penerimaan, pengeluaran fisik kas, verifikasi dokumen, dan pelaporan rutin maupun insidentil
- b) Menyelenggarakan penagihan meliputi pengurusan investasi fisik tagihan pendistribusian kuitansi dan pengadministrasian tagihan serta pengurusan collection dan sharing
- c) Menyelenggarakan administrasi piutang usaha meliputi penyusunan daftar piutang, pemantauan jatuh tempo piutang, pengurusan sisa kuitansi yang belum terbayar, melakukan koordinasi dengan unit kerja dan instansi terkait untuk pencairan piutang usaha dan pelaporan rutin maupun insidentil
- d) Melaksanakan penerimaan kas dan rekening sekunder A, pengeluaran kas dan rekening sekunder B, menyelenggarakan administrasi perpajakan, pengawasan panjar-panjar dan titipan serta pengendalian barang
- e) Melaksanakan penagihan rekening jasa telekomunikasi serta administrasi dan pelaporannya
- f) Melaksanakan penagihan tunai, pendapatan mutasi, L6, Telum dan Wartel, penyusunan NPK PBH serta administrasi dan pelaporannya

*Seksi Anggaran dan Akuntansi mempunyai tugas antara lain :*

- a) Menyelenggarakan analisa anggaran biaya dan pendapatan meliputi analisa, pengawasan, evaluasi dan pelaporan anggaran biaya dan pendapatan serta realisasi anggaran biaya eksploitasi dan pendapatan
- b) Menyelenggarakan analisa anggaran pembangunan meliputi analisan pengawasan, evaluasi dan pelaporan anggaran pembangunan, peningkatan mutu pelayanan, peningkatan sistem dan administrasi

- c) Melaksanakan penyusunan anggaran pendapatan dan biaya, analisa, pengawasan, evaluasi serta pelaporannya dan melakukan pemeriksaan pertanggung jawaban sebelum pembayaran, termasuk ketersediaan anggarannya dan tindak lanjut terhadap pengeluaran-pengeluaran non DRK
- d) Melaksanakan evaluasi terhadap realisasi anggaran, menyusun dan mengkompulir laporan Ladap, menyusun laporan manajemen budget comite dan administrasi serta pelaporannya
- e) Melaksanakan pencatatan, pengklasifikasian transaksi aktiva tetap serta melakukan perhitungan penyusutan dan amortisasi
- f) Melaksanakan pencatatan, pengklasifikasian transaksi kas dan bank, rekonsiliasi bank dan kompulasi laporan keuangan Kancatel serta penyusunan laporan dan analisisnya
- g) Menyelenggarakan analisa keuangan meliputi penyusunan arus kas (sumber dan penggunaan dana), neraca, rugi laba, analisa rasio dan pelaporan rutin serta insidental

#### *DINAS PEMBANGUNAN & LOGISTIK*

- a) Dinas Pembangunan dan Logistik mempunyai fungsi antara lain :
- b) Perencanaan dan pengendalian pembangunan
- c) Pengelolaan administrasi pembangunan
- d) Pelaksanaan pembangunan
- e) Penyusunan perencanaan pengadaan barang berikut jasa kelengkapannya
- f) Pengelolaan administrasi perlengkapan
- g) Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa

*Dinas Pembangunan dan Logistik mempunyai tugas antara lain :*

- a) Pengembangan sarana telekomunikasi dan sarana penunjang dan menyediakan dukungan kepada unit kerja Kancatel dalam perencanaan, pengadaan, penyimpanan, pemeliharaan, pendistribusian serta

pengendalian persediaan perangkat telekomunikasi, sarana penunjang dan pengadministrasian umum

*Seksi Perencanaan dan Pengendalian Pembangunan mempunyai tugas antara lain :*

- a) Merencanakan dan mengendalikan pembangunan perangkat sentral, transmisi, catudaya, jaringan kabel, dan sarana penunjang
- b) Merencanakan dan mengendalikan anggaran pembangunan
- c) Merencanakan dan mengendalikan integrasi sistem elemen network

*Seksi Administrasi Pembangunan mempunyai tugas antara lain :*

- a) Menyiapkan dokumen kontrak dan membuat anaudemen kontrak
- b) Menyelenggarakan administrasi dan pelaporan hasil prestasi dan kapitalisasi
- c) Membuat administrasi keuangan pembangunan

*Seksi Pelaksanaan Pembangunan mempunyai tugas antara lain :*

- a) Melaksanakan pembangunan, pengawasan proses pembangunan dan uji terima sentral
- b) Melaksanakan pembangunan, pengawasan proses pembangunan dan uji terima transmisi
- c) Melaksanakan pembangunan, pengawasan proses pembangunan dan uji terima jarkab, jarlokal termasuk jaringan tambahan baru
- d) Melaksanakan pembangunan, pengawasan proses pembangunan dan uji terima sarana penunjang

*Seksi Perencanaan Pengadaan Barang mempunyai tugas antara lain :*

- a) Merencanakan pengadaan barang umum
- b) Merencanakan pengadaan barang tekrük
- c) Menyelenggarakan analisa dan menyusun harga referensi
- d) Menyusun rencana kerja dan syarat-syarat (RKS) yang akan diadakan

*Seksi Administrasi Perlengkapan mempunyai tugas antara lain :*

- a) Menyelenggarakan administrasi dan pemeliharaan, perlengkapan sarana umum

- b) Mengelola kendaraan bermotor
- c) Mengelola pergudangan
- d) Menyelenggarakan sistem administrasi persediaan dan gudang

*Seksi Pengadaan mempunyai tugas antara lain :*

- a) Menyelenggarakan pengadaan barang sarana umum, sarana ekuik dan jasa
- b) Melaksanakan proses pembebasan tanah
- c) Penentuan pemenang tender/kontrak

#### **DINAS OPHAR**

*Dinas Ophar Sentradaya dan Jarkab mempunyai fungsi antara lain :*

- a) Pengoperasian dan pemeliharaan sentral
- b) Pengoperasian dan pemeliharaan transmisi
- c) Pengoperasian dan pemeliharaan catudaya
- d) Pengoperasian dan pemeliharaan Jarkab
- e) Analisis dan evaluasi konfigurasi dan unjuk kerja Jarkab serta peningkatan kompetensi SDM
- f) Perencanaan anggaran dan rehabilitasi serta penggambaran jaringan kabel
- g) Penyelenggaraan tata usaha dan logistik untuk menunjang pengoperasian dan pemeliharaan jaringan kabel dan pengelolaan Sistem Informasi Kustomer
- h) Pengoperasian, pemeliharaan, dan perbaikan jaringan kabel, fasilitas sipil dan MDI
- i) Melaksanakan pembinaan instruksional anatara lain penerapan SOP/SMP baik melalui Built In Training (BIT) maupun GKM

*Seksi Teknik Sentral mempunyai tugas antara lain :*

- a) Menyelenggarakan operasi dan pemeliharaan software sentral
- b) Melaksanakan operasi dan pemeliharaan hardware sentral termasuk pengendalian suku cadang optimal

- c) Melaksanakan pembinaan dan peningkatan kapabilitas teknisi sentral

*Seksi Transmisi mempunyai tugas antara lain :*

- a) Menyelenggarakan pengoperasian, pemeliharaan dan perbaikan perangkat transmisi
- b) Menyelenggarakan pengoperasian dan pemeliharaan perangkat transmisi pelanggan seperti STJJ, Ultraphone, dan pengganda saluran

*Seksi Catudaya mempunyai tugas antara lain :*

- a) Menyelenggarakan pengoperasian dan pemeliharaan catudaya
- b) Menyelenggarakan pengoperasian dan pemeliharaan perangkat elektrik termasuk pemeliharaan SPITT (Sistem Pengamanan Instalasi Telekomunikasi Terpadu)

*Seksi Jaringan Kabel mempunyai tugas antara lain :*

- a) Melaksanakan instalasi pasang baru serta kegiatan mutasi lainnya
- b) Melaksanakan pemeliharaan, perbaikan dan rehabilitasi Jaringan Kabel
- c) Melaksanakan perubahan, pengoperasian, pemeliharaan, perbaikan dan rehabilitasi saluran intra wilayah, saluran penanggal, saluran rumah dan pesawat
- d) Mengelola Sistem Informasi Kastamer termasuk pengadministrasian data kabel hasil pembangunan dan hasil pemeliharaan
- e) Merencanakan anggaran untuk kebutuhan operasi dan pemeliharaan jaringan kabel
- f) Membuat perencanaan rehabilitasi jaringan kabel dan sistem duct
- g) Melaksanakan penggambaran peta jaringan kabel
- h) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dan pihak ketiga
- i) Mengelola kas kecil untuk kebutuhan operasional pemeliharaan jaringan kabel

*Kelompok Spesialis mempunyai tugas antara lain :*

- a) Merencanakan promosi jasa telepon
- b) Menganalisa dan mengevaluasi pemasangan layanan jasa baru

- c) Merencanakan pendistribusian jasa telepon
- d) Merencanakan pelayanan purna jual jasa telepon
- e) Menilai dan melaporkan tingkat potensi demand (permintaan) pengguna jasa telepon berkaitan dengan kebijakan perusahaan
- f) Mengadakan koordinasi dengan kelompok pelayanan khusus dalam melayani pelanggan dan unit kerja
- g) Mengawasi dan mengevaluasi perilaku pelanggan

*Unit Pelayanan mempunyai tugas antara lain:*

- a) Mengelola layanan pasang baru, mutasi, ganti nama, dan perubahan lainnya
- b) Mengelola layanan pengaduan gangguan dan klaim, menyusun program dan pemantauan penyelesaian pengaduan
- c) Mengoperasikan sistem informasi pelayanan melalui data entry, updating, perawatan, pengamanan dan pemanfaatan data pelanggan
- d) Menganalisa dan mengevaluasi tingkat layanan serta menyusun laporan dan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan

*Kelompok Pelayanan Khusus mempunyai tugas antara lain:*

- a) Melayani seluruh kebutuhan calon langganan/pelanggan WIP, VIP dan potensial, sosial, focal, hunting dengan melaksanakan fungsi liasion pada pola pelayanan one stop service
- b) Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan proses pelayanan khusus
- c) Membina hubungan dengan pelanggan corporate, untuk menjaga dan menata kelangsungan fungsi jasa telepon.

*Seksi Operasi Telepon dan Telegram mempunyai tugas antara lain:*

- a) Menyelenggarakan persambungan telepon
- b) Menyelenggarakan penerangan telepon
- c) Mengelola administrasi persambungan dan penerangan
- d) Melakukan operasi pemeliharaan layanan informasi
- e) Merencanakan dan mengembangkan sistem layanan informasi

- f) Menyelenggarakan pemeriksaan awal/akhir dari pengiriman ekspedisi telegram
- g) Mengelola administrasi telegraf

*Seksi Telepon Umum dan Wartel mempunyai tugas antara lain :*

- a) Menyusun rencana operasi dan program pengembangan telepon umum dan wartel
- b) Mengelola administrasi telepon umum dan wartel
- c) Mengawasi, pengendalian operasi pemeliharaan telepon umum/wartel meliputi pengumpulan pendapatan telepon umum, perawatan, perbaikan telepon umum/wartel, pengelolaan data gangguan.
- d) Melaksanakan promosi dan pemasaran kartu telepon umum.

#### **DINAS NIAGA**

*Dinas Niaga mempunyai fungsi antara lain :*

- a) Kelompok spesialis
- b) Pengelolaan unit pelayanan
- c) Pengelolaan pelayanan kepada pembina
- d) Pengelolaan layanan khusus
- e) Pengelolaan operasi telepon dan telegraf

### **3.4 Kegiatan Pokok Perusahaan**

PT. (Persero) Telekomunikasi Indonesia bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi. Jasa telekomunikasi tersebut meliputi :

#### *Telepon Umum*

Fasilitas jasa telekomunikasi yang disediakan Telkom untuk kepentingan umum tersedia dalam bentuk single coin (TUC - Telepon Umum Coin), multi coin (TUMC - Telepon Umum Multi Coin) dan kartu (TUK - Telepon Umum Kartu)



### *Features Telepon*

Adalah fasilitas layanan yang tersedia di sentral telepon yang memberikan keunikan pelayanan untuk pelanggannya tanpa harus menamabah peralatan tambahan

### *Layanan 800*

Layanan ini digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Fasilitas ini memungkinkan untuk menghubungi seseorang atau perusahaan yang dituju, dimana pemanggil hanya dikenakan biaya satu pulsa pertama (lokal/SLJJ), sedangkan pulsa selanjutnya menjadi tanggungan yang menerima hubungan percakapan dimaksud. Keuntungan bagi pelanggan antara lain :

- a) Nomor bebas pulsa mudah diketahui 0800
- b) Dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumennya

### *Hunting System*

Fasilitas yang diberika kepada pelanggan telepon yang mempunyai lebih dari satu sambungan telepon, sehingga pelanggan pemanggil cukup mengenal satu nomor saja. Keuntungan hunting sistem antara lain :

- a) Mempermudah pemanggil untuk mengingat nomor telepon, karena cukup mengingat satu nomor saja
- b) Memudahkan untuk dapat dihubungi, karena pemilihan nomor telepon turut serta secara otomatis
- c) Peluang informasi bisnis akan lebih besar

### *Sambungan Langsung Internasional (SLI)*

Layanan ini memungkinkan terjadinya percakapan langsung internasional tanpa melalui jasa operator

### *Faksimile*

Adalah suatu cara pengiriman atau gambar melalui pesawat faksimile dengan menggunakan jaringan/nomor telepon. (Faksimile ini biasa disebut

foto copy jarak jauh). Menggunakan terminal faksimile untuk mengirimkan dokumen ke suatu tujuan tertentu melalui saluran telepon, tarif sesuai dengan tarif telepon yang berlaku.

#### *Telfax*

Layanan ini merupakan jasa faksimile yang dapat mengirimkan dokumen atau gambar ke beberapa lokasi tujuan dengan sekali pengiriman, yang pengirimnya direkam terlebih dahulu, sehingga nomor tujuan tersebut secara otomatis dapat tersimpan untuk selanjutnya dikirim. Dengan telfax ini pengirim mendapatkan keuntungan tanpa harus menunggu dan mengirimkannya secara berulang.

#### *Telex*

Adalah jasa telekomunikasi yang memungkinkan pemakainya saling berhubungan dengan menggunakan pesawat telex untuk meneruskan informasi dalam bentuk tanda atau kode melalui jaringan telex.

#### *Telegram*

Adalah jasa pengiriman dokumen tertulis/berita yang diminta untuk diteruskan kepada si alamat penerima melalui proses telegrafi.

Jenis telegram :

1. Telegram biasa, yaitu telegram yang secara rutin digunakan untuk pengiriman berita.
2. Telegram indah, terdiri atas dua jenis yaitu :
  - Telegram reguler, yaitu jasa telegram yang diproduksi untuk mengirimkan ucapan ulang tahun, pernikahan, duka cita, serta ucapan selamat atas sukses seseorang.
  - Telegram irreguler, yaitu jasa telegram yang diproduksi untuk mengirimkan ucapan Hari Raya Idul Fitri, Natal, Tahun Baru, dan lain-lain.

### 3. Phonogram

Telegram melalui telepon, yaitu jasa telegram yang disampaikan melalui telegram dengan menggunakan nomor akses 165. Tagihan disampaikan melalui rekening bulanan telepon.

#### *Kartu Telepon*

Kartu telepon yang terdiri dari 100 unit, 125 unit, dan 250 unit, dirancang khusus sehingga selain berfungsi sebagai pembayaran pulsa telepon juga dapat dijadikan koleksi berharga.

### 3.5 Status dan Penggolongan Karyawan

#### 1. Status Karyawan

Status Karyawan PT. (Persero) Telekomunikasi yaitu pegawai negeri sipil berdasarkan Keputusan Perumtel No. 11971/KP.032/PEG-32/90 dan Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1979.

#### 2. Penggolongan Karyawan

Penggolongan karyawan PT. (Persero) Telekomunikasi dibagi menjadi :

- a) Karyawan tetap yaitu karyawan yang memenuhi syarat-syarat yang ditentukan, diterima, dipekerjakan dan mendapatkan balas jasa serta terikat hubungan kerja dengan perusahaan yang terbatas waktunya.
- b) Karyawan kontrak yaitu karyawan yang terikat hubungan kerja secara terbatas dengan perusahaan yang terbatas waktunya.
- c) Karyawan harian yaitu karyawan yang terikat hubungan kerja secara terbatas dengan perusahaan atas dasar pekerjaan harian (insidental).

### 3.6 Waktu dan Kehadiran Kerja

Jam kerja diatur dengan memperhatikan Undang-Undang yang berlaku yaitu jam 07.30 - 16.30 BBWT pada hari Senin sampai dengan hari Kamis, sedangkan pada hari Jumat jam 08.00 - 17.00 BBWT, hari Sabtu libur.

Jam istirahat 11.30 - 12.30 BBWI pada hari Senin sampai dengan hari Kamis, pada hari Jumat jam istirahat 11.30 - 13.00 BBWI. Kehadiran kerja lima hari dalam seminggu.



## V. SIMPULAN

Selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata pada PT. (Persero) Telekomunikasi Cabang Situbondo, banyak hal yang diperoleh yang perlu diketahui untuk menambah pengalaman dan pengetahuan.

Dari pengalaman dan kenyataan yang ada telah terbukti selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata, penulis dapat mengambil suatu kesimpulan yaitu :

1. PT. (Persero) Telekomunikasi Cabang Situbondo, bergerak dalam bidang jasa dengan jenis jasa dan pelayanan sebagai berikut :
  - a. Jenis jasa telekomunikasi terdiri dari : jasa telepon, jasa telex, jasa telegraf atau data, dan jasa lainnya.
  - b. Fasilitas telekomunikasi yang disediakan untuk umum.
  - c. Jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
  - d. Fasilitas yang tersedia untuk pelanggan.
2. Prosedur pengagendaan surat meliputi pengagendaan surat masuk dan pengagendaan surat keluar, baik surat masuk ataupun surat keluar terdiri atas dua macam surat yaitu *surat ekstern* dan *surat intern*.
3. Agenda surat masuk pada Dinas Ophar (*surat intern atau surat ekstern*) hanya didistribusikan kepada seksi-seksi dalam lingkungan Dinas Ophar untuk segera ditindak lanjuti.
4. Pada agenda surat keluar, pemberian nomor surat untuk surat intern berdasarkan nomor urut yang terdapat pada buku agenda surat keluar Dinas Ophar, sedangkan pemberian nomor surat untuk surat ekstern dapat meminta melalui bagian Sistem Informasi dan Kesekretariatan (*SISFO & SEK*).

5. Banyaknya sarana telepon di PT.Telkom tetap digunakan dengan efektif. Untuk menyingkat waktu, sambutan pertama kali saat menerima telepon adalah *"Telkom Selamat Pagi, Siang atau Sore"*, dilanjutkan dengan *"Ada yang bisa saya bantu?"*.



DAFTAR PUSTAKA

Adi Warsidi, Administrasi Perkantoran, Karmnia, Jakarta, 1987.

Lance H. Secretan, Bagaimana Menjadi Sekretaris Yang Efektif, Gramedia, Jakarta, 1998.

Moekijat, Administrasi Perkantoran, Mandar Maju, Bandung, 1989.

The Liang Gie, Administrasi Perkantoran Modern, Nur Cahaya, Bandung, 1984.

Tony Waworuntu, Manajemen Untuk Sekretaris, Gramedia, Jakarta, 1995.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 : Surat Keluar (Jenis Surat Ekstern)
- 2 : Surat Keluar (Jenis Surat Intern)
- 3 : Surat Keluar (Jenis Surat Intern)
- 4 : Surat Masuk (Jenis Surat Intern)
- 5 : Surat Masuk (Jenis Surat Intern)
- 6 : Surat Masuk (Jenis Surat Intern disertai Lembar Disposisi)
- 7 : Surat Jawaban Praktek Kerja Nyata dari PT. Telkom
- 9 : Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata
- 14 : Kartu Konsultasi Bimbingan Praktek Kerja Nyata





**TELKOM**

Nomor : C. Tel. 251/ TK-150/ RE-5-D560/ 1999

Tanggal : 22 Juli 1999

Kepada Yth.  
Ka Hubdam V / Brawijaya  
Perhubungan Wilayah 083

Perihal : Penyempurnaan  
Fastel 122 dan 125

Dengan hormat,

Menunjuk surat kepala Hubdam V Brawijaya nomor B/78/VII/1999 tanggal 14 Juli 1999 perihal penyempurnaan fastel 122 dan 125.

Pada prinsipnya fastel 122 Posko Kewaspadaan dan fastel 125 Gerakan Disiplin Nasional dalam kondisi baik dan selalu siap dioperasikan.

Demikian atas kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Sjamsul Hadi'.

**M. Sjamsul Hadi**  
POH/Kakancatel Sit.

Tembusan :

1. Sdr. DANDIM 0832
2. Sdr. WAKAKANDATEL Jr.
3. Arsip



no. 256

NOTA DINAS

Nomor : Tel <sup>201</sup> / TK.150 / RE5-D560 / 1999  
Kepada : Sdr. KADIN OPHAR JARKAB Jr.  
Dari : KAKANCATEL Situbondo  
Lampiran : -  
Perihal : Laporan kabel FO Link Sit.- Mld. putus

1. Diinformasikan bahwa pada tanggal 20 Juli 1999, pukul 16.00 WIB, Kabel FO Link Sit.- Mld ( Ring Loop - 6 ) putus, karena gesekan pohon tepatnya di lokasi T- 206 Sit.- Mld.
2. Hubungan Link Mld - Sit tetap normal karena dicatu oleh Ring Loop - 8.
3. Splicing dilakukan oleh petugas transmisi Bw. dan normal kembali pada tanggal 21 Juli 1999 jam : 12.30.
4. Demikian laporan kami . atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Situbondo, 22 Juli 1999

ATMAGUNG  
NIK: 560786

Tembusan :

1. Sdr. WAKA KAKANDATEL Jr.
2. Sdr. KAKANCATEL Bw
3. Arsip

**NOTA DINAS**

Nomor : Tel. 03 /TK.150/RE5-D560/1999  
Kepada : Sdr. KAKANCATEL Sit  
Dari : KADIN OPHAR SENTRA DAYA JARKAB  
Lampiran :  
Perihal : Permintaan tambahan 1 SST 116

1. Menunjuk Nota Dinas KADIVRE V JAWA TIMUR Nomor: C.TEL. 2120/YN110/RE5-02/1999 tanggal 14 Juni 1999 tentang Amandemen Kelima LAYANAN SIMPATIK.
2. Berdasarkan hal tersebut, kami mohon tambahan 1 SST untuk nomor 116 ( hunting dengan 116 existing ).
3. Demikian permohonan kami, atas persetujuannya disampaikan terima kasih.

Situbondo, 27 Juli 1999

M. SJAMSUL HADI  
NIK: 500153

Tembusan.:

1. Sdr.KADIN NIAGA Sit
2. Arsip

**TELKOM****NOTA DINAS**

Nomor : Tel. 244 /PS.330/RE5-D560/1999  
 Kepada : Sdr. M. SJAMSUL NIK.: 500153  
 Dari : KAKANCATEL Situbondo  
 Lampiran : -  
 Perihal : Penunjukan POH KAKANCATEL Situbondo

1. Sehubungan PGS KAKANCATEL Situbondo MAN - 9 ATMAGUNG / NIK 560786 melaksanakan perjalanan dinas, untuk itu Saudara kami tunjuk sebagai Pelaksana Operasi Harian KAKANCATEL Situbondo mulai 19 Juli 1999 sampai dengan 20 Juli 1999, disamping tugas Saudara sebagai KADIN OPHAR Situbondo.
2. Sesuai dengan Keputusan Direksi nomor : KD.46/PS140/SDM-12/94 tanggal 13 Juli 1994 tentang penunjukan jabatan Pengganti sementara (PGS) dan Pelaksana Operasi Harian (POH), Pelaksana Operasi Harian mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap tugas rutin harian selama masa jabatan POH dan tidak berwenang mengambil keputusan yang bersifat prinsip.
3. Demikian untuk saudara laksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Situbondo, 19 Juli 1999

ATMAGUNG  
 NIK.: 560786

Tembusan:

1. Para KAKANDATEL Jr ( sebagai laporan).
2. Para KADIN KANCATEL Situbondo.

*Sdr. Ekei*  
*- ke Ophar*

*6/15/99*



TELKOM

Sesia Melayani Anda

T-2001

Tekad meraih prestasi tinggi

NOTA DINAS

Nomor : TEL 2682 /TK.110/RE.5-31/99  
 Kepada : 1. KABID YANMAS, PERFORMANSI, BANGUS.  
 2. KAKANDATEL SBB, SBT, ML, JR, MN.  
 3. KAUNTI OPHARNET.  
 Dari : POH.KABID PRANPEMLOG  
 Lampiran : -  
 Perihal : Usulan Kebutuhan Alat Produksi Tahun 2000.

1. Menunjuk Nota Dinas dari VP.PRANDALPEM nomor: TEL 140/TK.000/TEK-20/21/99 tanggal 13 Juli 1999 perihal usulan kebutuhan alat produksi tahun 2000.
2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas mohon saudara ajukan usulan kebutuhan alat produksi tahun 2000 dengan mencantumkan Apa, Berapa, Dimana dan Kapan yang dituangkan dalam Jadwal Kegiatan Proyek Tahun 2000 ( terlampir ).
3. Kelengkapan informasi perlokasi yang saudara ajukan mohon dilengkapi dengan :
  - a. Data sartet eksisting per sub sistem.
  - b. Data real demand.
  - c. Data LIS ( Line In Service ).
  - d. Data Installed Line.
4. Pembuatan usulan kebutuhan alat produksi tahun 2000 agar difokuskan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pasar, peningkatan kualitas jaringan dan pengembangan teknologi dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
  - a. Optimalisasi asset dan jaringan eksisting:
    - Upgrade jaringan dalam rangka pengembangan future
    - Relokasi perangkat berdasarkan konsep konsolidasi jaringan
  - b. Optimalisasi On Going Project( OGP ) untuk mendukung:
    - Pensisteman,
    - Pengembangan future.
    - Second Curve.
    - Konsolidasi Jaringan.

Dr. Erna

W/ file ophan  
(apud ka sut)

23/7/99

**TELKOM**

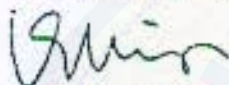
c. Program baru dengan prioritas :

- Pensisteman.
- Fitore baru.
- Antisipasi terhadap pesaing.
- Manajemen jaringan.

5. Untuk melakukan evaluasi secara keseluruhan dengan memperhatikan kesisteman, kami mengharapkan usulan kebutuhan alat produksi tahun 2000 tersebut dapat kami terima paling lambat tanggal 22 juli 1999 dan selanjutnya akan kami usulkan ke kantor pusat.

6. Demikian disampaikan dan terima kasih atas kerju samanya.

Surabaya, 20 Juli 1999.



**IRVIN MURAD**  
NIK: 501271

*Arif: BKRPRAN-JR.*  
*Fajis*

[ KLASIFIKASI ]

LEMBAR CATATAN

TAKAH :  
 LEMBARAN No. :  
 NO. AGENDA : TK 110 /000716 / ND/ND  
 TGL. AGENDA : 26-07-99  
 PERHAL : PROGRAMAN SENTRAL DAN CONTROL FILE BILLING

PENGIRIM : DEPUTY KASUBRE  
 NO. SURAT : TEL.210/TK110/RES-100799  
 TGL. SURAT : 22-07-99

DITUZUKAN	CATATAN/NOTA TINDAKAN	SRT. BERSALAS
1. [ ✓ ] KADIA OPHAR	[ ✓ ] 1. Harap disusun dan dilaporkan	
2. [ ] KADIM PENLOG	[ ] 2. Harap pertimbangan/pendapat Saudara	
3. [ ] KADIM NIAGA	[ ✓ ] 3. Laksanakan sesuai dengan petunjuk petunjuk dalam surat ini	
4. [ ] KADIM SDM DAN KUG	[ ] 4. Untuk diproses lebih lanjut	
5. [ ] PARA KAUP CATEL SIT	[ ] 5. Untuk pegangan kita selanjutnya	
6. [ ] SEKRETARIAT	[ ] 6. Harap dimonitor	
7. [ ] -	[ ] 7. Koordinasikan/konsultasikan dengan .....	
8. [ ] -	[ ] 8. Berikan 1 exp. copy untuk .....	
9. [ ] -	[ ] 9. Buktikan tanggapan / jawaban	
10. [ ] -	[ ] 10. Untuk sepeledanya	
11. [ ] -	[ ] 11.	
12. [ ] -	[ ] 12.	
<p>Note :                      Perhatikan tanggal rekomendasi tsb.</p>	<p><i>Sta. Ks. Sentral</i></p> <p><i>- W. K. S. -</i></p> <p><i>- no. office baru ( @ phone )                      ( @ fax ) -</i></p>	

[ ] Peloxitas (h.) [ ] 1 Hari [ ] 2 Hari  
 [ ] 3 Hari [ ] 4 Hari [ ] 5 Hari

\* SEJAK TANGGAL REKOMENDASI.

KAKACATEL SITUBONDO  
*Ks 26/7-99*

FR1. 23-JUL-99 9:13

OPHARNET 005

0062618286550

P.2

**TELKOM***Selalu Melayani Anda***T-2001**

Tekan merah presto Anda

**NOTA DINAS**

Nomor : Tel. 270/TK110/RE5-100/99  
 Kepada : Sdr. Deputy KADIVRE-I s/d VII  
           Sdr. Deputy KADIVNET  
           Sdr. Para KAKANDATEL se DIVRE-V  
 Dari : Deputy KADIVRE-V  
 Lampiran : 1 (satu) lembar  
 Perihal : Pemrograman Sentral dan Kontrol File Billing

1. Kami sampaikan bahwa di lokasi STO Surabaya **KEBALEN** telah di-integrasikan perangkat jaringan akses berbasis teknologi cordless CDMA dengan nama paten "**C-Phone**".
2. Sehubungan dengan hal tersebut, mohon bantuannya untuk melakukan penyesuaian / programming database di seluruh sentral dan kontrol file billing yang berada di bawah langgung jawab Saudara dengan data terlampir.
3. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik dluucapkan terima kasih.

Surabaya, 22 Juli 1999

**ERMADY DAHLAN**  
 NIK. 530116

- Tembusan :
1. Sdr. VPMP DITOP SAR u/p AVP NETWORK
  2. Sdr. KABID YANMAS DIVRE-V
  3. Sdr. KA UPNW SB
  4. Sdr. KA UP SISFO DIVRE-V
  5. Sdr. KABAG PUREL DIVRE-V
  6. Sdr. KAKANCATEL se DIVRE-V



**LAMPIRAN NOTA DINAS**

No : Tel. 270/TK110/RE5-100/99 Tanggal 22 Juli 1999

LOKASI STO	TYPE SENTRAL	AREA CODE	PENOMORAN	KETERANGAN
KEBALĒN_B (KBL_B)	EWSD	031	98xxxxx dan 99xxxxx	<p>7 digit, expand CDMA</p> <p>POC = MERGOYOSO 112° 044' BT 107° 016' LS</p> <p><u>Routing :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Panggilan dari MEA SB di-routing-kan ke STO KBL_B.</li> <li>• Panggilan dari luar MEA SB di-routing-kan ke SB_Trunk dan diteruskan ke STO KBL_B.</li> </ul> <p><u>Charging :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Panggilan Lokal POTS-CDMA dan CDMA-CDMA diberlakukan zone LOKAL-2.</li> <li>• Panggilan SLJJ POTS-CDMA dengan zone SLJJ biasa.</li> </ul>



**TELKOM**

Nomor : Tel. 58 /PS000/RE5-D562/1999

Tanggal, 19 April 1999

Kepada Yth.  
Sdr. DEKAN UNEJ Jember  
Jl. Jawa No. 17  
Di  
Jember

Perihal : Jawaban PKN / Magang Mahasiswa

Dengan hormat,  
Menunjuk surat dari UNEJ Jember no. 826/PT.32 FE.HS/N5/1999 tanggal 15 Maret 1999 perihal Kesediaan menjadi tempat PKN / Magang Mahasiswa FE UNEJ menerangkan bahwa yang bernama :

1. ERNAWATI (D3 EKONOMI / SET)
2. RITA ROESİYANA Z (D3 EKONOMI / SET)

Kami bersedia untuk ditempati PKN / Magang di PT. Telkom Kancatel Situbondo dengan syarat :

1. PT. Telkom tidak mengeluarkan ijazah magang
2. PT. Telkom tidak memberikan / menyediakan akomodasi
3. PT. Telkom tidak memberikan uang transport/magang

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya diucapkan terima kasih

Hormat kami,



**SUWITO**  
PGS. MADIN SDM & KUG

Tembusan : Sdr. KAKANCA TEL SIT. ( sebagai laporan )

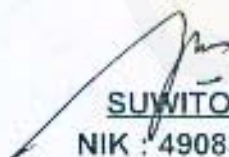


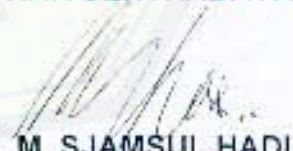
**DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA NYATA  
BULAN : JULI - AGUSTUS 1999**

NO	NAMA	NIM	TANGGAL	TANDA TANGAN	
1	ERNAWATI	96 - 298	13-07-1999	1	
2			14-07-1999	2	
3			15-07-1999	3	
4			16-07-1999	4	
5			19-07-1999	5	
6			20-07-1999	6	
7			21-07-1999	7	
8			22-07-1999	8	
9			23-07-1999	9	
10			26-07-1999	10	
11			27-07-1999	11	
12			28-07-1999	12	
13			29-07-1999	13	
14			30-07-1999	14	
15			02-08-1999	15	
16			03-08-1999	16	
17			04-08-1999	17	
18			05-08-1999	18	

MENGETAHUI  
Pgs. KEPALA DINAS SDM & KUG

SITUBONDO, 05 AGUSTUS 1999  
KADIN OPHAR SENTRADAYA JARKAB

  
**SUWITO**  
NIK : 490831

  
**M. SJAMSUL HADI**  
NIK : 500153

**KARTU KONSULTASI**  
**BIMBINGAN PRAKTEK KERJANYATA FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS JEMBER**

Nama : ERNAWATI.....  
 Nomor Mahasiswa : 960803103298.....  
 Program Pendidikan : D.III EKONOMI.....  
 Program Studi : KESKRETARIATAN.....  
 Jurtul Laporan : PELAKSANAAN KEGIATAN KESKRETARIATAN.....  
 PADA PT. (PERSERO) TELEKOMUNIKASI.....  
 CABANG SITUBONDO.....  
 Pembimbing : Dra. SURLIP WIBISONO.....  
 Tgl. Persetujuan : Mulai dari : ..... 19 ..... s/d.....  
 ..... 19.....

No.	Konsultasi pada tgl	Masalah yang dibicarakan	Tanda tangan Pembimbing
1	4/8 <sup>2019</sup>	Revisi bab I dan bab II	1
2		Bab I. Tujuan dan kegunaan	2
3		B. Landasan teori keuangang	3
4			4
5	16/8 <sup>2019</sup>	Revisi Bab I dan Bab II	5
6		Bab I. Tujuan dan kegunaan PKN	6
7		B. penulisan sumber pada disertai	7
8		teknik dan kegunaan buku	8
9			9
10	23/8 <sup>2019</sup>	Bab I dan Bab II AEC	10
11			11
12	1/9 <sup>2019</sup>	Revisi bab III	12
13		Referensi untuk analisis keuangan	13
14		Pr. Teknik teknik & kegunaan.	14
15			15
16	1/9 <sup>2019</sup>	Revisi Bab III.	16
17		Teknik antara lain kegunaan pada	17
18		sub bab ke-3	18
19			19
20	6/9 <sup>2019</sup>	Bab III AEC	20
21			21

No.	Konsultasi pada tgl	Masalah yang dibicarakan	Tanda tangan Pembimbing
25	25/10	Artikel Bab II	25
26		apa saja terdapat di sini bagian	26
27		di terdapat,	27
28			28
29	29/10	Artikel Bab II	29
30		setiap halaman disertai nomor	30
31		dan Bab II ke	31
32			32
33	1/10	Artikel Bab I	33
34		publikasi paragraf tiap simpulan	34
35			35
36	2/10	Bab I - Bab II ke	36
37			37
38			38
39			39
40			40
41			41
42			42
43			43
44			44
45			45
46			46
47			47
48			48
49			49
50			50
51			51
52			52
53			53