

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN



#### 2.1. Sejarah Perusahaan

Cikal bakal Telkom adalah suatu badan usaha bernama Telegrafdlenst yang didirikan dengan stanblad no 52 tahun 1884. Penyelenggara Telekomunikasi di Hindia Belanda pada waktu itu mulanya diselenggarakan oleh swasta, bahkan sampai tahun 1905 tercatat 38 perusahaan Telekomunikasi, yang pada tahun 1906 diambil alih oleh Pemerintahan Hindia Belanda dengan berdasarkan stanblad no 395 tahun 1906. Sejak itu berdirilah pos, Telegraf en Telefoon dientjes diterapkan sebagai perusahaan Negara berdasarkan stanblaad no 419 tahun 1927 tentang indonesia Bedrijuenwet (I.B.W. Undang-undang Perusahaan) Negara.

Jawatan PTT ini berlangsung sampai dikeluarkannya peraturan Pemerintah penganti perundangan (Perpu) no.19 tahun 1960 oleh Pemerintah Republik Indonesia, tentang persyaratan suatu perusahaan Negara (PN), kemudian berdasarkan peraturan pemerintah NO.240 tahun 1961, tentang pendirian perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi disebutkan, bahwa Pos Negara yang dimaksud dalam Pasal 21-B dilebur kedalam perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN. Pos dan Telekomunikasi).

Dalam perkembangan selanjutnya pemerintah memandang perlu untuk membagi PN Pos dan Telekomunikasi menjadi 2 (dua) Perusahaan Negara yang berdiri sendiri.

Berdasarkan peraturan pemerintah No 29 tahun 1965, maka berdirilah perusahaan Pos dan Giro (PN.Pos dan Giro) dan pendirian perusahaan Telekomunikasi (PN Telekomunikasi) diatur dalam peraturan pemerintah No 36 tahun 1974 dalam peraturan tersebut dinyatakan pula Perusahaan umum Telekomunikasi sebagai penyelenggara Jasa Telekomunikasi untuk umum, baik hubungan Telekomunikasi dalam Negeri maupun Luar Negeri tentang hubungan Telekomunikasi pada saat itu juga diselenggarakan oleh PT Indonesia Satelit Corporation (Indosat), yang masih berstatus perusahaan asing, Yakni dari

American Cable dan Radio Corporation suatu perusahaan yang didirikan berdasarkan peraturan perundangan negara bagian Delaware, Amerika Serikat.

Seluruh saham PT Indosat dengan modal asing ini pada akhir tahun 1980 dibeli oleh Negara RI dari America Cable dan Radio Corporation dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa Telekomunikasi untuk umum, Pemerintah mengeluarkan peraturan pemerintah No.53 tahun 1980 tentang Telekomunikasi untuk umum yang isinya tentang perubahan atas peraturan pemerintah no.22 tahun 1974 berdasarkan peraturan pemerintah No.53 tahun 1980, PERUMTEL di tetapkan sebagai badan usaha yang berwenang menyelenggarakan Telekomunikasi untuk umum dalam Negeri dan Indosat ditetapkan sebagai badan usaha penyelenggara Telekomunikasi untuk umum internasional.

Memasuki Repelita V Pemerintah merasakan perlunya percepatan pembangunan Telekomunikasi, karena sebagai infrastruktur diharapkan dapat memacu pembangunan sektor lainnya. Selain hal tersebut penyelenggara Telekomunikasi membutuhkan manajemen yang lebih Profesional, oleh karena itu perlu menyesuaikan bentuk perusahaan. Untuk itu berdasarkan peraturan pemerintah No.25 tahun 1991, maka bentuk perusahaan umum (PERUM) dialihkan menjadi perusahaan Perseroan (PERSERO), Sebagaimana dimaksud dalam undang-undang NO.9 tahun 1969 sejakitulah berdirilah Perusahaan Perseroan (PERSERO) Telekomunikasi Indonesia atau TELKOM.

## 2.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu kerangka dasar menyeluruh yang mempersatukan bagian-bagian yang ada dalam suatu perusahaan, sehingga dapat bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tanpa didukung oleh struktur organisasi yang teratur, tentunya perusahaan tidak dapat berjalan dengan lancar sebagaimana yang diharapkan.

Struktur organisasi ini dibentuk dengan maksud agar setiap anggota dapat bekerja sama dengan baik, efektif dan efisien. Kerjasama yang baik tersebut akan terwujud dengan adanya pembagian kerja dan pengelompokan aktivitas kedalam bagian-bagian yang saling berhubungan satu sama lainnya, sehingga disini akan

terlihat adanya pembagian tugas dan wewenang serta tanggung jawab yang jelas dari setiap bagian.

Untuk menunjang pelaksanaan dalam seluruh kegiatannya diperlukan suatu manajemen yang dapat saling bekerja sama antar unit satu dengan unit lainnya. Adapun unit-unit yang ada di PT. TELKOM Dinas Pelayanan Bandung Utara secara umum adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas Pelayanan (Kadinyan)
2. Sekretaris Dinyan
3. Bidang Performansi
4. Subdin Pemasaran
5. Seksi Promas (promosi masyarakat)
6. Seksi data pelanggan
7. Seksi Pelayanan Area
8. Seksi Pengolahan Pembayaran Jastel
9. Custumer Service

### **2.3. Deskripsi Jabatan**

Adapun pembagian kerja di PT. TELKOM ini adalah :

#### **1. Kepala Dinas Pelayanan (Kadinyan)**

- Mengarahkan dan mengendalikan unit-unit operasional Dinas Pelayanan, sehingga mampu mencapai performansi yang optimal dan memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan dan mampu meningkatkan pendapatan serta pertumbuhan usaha.
- Membuat perencanaan program dan melaksanakan pendekatan dan pertemuan dengan konsumen
- Memberikan layanan kepada konsumen inti.
- memeriksa dan meneliti kelengkapan pelayanan.

- Bertanggung jawab langsung kepada pemimpin cabang.
- Bertanggung jawab atas pencapaian sasaran kuantitatif berupa kepuasan pelanggan

## 2. Sekretaris Dinyan

- Membantu Kepala Dinas Pelayanan (Kadinyan) dalam mengarahkan dan mengendalikan unit-unit operasional Dinas Pelayanan.
- Membantu perusahaan mencatat rekapitulasi penerimaan serta pelayanan pasang sambungan baru.
- Mencatat data pelangan baru maupun lama.

## 3. Bidang Performansi

Bertanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pengelolaan perubahan transformasi budaya, pola pikir, dan tata kerja kedalam sistem perusahaan “World Class Operator” dilingkungan PT. TELKOM DIVRE III guna mewujudkan ekspektasi perusahaan.

## 4. Subdin Pemasaran

- Meninjau kembali produk yang akan di pasarkan
- Bertanggung jawab atas pencapaian sasaran operasional yang meliputi penjualan SST dan non SST, pengamanan target pendapatan pasang baru dalam rangka memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan yang akan membawa dampak terhadap optimalisasi pendapatan dan perluasan pasar jasa telekomunikasi.
- Memasarkan produk dan sekaligus mempromosikannya
- Menentukan kebijakan pelayanan total solution dan pemasaran
- Menentukan segmentasi pelanggan, target pelayanan dan pemasaran

## 5. Seksi Promas (promosi masyarakat)

- Menerima data calang (Calong Pelanggan)

- Melakukan pengecekan permintaan cabang melalui GIS (geografi informasi sistem) yaitu suatu sistem informasi yang memuat peta daerah pelayanan Telkom secara terperinci.
- Menentukan arah pemasangan sambungan baru telekomunikasi

#### **6. Seksi data pelanggan**

- Bertanggung jawab atas pencapaian sasaran kuantitatif berupa kepuasan pelanggan
- Mengarsipkan data-data pelanggan untuk memudahkan dalam pengecekan
- Menghimpun data-data para pelanggan Telkom baik pelanggan tetap maupun calon pelanggan (calang). Data-data pelanggan yang telah tersedia akan dipisahkan sesuai dengan wilayah regional pelanggan.

#### **7. Seksi Pelayanan Area**

Bertanggung jawab untuk melayani kebutuhan konsumen baik itu keluhan maupun pemasangan sambungan baru. Seksi pelayanan area melayani pelanggan sesuai dengan area regional pelanggan tinggal. Seksi pelayanan ini merupakan bagian yang langsung ke lapangan.

#### **8. Seksi Pengolahan Pembayaran Jastel**

- Bertanggung jawab dalam menghimpun dana/keuangan jasa pembayaran telepon
- Bertanggung jawab dalam mengelola keuangan pembayaran tagihan telepon dari pelanggan.
- Bertanggung jawab menyerahkan uang tagihan pembayaran yang telah terhimpun ke kantor cabang.

## **9. Custumer Service**

- Merupakan pusat pelayanan yang disediakan oleh PT Telkom Tbk, untuk melayani konsumen demi kepuasan yang diinginkan
- Membuat serangkaian service dan perdagangan.
- Membuat daftar jajaran nama.
- Menghubungi konsumen atau pelanggan bila ada hal-hal yang perlu dihubungi.
- Bertanggung jawab dalam pelaporan langsung kepada Direktur
- Menganalisa dan mengevaluasi performansi pelayanan dan pemasaran

### **2.4. Aspek Kegiatan Perusahaan**

#### **2.4.1. Bidang Usaha Perusahaan**

Mengantisipasi era globalisasi seperti diterapkannya perdagangan bebas baik internasional maupun regional, maka PT. TELKOM pada tahun 1995 melaksanakan empat program besar secara simultan. Program-program tersebut adalah restrukturisasi internal, penerapan Kerja Sama Operasi (KSO), persiapan Go Publik/International atau dikenal dengan Initial Publik Oping dan pendirian perusahaan patungan.

#### **1. Restrukturisasi Internal.**

Restrukturisasi internal meliputi 3 (tiga) bidang usaha yaitu :

a. Bidang usaha utama

Bidang usaha utama PT. TELKOM adalah menyelenggarakan jasa telepon lokal dan sambungan jarak jauh (SLJJ) dalam Negeri.

b. Bidang usaha terkait

Bidang usaha terkait PT. TELKOM adalah sistem telepon bergerak selular (STBS), sirkit langganan, Teleks, penyewaan transponden satelit, dan jasa nilai tambah tertentu. Bidang usaha terkait ini ada yang diselenggarakan

oleh PT. TELKOM dan ada yang diselenggarakan bekerjasama dengan pihak ketiga melalui perusahaan patungan.

c. Bidang usaha pendukung

Bidang usaha yang tidak berhubungan langsung dengan pelayanan jasa telekomunikasi namun keberadaannya mendukung kelancaran bidang usaha utama dan bidang usaha terkait. Yang termasuk bidang usaha pendukung ini adalah pelatihan dan pengembangan karyawan, sistem informasi atelir, property, dan riset teknologi.

## 2. Kerjasama Operasi (KSO)

Untuk mewujudkan pembangunan dan sekaligus mengatasi pendanaannya maka PT. TELKOM mengikutsertakan pihak swasta dalam pembangunan prasarana jaringan, penyediaan jasa-jasa khusus dan pelaksanaan operasinya. Partisipasi swasta sampai saat ini dikenal dalam bentuk Pola Bagi Hasil (PBH), perusahaan patungan dalam kerja sama operasi (KSO). KSO ini merupakan suatu kemitraan yang tidak membentuk suatu badan hukum namun tetap sebagai suatu divisi regional dari PT. TELKOM.

Masa KSO ditetapkan 15 Tahun dan pada akhir masa KSO seluruh hak kepemilikan dan kepentingan mitra KSO yang berkaitan dengan sarana/jaringan baru dan semua pekerjaan yang sedang berjalan dialihkan kepada PT. TELKOM.

Adapun maksud dan tujuan dari KSO ini adalah :

- Mempercepat pembangunan telekomunikasi
- Memperoleh alih teknologi dari operator yang bergabung dalam mitra KSO
- Meningkatkan kemampuan berkompetisi dalam era pasar bebas.

## 3. Initial Publik Oping (IPO)

Keputusan untuk menghimpun dana dari masyarakat melalui pasar modal, baik didalam negeri dan luar negeri dengan cara menjual saham PT. TELKOM. Yang keputusannya dituangkan dalam akta berita acara No. 52 tanggal 17 Juli 1995, yang dibuat oleh notaris Imah Fatimah, SH. Untuk itu

PT. TELKOM mencatat saham-sahamnya yang ditawarkan di Bursa Efek Jakarta, Bursa Efek Surabaya, New York Stock Exchange, dan London Stock Exchange.

Komposisi pemegang saham PT. TELKOM per 31 Desember 2003 :

<b>Pemegang</b>	<b>Saham Seri-A</b>	<b>Saham Seri-B</b>	<b>%</b>
Negara Republik Indonesia	1 Lembar Saham Seri-A Dwiwarna	5.160.235.355 Lembar saham Seri-B	<b>51,19%</b>
<b>Publik :</b>			
a.Pemodal Nasional	-	187.643.395 Lembar saham Seri-B	<b>1,86%</b>
b. Pemodal Asing	-	4.732.120.889 Lembar saham Seri-B	<b>46,95%</b>
Saham beredar dan disetor penuh	1 lembar Saham Seri-A Dwiwarna	10.079.999.640 Lembar Saham Seri-B	<b>100,00%</b>

Saham yang dikeluarkan PT. TELKOM terdiri dari saham seri A Dwiwarna dan seri B Dwiwarna yang jumlahnya hanya 1 (satu) lembar dimiliki oleh Negara Republik Indonesia dan tidak dapat dipindah tangankan kepada siapa pun juga. Saham seri A Dwiwarna adalah saham yang memberikan kepada pemegangnya hak istimewa, diantaranya menentukan percalonan, pengangkatan dan pemberhentian anggota direksi yang dilaksanakan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Sedangkan saham seri B Dwiwarna adalah Saham atas nama dan dapat dipindah tangankan.

#### **4. Perusahaan Patungan**

Bidang usaha lain yang ditempuh PT. TELKOM adalah dengan membentuk perusahaan patungan atau joint venture company (JVC) Bersama mitra lain baik dalam maupun luar negeri. Sampai Agustus 1997 PT. TELKOM telah mengikutsertakan modalnya ke 21 (Dua Puluh Satu)

perusahaan patungan, penyertaan modal perusahaan patungan ini dapat berupa uang tunai atau barang dan ada yang diperoleh dari hibah.

Sesuai dengan peraturan dan perundangan yang berlaku bagi perusahaan publik, seluruh bentuk kerja sama pola bagi hasil (PBH) telah diubah menjadi perusahaan patungan.

Semua usaha PT. TELKOM ini untuk mengantisipasi dilaksanakannya perdagangan bebas baik regional maupun internasional. Peningkatan kemampuan kompetitif diharapkan dapat menjadikan PT. TELKOM menjadi salah satu operator telekomunikasi kelas dunia.

#### **2.4.2. Layanan PT. TELKOM**

Untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap calon pelanggan/pelanggan maka PT. TELKOM memberikan layanan jasa telekomunikasi yang diberikan sebagai berikut :

1. Layanan Prajual

Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai produk jasa telekomunikasi yang disediakan PT. TELKOM

2. Personal Selling

Pemasaran dan penjualan jasa telekomunikasi dan penjelasannya yang diberikan melalui Service Point (SERPO) dan atau petugas pelayanan keliling.

3. Telemarketing

Penjualan dan pemberian informasi jasa telekomunikasi melalui nomor 162

4. Corporate Customer Selling

Pemasaran dan pemberian informasi jasa telekomunikasi khusus kepada para pelanggan bisnis, baik demo produk maupun melalui telemarketing

5. Layanan Penjualan

Berupa pemasangan sambungan baru telekomunikasi dan mutasi sambungan telekomunikasi.

- a. Pasang sambungan baru (PSB) fasilitas telekomunikasi meliputi sambungan telepon, Telex, Fax.

- b. Mutasi sambungan telekomunikasi meliputi Pindah Alamat (PDA), Balik nama (BN), Isolir atas permintaan pelanggan sendiri (APS) dan Ganti Nomor (GN).
- 6. Layanan Purna Jual

Layanan yang diberikan kepada para pelanggan guna menampung keluhan mengenai gangguan, klaim pulsa, masalah pasang baru, pelayanan serta pemeliharaan/perbaikan.
- 7. Layanan informasi

Tagihan rekening melalui 109, persediaan sarana pembayaran secara on-line (System On-line Payment Point (SOPP)) dibanyak bank-bank.
- 8. Buku petunjuk telepon

Buku ini berisikan informasi penting yang diketahui masyarakat seperti : nomor telepon, area telepon, area kode untuk SLJJ, country code untuk SLI, alamat pelayanan TELKOM dll.

