

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Sejarah perusahaan**

Tahun 1975 merupakan awal perjalanan usaha PT Infomedia Nusantara menjadi perusahaan pertama penyedia layanan informasi telepon di Indonesia. Di bawah subdivisi Elnusa GTDI dari anak perusahaan Pertamina, Infomedia telah menerbitkan Buku Petunjuk Telepon Telkom *Yellow Pages*. Perkembangan yang tercatat selanjutnya adalah berdirinya PT Elnusa *Yellow Pages* di tahun 1984 yang berubah nama di tahun 1995 menjadi PT Infomedia Nusantara pada saat PT Telkom Tbk menanamkan investasi. Untuk mendukung implementasi *Good Corporate Governance* dalam setiap aspek kegiatan perusahaan, Infomedia telah mengeluarkan kebijakan pedoman tata kelola perusahaan di tahun 2008.

Pada tanggal 30 Juni 2009 PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) melalui PT Multimedia Nusantara (Metra), anak perusahaan yang 99,99% milik Telkom (selanjutnya disebut Telkom Group) telah menandatangani *Shares Sales & Purchase Agreement* (SPA) untuk membeli 49% saham PT Infomedia Nusantara (Infomedia) milik PT Elnusa Tbk (Elnusa), sehingga 100% saham PT Infomedia Nusantara telah dimiliki oleh Telkom Group. Saat ini, Infomedia sesuai dengan visinya menjadi penyedia jasa layanan informasi yang utama dikawasan regional telah melakukan berbagai upaya untuk mewujudkan visi tersebut dengan mengoptimalkan kompetensi untuk mengambil *opportunity* dalam pengembangan bisnis kedepan melalui transformasi bisnis dari 3 Pilar Bisnis ( Layanan Direktori, Layanan *Contact Center*, dan Layanan Konten ) menuju Layanan *Outsourcing*

atau *Business Process Outsourcing* (BPO) dan Layanan Konten Digital atau *Digital Rich Content* ( DRC ).

Layanan *Outsourcing* atau *Business Process Outsourcing* (BPO) didefinisikan sebagai bisnis penyediaan jasa alih-daya (*outsourcing*) oleh pihak ketiga bagi perusahaan untuk satu atau beberapa fungsi bisnis dalam jangka panjang (*multi year contract*). Bisnis Layanan *Outsourcing* (BPO) yang telah dijalani Infomedia saat ini berbasis layanan *voice* yaitu Layanan *Contact Center* baik untuk *inbound* maupun *outbound* dan *non voice* seperti *direct mail* dan *web development*. Namun saat ini Infomedia telah membagi bisnis Layanan *Outsourcing* (BPO) kedepannya dalam empat kelompok berdasarkan basis layanan yaitu: *Contact Center Services*, *HR Services*, *IT Services* dan *Direct Mail*.

Sedangkan pengembangan bisnis DRC didasarkan oleh semakin berkembangnya kebutuhan informasi yang semakin cepat dan *mobile*, perubahan gaya hidup dan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Infomedia membagi bisnis DRC dalam 3 bagian, yaitu; *printed* (*Yellow Pages*, *White Pages* & *Special Directory* ), *mobile* (*mobile application*, *SMS*) dan *online* (*online ad*, *e-commerce*, *membership*). Keseluruhan produk dan layanan Infomedia merupakan komitmen perusahaan dalam memberikan solusi layanan informasi dan komunikasi yang prima bagi *customer* dan masyarakat di Indonesia.

### 1.1.1 Logo Telkom

Gambar 1.1 Logo Telkom



Sumber : Website PT. Telkom

Lambang telapak tangan dgn 5 jari terbuka berwarna kuning, melambangkan telkom menyambut perubahan baru, dengan lingkaran biru melambangkan dunia telekomunikasi, inilah pernyataan telkom dengan logo barunya. Melalui citra baru tersebut diharapkan Telkom dapat memberikan sebuah pengalaman baru yang berbeda dari sebelumnya kepada *stakeholders*. Pengalaman baru tersebut adalah layanan yang lebih baik dari operator mana pun yang pernah mereka kenal dan rasakan, serta layanan yang akan membangkitkan sebuah pengalaman yang benar-benar baru.

Sekilas logo bulat dengan siluet tangan terkesan simpel; Simplifikasi logo ini terdiri dari lingkaran biru yang ada di depan tangan berwarna kuning. Logo ini merupakan cerminan dari “*brand value*” baru yang selanjutnya disebut dengan

“*Life in Touch*” dan diperkuat dengan tag line baru pengganti “*Committed 2U*” yakni “*the world is in your hand*”.

Untuk lebih mengenal logo ini, ada baiknya kita memaknai arti dari symbol-simbol tersebut.

- a) *Expertise* : makna dari lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru TELKOM yaitu TIME (*Telecommunication, Information, Media, & Edutainment*).
- b) *Empowering* : makna dari tangan yang meraih ke luar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar.
- c) *Assured* : makna dari jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat
- d) *Progressive* : kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru.
- e) *Heart* : simbol dari telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan.

Selain simbol, warna-warna yang digunakan adalah :

- a) *Expert Blue* pada teks Telkom melambangkan keahlian dan pengalaman yang tinggi
- b) *Vital Yellow* pada telapak tangan mencerminkan suatu yang atraktif, hangat, dan dinamis
- c) *Infinite Sky Blue* pada teks Indonesia dan lingkaran bawah mencerminkan inovasi dan peluang yang tak berhingga untuk masa depan.

### 1.1.2 Visi

Adapun Visi PT. TELKOM yaitu:

- 1) “ *To become a leading Infocom player in the region*”, maksudnya adalah:
- 2) PT. TELKOM Indonesia, Tbk berusaha untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *Infocom* terkemuka di kawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik.
- 3) *To be dominant infocom player in the region and having strong brand equity* artinya menjadi penyedia layanan infocom yang paling dominant di Sumatera dan menjadi atau penyampai *brand* di bidang jasa Telekomunikasi.

### 1.1.3 Misi

PT. TELKOM Indonesia, Tbk mempunyai misi memberikan layanan “*One Stop Infocom*” dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas, dengan harga kompetitif.

### 1.1.4 Tujuan

Tujuan PT. Telkom adalah dapat mempersatukan seluruh masyarakat yang ada di desa maupun masyarakat yang ada di perkotaan agar tidak terjadi kesenjangan sosial dan juga dapat terjadinya suatu komunikasi yang berjalan dengan lancar.

### 1.1.5 Denah Lokasi

Gambar 1.2

Denah Lokasi Telkom



Sumber : Arsip Peneliti, 2011

## 1.2 Sejarah Divisi (Bagian) Tempat PKL

Area kerja	: DCS (Divisi <i>Customer Service</i> )
Ruang lingkup Perkerjaan	: Membantu <i>Assistance manager</i> untuk operasional dan Promosi
Bertanggung Jawab Kepada	: <i>Assistance Manager</i>

### 1.2.1 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

#### A. Pelayanan

- a) Menjamin pelayanan terbaik serta sesuai dengan prosedur dan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen.
- b) Mampu mengenali, mengantisipasi, memenuhi, dan melampaui harapan-harapan dari konsumen dengan efektif dan efisien.
- c) Memelihara interaksi positif terhadap tamu dan rekan kerja dengan hubungan kerja yang baik.
- d) Menangani keluhan dari setiap konsumen secara profesional.
- e) Menjalin hubungan baik dengan atasan, bawahan, sesama rekan kerja, *supplier*, dan lingkungan sekitar.

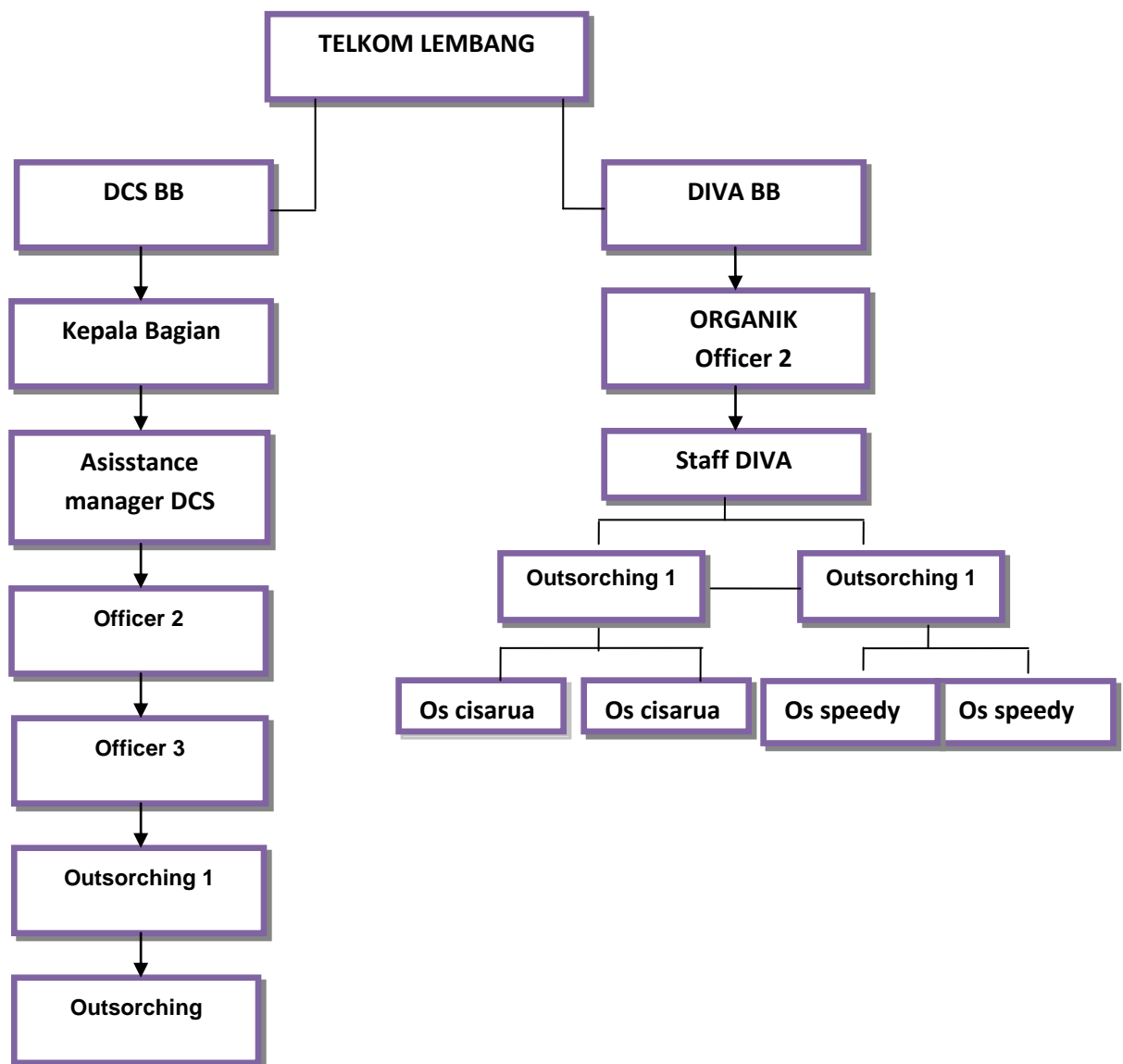
#### B. Operasional

- a) Membantu *Assistance Manager* dan promosi-promosi.
- b) Menguasai *Product Knowledge* Telkom secara Baik dan benar.
- c) Membantu *Assistance manager* dalam mensosialisasikan paket Promo yang dikeluarkan.
- d) Membantu OS menangani gangguan jaringan di lapangan
- e) Selalu berkoordinasi dengan *team* dan atasannya.
- f) Menjaga Hubungan baik dengan Lingkungan sekitar telkom (warga Kampung Sekitar kantor Telkom Kancatel Lembang).
- g) Membantu *officer* 2 dalam penyusunan laporan bulanan dan mingguan
- h) Membuat strategi *telemarketing*

### 1.3 Struktur perusahaan

Gambar 1.3

Struktur Perusahaan



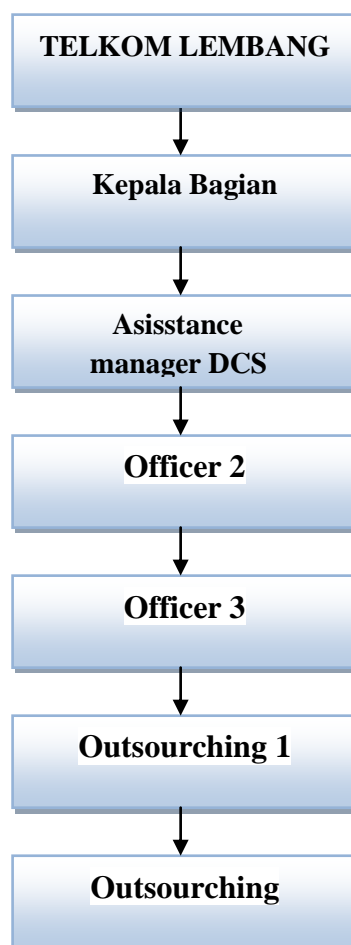
Sumber : Arsip Peneliti, 2011



## 1.4 Struktur Divisi atau Humas

Gambar 1.4

Struktur Divisi atau Humas



Sumber : Arsip Peneliti, 2011

### 1.5 *Job Description*

*Job Description* adalah uraian singkat tentang tugas, kondisi pekerjaan, serta tuntutan yang diperlukan ketika menjabat suatu posisi. Di dalamnya, setidaknya ada nama posisi, tujuan pekerjaan dan hasil yang diharapkan, aktivitas yang perlu dilakukan, peralatan dan hubungan kerja yang digunakan, atau spesifikasi personal pemegang jabatannya.

Adapun *Job Description* dari Divisi *Customer Service* yang berada di Kancatel Telkom Lembang adalah sebagai berikut :

**Kepala Bagian** : Mengawasi , Mengontrol , dan menjadi Penanggung Jawab atas kinerja dari keseluruhan divisi yang ada di Kancatel Lembang, baik Divisi *Customer Service* dan Divisi *Access*.

**Assistance manager DCS** : mengawasi dan mengontrol pelayanan yang ada di Kancatel Telkom Lembang khususnya di *Divisi Customer Service* mulai dari pemasangan *speedy*, pemutusan *speedy*, atau pemasangan telepon, pemutusan telepon.

**Officer 2 DCS** : bertugas di ruang pelayanan untuk melayani secara langsung pelanggan yang datang ke Kancatel Lembang. Seperti pemasangan *speedy*, pemutusan *speedy*, atau pemasangan telepon, dan pemutusan telepon

**Officer 3 DCS** : bertugas di ruang pelayanan untuk melayani secara langsung pelanggan yang datang ke Kancatel Lembang. Seperti pemasangan *speedy*, pemutusan *speedy*, atau pemasangan telepon, pemutusan telepon.

***Outsourcing DCS*** : menjadi perantara dari Divisi *Customer Service* untuk menyelesaikan laporan gangguan *speedy* atau telepon untuk di sampaikan kepada Divisi *Accses* dan segera di tindak lanjut oleh *Outsourcing Divisi Accses*.

***Outsourcing DCS*** : bertugas di Ruang Pelayanan melayani pembayaran telepon dan *speedy*.

## 1.6 Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

### A. Sarana PT. Telkom Kancatel Lembang

Adapun sarana yang ada di PT. Telkom Kancatel Lembang adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Sarana PT. Telkom Kancatel Lembang**

<b>No</b>	<b>Sarana</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kondisi</b>
1	Kantor Utama	1	Baik
2	Mushalla	1	Baik
3	Pos satpam	1	Baik
4	Telepon umum	3	Kurang Baik

Sumber : Arsip Peneliti, 2011.

### A. Prasarana PT. Telkom Kancatel Lembang

Adapun prasarana yang ada di PT. Telkom Kancatel Lembang adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Prasarana PT. Telkom Kancatel Lembang**

No	Prasarana	Jumlah	Kondisi
1	AC	8	Baik
2	<i>Camera digital</i>	1	Baik
3	<i>Dispenser</i>	2	Baik
4	Etalase	1	Baik
5	<i>Genset</i>	1	Baik
6	<i>Hydrant</i>	8	Baik
7	Jam dinding	4	Baik
8	Kabel	4 rol	Baik
9	Kamar mandi	2	Baik
10	Komputer	9	Baik
11	Kulkas	1	Baik

12	Lapangan	1	Baik
13	Lemari	10	Baik
14	Meja dan kursi	20	Baik
15	Mesin <i>fax</i>	1	Baik
16	Mesin fotokopi	1	Baik
17	<i>Microphone</i>	1	Baik
18	Mobil	2	Baik
19	Motor	1	Baik
20	Printer	3	Baik
21	Ruang rapat	1	Baik
22	Ruangan <i>battery</i>	1	Baik
23	Ruangan MDF	1	Baik
24	Ruangan sentral	1	Baik
25	<i>Smoke detector</i>	4	Baik
26	Telepon	9	Baik
27	Tiang Bendera	1	Baik

28	Tiang telepon	12	Baik
29	<i>Whiteboard</i>	7	Baik

Sumber : Arsip Peneliti, 2011.

## **1.7 Lokasi dan waktu PKL**

### **1.7.1 Waktu**

Adapun waktu penulis melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini pada:

Tanggal 4 Juli – 4 Agustus 2011, Praktek kerja lapangan dilakukan selama 1 bulan dan 25 hari kerja.

### **1.7.2 Tempat**

Adapun lokasi penulis melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini di :

Lokasi saat melaksanakan PKL ini bertempat di PT. TELKOM Kancatel Lembang yang beralamat di Jalan Raya Lembang no. 259.