

BAB II

GAMBARAN UMUM PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK

2.1 Sejarah Singkat PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

TELKOM, perusahaan yang mayoritas sahamnya dimiliki pemerintah, merupakan perusahaan penyedia layanan telepon tidak bergerak terkemuka di Indonesia. Sementara itu, anak perusahaan yang mayoritas sahamnya dikuasai TELKOM, PT Telekomunikasi Seluler (“Telkomsel”), merupakan perusahaan operator layanan telepon seluler yang terbesar di Indonesia. TELKOM menyediakan beragam layanan telekomunikasi lainnya, termasuk interkoneksi, jaringan, data, internet, serta layanan terkait lainnya. Tujuannya adalah untuk memberikan layanan jaringan telekomunikasi yang handal serta layanan telekomunikasi dan informasi berkualitas tinggi.

Sejarah TELKOM berawal pada tahun 1856, tepatnya tanggal 23 Oktober 1856, yaitu pada saat pengoperasian telegraf elektromagnetik pertama di Indonesia yang menghubungkan antara Batavia (Jakarta) dengan Buitenzorg (Bogor) oleh Pemerintah Kolonial Belanda. Selanjutnya pada tahun 1884, pemerintah kolonial Belanda mendirikan perusahaan swasta yang menyediakan layanan pos dan telegraf domestik dan kemudian layanan telegraf internasional. Layanan telepon mulai diperkenalkan tahun 1882. Sampai dengan 1906, layanan telepon disediakan oleh perusahaan swasta dengan lisensi pemerintah selama 25 tahun.

Pada 1906, Pemerintah Kolonial Belanda membentuk lembaga pemerintah untuk mengendalikan seluruh layanan pos dan telekomunikasi di Indonesia. Pada 1961, sebagian besar dari layanan ini dialihkan kepada perusahaan milik negara. Pada 1965 pemerintah memutuskan pemisahan layanan pos dan telekomunikasi ke dalam dua perusahaan milik negara, yaitu PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi.

Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi dibagi menjadi dua perusahaan milik negara, yaitu Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang bergerak sebagai penyedia layanan telekomunikasi domestik dan internasional serta PT Industri Telekomunikasi Indonesia (“PT INTI”) yang bergerak sebagai pembuat perangkat telekomunikasi.

Pada tahun 1980, bisnis telekomunikasi internasional diambil alih oleh PT Indonesian Satellite Corporation (“Indosat”) yang baru saja dibentuk saat itu. Selanjutnya pada 1991, Perumtel mengalami perubahan status, yaitu menjadi perseroan terbatas milik negara dengan nama Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia, atau TELKOM. Sebelum tahun 1995, operasi bisnis TELKOM dibagi ke dalam dua belas wilayah operasi, yang dikenal sebagai wilayah telekomunikasi atau witel. Setiap witel bertanggung jawab penuh terhadap seluruh aspek bisnis di wilayahnya masing-masing, mulai dari penyedia layanan telepon hingga manajemen dan keamanan properti.

Kemudian pada tahun 1999, industri telekomunikasi mengalami perubahan signifikan. Undang-undang Telekomunikasi No. 36 (Undang-

Undang Telekomunikasi) yang berlaku efektif pada bulan September 2000 merupakan pedoman yang mengatur reformasi industri telekomunikasi, termasuk liberalisasi industri, memfasilitasi masuknya pemain baru dan menumbuhkan persaingan usaha yang sehat. Reformasi yang dilakukan Pemerintah kemudian menghapus kepemilikan bersama TELKOM dan Indosat di sebagian besar perusahaan telekomunikasi di Indonesia. Hal ini bertujuan untuk mendorong terciptanya iklim usaha yang kompetitif.

Untuk memelihara dan mempertahankan pertumbuhan kami di lingkungan industri yang kompetitif, TELKOM bertransformasi dari perusahaan InfoComm menjadi perusahaan TIME (Telekomunikasi, Informasi, Media, Edutainment) dengan mempertahankan bisnis *legacy* dan mengembangkan bisnis *new wave*. *New* TELKOM telah diperkenalkan kepada publik pada tanggal 23 Oktober 2009 bertepatan dengan ulang tahun TELKOM ke-153 yang menghadirkan *tagline* baru '*the world in your hand*' dan positioning baru '*Life Confident*'. Dengan logo barunya, TELKOM berkomitmen untuk memberikan ke seluruh pelanggan TELKOM kepercayaan diri untuk menjalani kehidupan yang mereka pilih, sesuai dengan cara dan waktu mereka. Untuk meningkatkan *business value*, pada tahun 2012 Telkom Group mengubah portofolio bisnisnya menjadi TIMES (*Telecommunication, Information, Media Edutainment & Service*). Untuk menjalankan portofolio bisnisnya, Telkom Group memiliki empat anak perusahaan, yakni PT. Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia

International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel).

2.1.1 Visi dan Misi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Visi

“To become a leading Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services (“TIMES”) player in the region”

Misi

- Menyediakan layanan *“more for less”* TIMES.
- Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

2.1.2 Produk dan Layanan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Sebagai perusahaan penyelenggara layanan TIMES (*Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services*), Telkom berkomitmen untuk terus melakukan inovasi produk dan layanan.

Produk dan layanan Telkom adalah sebagai berikut :

1. *My Phone*

Telepon adalah salah satu layanan telekomunikasi yang disediakan Telkom melalui media pada berupa kabel tembaga atau optik. Layanan ini terdiri dari SLI (Sambungan Langsung Internasional), SLJJ (Sambungan Langsung Jarak Jauh), *Special Service*, Inmarsat Group, dan Telkom Global.

2. *My Broadband*

Indihome merupakan layanan *Triple Play* dari telkom yang terdiri dari telepon rumah, *internet on Fiber* atau *High Speed Internet* dan

UseeTV Cable (IP TV) beserta beberapa fitur tambahan seperti *INDIHome View*, *Melon* dan *Trend Micro Internet security*.

a. *INDIHome View* merupakan layanan inovatif untuk menikmati *Live Camera* dimana pengguna dapat melakukan *live access* dan *recorded video* dengan proses instalasi yang sangat mudah menggunakan *Plug & Play IP-Cam* melalui *Gadget* (Android maupun IOS).

b. *Melon Indonesia* adalah portal musik digital yang menyediakan konten musik dari berbagai *genre*, baik musik lokal maupun mancanegara.

c. *Trend Micro*

Layanan *Internet Security* dari Telkom untuk pelanggan *Speedy* dengan aplikasi *Trend Micro* sebagai *platform*. Komputer pelanggan akan terlindung dari serangan virus, *malware*, *spyware*, *spam*, *phising* dan konten yang tidak layak dari internet sehingga data dan sistem aplikasi terbebas dari gangguan tersebut.

3. *My Mobile*

Telkomsel menyediakan layanan telepon seluler berbasis GSM dengan koneksi tercepat dan layanan terluas.

4. *My TV*

UseeTV merupakan inovasi layanan yang menawarkan pengalaman baru dalam menonton televisi. Selain memberikan tayangan yang

berkualitas, *UseTV Cable* juga memberikan berbagai macam fitur yang tidak ada di penyedia layanan kabel lainnya, seperti *Pause & Rewind TV, Video on Demand, Video Recorder* dan lainnya.

2.2 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Menurut Arfan Ikhsan (2009:111) :

“Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasikan (koordinasi). Selain dari pada itu, struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi-spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan”.

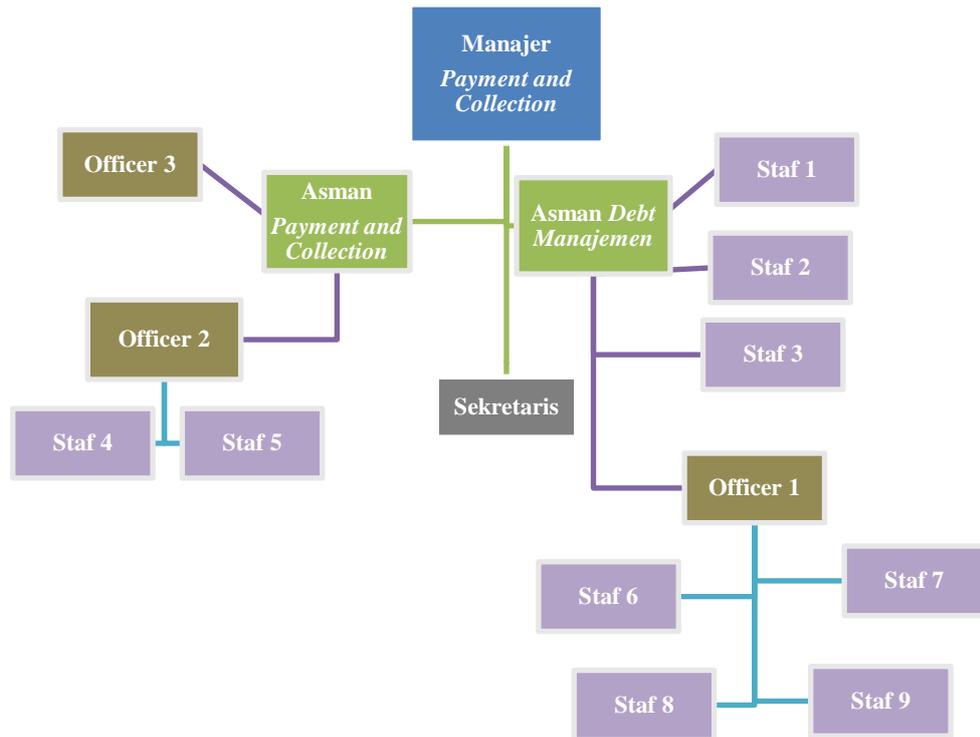
Untuk kelancaran dan keberhasilan suatu perusahaan, maka perlu dibentuk struktur organisasi dengan tujuan agar dapat terlaksananya tugas dengan lancar dan baik.

Adapun struktur organisasi divisi *Payment and Collection* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jabar Tengah Bandung adalah sebagai berikut :

1. Manajer *Payment and Collection*
2. Asisten Manajer *Payment and Collection*
3. Asisten Manajer *Debt Management*
4. Sekretaris
5. *Officer 1*
6. *Officer 2*
7. *Officer 3*
8. Staf 1, Staf 2 dan Staf 3

9. Staf 4 dan Staf 5

10. Staf 6, Staf 7, Staf 8 dan Staf 9



Gambar 2.1

Struktur Organisasi Divisi *Payment and Collection* Witel Jabar Tengah

2.3 Uraian Tugas PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Adapun uraian tugas PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Payment and Collection* Witel Jabar Tengah adalah sebagai berikut :

1. Manajer *Payment and Collection*

Manajer *Payment and Collection* bertugas memilih keputusan-keputusan operasional yang tepat, mengkoordinasikan dan menganalisis kinerja perusahaan.

2. Asman *Payment and Collection*

Asisten Manajer *Payment and Collection* bertugas membantu manajer dalam mengkoordinasikan dan memaksimalkan kinerja perusahaan terutama bagian isolir dan buka isolir serta *call center*.

3. Asman *Debt Management*

Asisten Manajer *Debt Management* bertugas membantu manajer dalam mengkoordinasikan dan memaksimalkan kinerja perusahaan terutama bagian CT-0 yang menangani masalah panggilan terhadap *customer* yang mengalami tunggakan atas telepon dan atau internet.

4. Sekretaris

Sekretaris bertugas membantu manajer dalam membuat laporan tunggakan piutang serta mengurus dokumen-dokumen lainnya.

5. *Officer* 1

Officer 1 yang dibantu 4 orang staf bertugas melakukan panggilan kepada *customer* yang belum membayar piutang selama lebih dari satu bulan serta menginformasikan tanggal pembayaran piutang.

6. *Officer 2*

Officer 2 bertugas melakukan isolir dan buka isolir atas telepon dan atau internet sesuai permintaan dari plasa Telkom.

7. *Officer 3*

Officer 3 bertugas melakukan panggilan kepada sekolah yang mengalami tunggakan atas penggunaan aplikasi *Siap-Online*.

8. Staf 1, Staf 2 dan Staf 3

Staf 1, 2 dan 3 bertugas membantu asisten manajer *payment and collection* dalam memaksimalkan kinerja perusahaan seperti menyiapkan data pelanggan yang mengalami tunggakan yang nantinya akan diberikan kepada *officer 1*.

9. Staf 4 dan Staf 5

Staf 4 dan staf 5 bertugas di bagian loket tunggakan untuk melayani pelanggan yang akan membayar jasa pemakaian telepon dan atau internet serta bertugas menyetorkan uang hasil pengumpulan piutang ke bank pada esok harinya.

10. Staf 6, Staf 7, Staf 8, dan Staf 9

Staf 6, 7, 8 dan 9 bertugas membantu *officer 1* dalam melakukan panggilan kepada pelanggan yang mengalami tunggakan jasa telepon dan internet lebih dari 1 bulan dan membuat *report* keterangan pelanggan untuk dikirim kepada staf asisten manajer *debt mangement*.

2.4 Kegiatan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Kegiatan perusahaan secara umum di divisi *Payment and Collection* yaitu menangani masalah piutang terutama piutang atas telepon dan internet. Adapun kegiatan yang dilakukan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk divisi *Payment and Collection* Witel Jabar Tengah yaitu :

1. Bagian Loker Plasa Telkom

Bagian Loker Plasa Telkom bertugas melayani pelanggan yang ingin melakukan pembayaran perdana, pembayaran tunggakan serta mendapatkan rincian tagihan. Untuk tagihan pembayaran, petugas loket menggunakan sistem IPC (*Intregeted Payment Comunicator*) sedangkan bagi pelanggan yang tidak mengetahui nomor telepon atau *speedy* miliknya, petugas loket dapat mencari nomor atau *Contact Person* pelanggan dari sistem i-SISKA (Sistem Informasi Kastemer).

2. Bagian Isolir dan Buka Isolir

Bagian Isolir dan Buka Isolir bertugas melakukan isolir dan buka isolir atas jasa pemakaian telepon dan atau internet yang tidak membayar tagihan lebih dari satu bulan (adanya tunggakan). Hal ini bertujuan untuk mencegah pemakaian lebih lanjut untuk pelanggan yang menunggak sehingga tagihan kepada pelanggan tidak semakin besar. Dan juga bertujuan meminimalisir piutang yang dikeluarkan perusahaan untuk menutupi biaya penyediaan jaringan dan jasa telekomunikasi. Sistem yang digunakan di bagian buka isolir “Bukis” adalah SAMSNAS.

3. Bagian CT-0

Bagian CT-0 bertugas melakukan *Reminding Call* untuk memberitahu pelanggan mengenai tagihan yang sudah ada dan diminta konfirmasi tanggal pembayarannya. Petugas di bagian ini mendapatkan *Contact Person* pelanggan yang memiliki tagihan dari sistem i-SISKA dan untuk informasi jumlah tagihan yang harus dibayar oleh pelanggan dapat dilihat di sistem *e-Payment* dengan memasukkan nomor telepon atau internet ke kolom Nomor Jastel maka akan muncul tagihan per bulan dan status pembayaran untuk setiap bulannya.

4. *Call Center*

Melakukan panggilan kepada sekolah yang mengalami tunggakan atas penggunaan aplikasi *Siap-Online*.