

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode “TLK”.

Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, Telkom Group mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas.

Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi *legacy* yang sudah ada sebelumnya.

Saat ini TelkomGroup mengelola 6 produk portofolio yang melayani empat segmen konsumen, yaitu korporat, perumahan, perorangan dan segmen konsumen lainnya.

Berikut penjelasan portofolio bisnis TelkomGroup:

1. Mobile

Portofolio ini menawarkan produk *mobile voice*, SMS dan *value added service*, serta *mobile broadband*. Produk tersebut ditawarkan melalui entitas anak, Telkomsel, dengan merk Kartu Halo untuk pasca bayar dan simPATI, Kartu As dan Loop untuk pra bayar.

2. Fixed

Portofolio ini memberikan layanan *fixed service*, meliputi *fixed voice*, *fixed broadband*, termasuk Wi-Fi dan *emerging wireless technology* lainnya, dengan brand IndiHome.

3. Wholesale & International

Produk yang ditawarkan antara lain layanan interkoneksi, *network service*, Wi-Fi, VAS, *hubbing data center* dan *content platform*, data dan internet, dan *solution*.

4. Network Infrastructure

Produk yang ditawarkan meliputi *network service*, satelit, infrastruktur dan tower.

5. Enterprise Digital

Terdiri dari layanan *information and communication technology platform service* dan *smart enabler platform service*.

6. Consumer Digital

Terdiri dari media dan *edutainment service*, seperti *e-commerce* (blanja.com), video/TV dan *mobile based digital service*. Selain itu, kami juga menawarkan *digital life*

service seperti *digital life style* (Langit Musik dan VideoMax), *digital payment* seperti TCASH, *digital advertising and analytics* seperti bisnis *digital advertising* dan solusi *mobile banking* serta *enterprise digital service* yang menawarkan layanan *Internet of Things* (IoT).

2.1.1 VISI dan MISI

○ **Visi**

Menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment, dan Services* (TIMES) di kawasan regional.

○ **Misi**

- Menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.
- Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

2.1.2 Strategi Perusahaan

Sasaran strategi kami untuk mencapai tujuan Perusahaan di tahun 2013 adalah *improving market capitalization*. Strategi kami terdiri dari:

- *Directional strategy: sustainable competitive growth.*
- *Portfolio strategy: converged TIMES portfolio.*
- *Parenting strategy: strategic guidance.*

2.1.3 Logo Perusahaan



Sumber : google.com

Gambar 2.1

Logo PT Telkom

2.1.4 Budaya Perusahaan

Sistem dan budaya terus dikembangkan sesuai dengan tuntutan dan perubahan bisnis untuk mewujudkan cita- cita agar kami terus maju, dicintai pelanggannya, kompetitif di industrinya dan dapat menjadi *role model* Perusahaan. Sejak tahun 2009 dilakukan transformasi budaya baru perusahaan yang disebut dengan “*The Telkom Way*”. Pengembangan budaya selanjutnya, dilakukan pada tahun 2013 dengan ditetapkannya Arsitektur Kepemimpinan Dan Budaya Perusahaan (“AKBP”) Telkom Group. Secara lengkap Budaya Perusahaan digambarkan sebagai berikut:

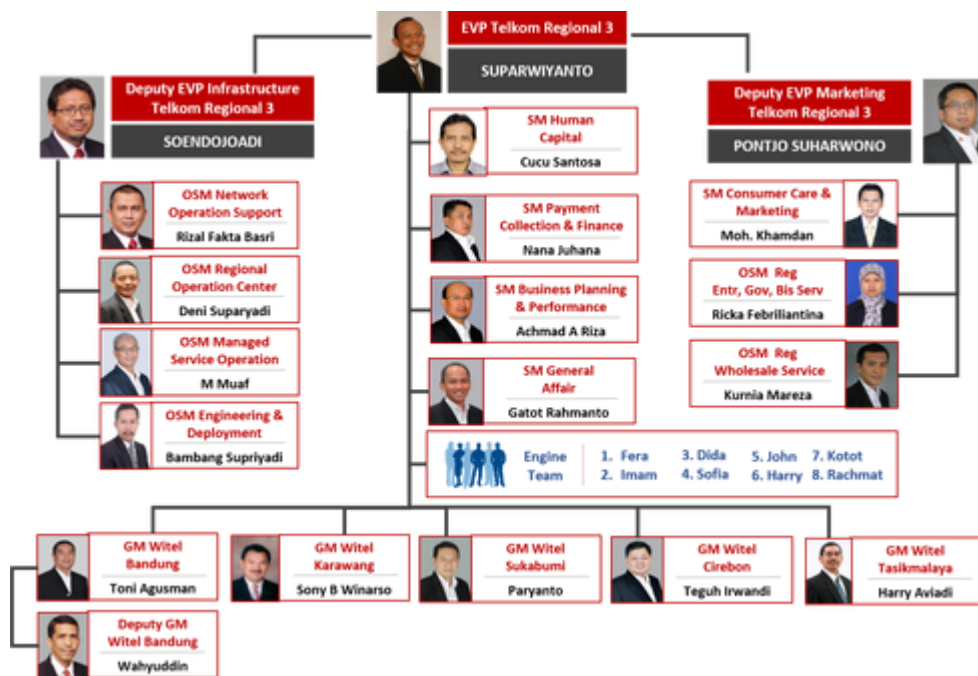
- *Philosophy to be the Best: Always The Best* adalah sebuah basic belief untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan. Always the Best memiliki esensi “Ihsan” yang dalam pengertian ini diterjemahkan “terbaik”. Karyawan yang memiliki spirit Ihsan akan selalu memberikan hasil kerja yang lebih baik dari yang seharusnya,

sehingga sikap ihsan secara otomatis akan dilandasi oleh hati yang ikhlas. Ketika setiap aktivitas yang di lakukan adalah bentuk dari ibadah kepada Tuhan Yang Maha Esa.

- *Philosophy to be the Best: Integrity, Enthusiasm, Totality Always the Best* menuntut setiap insan Telkom memiliki integritas (*integrity*), antusiasme (*enthusiasm*), dan totalitas (*totality*).
- *Principles to be the Star dari The Telkom Way* adalah 3S yakni *Solid, Speed, Smart* yang sekaligus menjadi *core values* atau *great spirit*.
- *Practices to be the Winner : Imagine – Focus – Action Practices to be the Winner* dari *The Telkom Way* adalah IFA yakni *Imagine, Focus, Action* sekaligus sebagai *KeyBehaviors*.

2.2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi didefinisikan sebagai mekanisme-mekanisme formal dengan mana organisasi dikelola (Handoko,2003). Tujuan adanya struktur organisasi dalam menjalankan aktivitas di PT Telkom Indonesia adalah untuk memberikan gambaran secara umum tentang tugas dan wewenang kepada setiap karyawan yang terlibat dalam aktivitas perusahaan, dari tugas tersebut diharapkan tiap karyawan dapat mengetahui tugas dan wewenang apa yang dijalankan atas perintah atasan serta kepada siapa mereka harus mempertanggungjawabkan tugas yang diembannya. Adapun struktur organisasi pada Telkom Regional III Bandung dapat dilihat pada gambar 2.2 dibawah ini:



Sumber: Jobtrainnotes.wordpress.com

Gambar 2.2
Struktur Organisasi

2.3 Deskripsi Jabatan

Analisis jabatan adalah usaha untuk mencari tahu tentang jabatan atau pekerjaan yang berkaitan dengan tugas yang dilakukan dalam jabatan tersebut (Hariandja, 2007:4). Kepala Telkom regional 3 Jabar bertanggung jawab dalam membangun, memelihara, dan melayani kebutuhan masyarakat dalam memenuhi layanan telekomunikasi, informasi, media, edutainment dan services. Setiap hari dalam pekerjaannya kepala Telkom Regional 3 Jabar disebut Eksekutive Vice Presiden (EVP) dibantu 2 orang **Deputy**, yaitu **Deputy Marketing** dan **Deputy Infrastruktur**.

1. Deputy Marketing bertanggung jawab terhadap layanan, pemeliharaan berdasarkan standar pelayanan, penjualan produk, dan pemasaran. Kesehariannya, **Deputy Marketing** dibantu **SM Marketing & Costumer care, SM Ebis, Osm Wholesale**

a. **SM Marketing & Costumer care** yang bertanggung jawab terhadap pemasaran seluruh produk telkom dan pelayanan after service. Pelayanan tersebut ada diberbagai tempat seperti di Plasa Telkom, call centre 147, dan website telkom.co.id serta layanan sosial media.

b. **SM Ebis** yang bertanggung jawab memberikan layanan telekomunikasi kepada pelanggan entrepreneurship pengusaha-pengusaha perusahaan besar, perbankan, dan juga pemerintahan.

c. **Osm Wholesale** bertanggung jawab dalam pemasaran jaringan longdistance dan pelayanan kepada operator line.

2. Deputy Infrastruktur bertanggung jawab pada pembangunan jaringan fiber optik maupun pemeliharaan jaringan yang lama. Kesehariannya, **Deputy Infrastruktur** dibantu oleh : **OSM ROC, OSM Engginerig Development, OSM Manage Service, Regional Network Operation.**

a. **OSM ROC (Regional Operation Centre)** bertanggung jawab dalam mengoperasikan, memonitor dan komplain pelanggan dari sisi monitoring sistem informasi.

b. **OSM Engginerig Development** bertanggung jawab dalam pembangunan infrastruktur broadband baru maupun progra penggantian atau modernisasi jaringan kabel.

c. **OSM Manage Service** bertanggung jawab mengoperasikan telekomunikasi broadband disisi pelanggan.

3. Regional Network Operation bertanggung jawab terhadap pembangunan dan pemeliharaan jaringan telkomsel dalam mengimplementasikan jaringan one network

telkomsel. Disamping tugas-tugas **Marketing dan Infrastruktur** ada satu **kelompok support** yang terdiri dari : **General Affair, Human Capital, Payment Collection, Bussines Planning & Performence.**

a. General Affair, di pimpin oleh seorang Senior manager General Appair tugasnya adalah bertanggung jawab terhadap proses pengadaan, evaluasi proyek, dan proses pembayaran proyek

b. Human Capital, di pimpin oleh seorang Senior manager Human Capital bertanggung jawab mengelola sumber daya manusia yang ada, rekrutasi, dan pemenuhan kebutuhan unit bisnis operasional.

c. Payment Collection, di pimpin oleh Senior manager Payment Collection. Tugasnya adalah bertanggung jawab dalam mengcollect seluruh pembayaran pelanggan telkom, termasuk pembiayaan proyek.

d. Bussines Planning & Performence, di pimpin oleh seorang Senior manager. Tugasnya adalah bertanggung jawab dalam perencanaan pembangunan, budget control, performence menegement, quality service dan revenue assurance.

2.4. Aspek Kegiatan Perusahaan

Sebagai perusahaan penyelenggara layanan TIME, Telkom berkomitmen untuk terus melakukan inovasi produk dan layanan di sektor-sektor di luar telekomunikasi. Kami menciptakan produk dan layanan yang mampu mengantisipasi perkembangan konten (*content*) dan perangkat (*device*), baik itu *smartphone*, PC (*Personal Computer*) atau *tablet*, yang sangat pesat. Selain itu, inovasi Kami juga dikembangkan dengan menggabungkan komunikasi suara, layanan data via internet dan IPTV dalam satu paket yang Kami sebut *Triple Play*. Produk dan layanan inovatif ini sangat berbeda dari kompetitor Kami sehingga memberikan keunggulan

bagi Telkom dalam hal *Time to Market* dan memposisikannya sebagai perusahaan yang prestisius di tahun-tahun yang akan datang. Kreativitas ini pula yang mendorong evolusi besar dalam tubuh Telkom yang terefleksi dalam program transformasi yang telah dimulai sejak penghujung tahun 2009. Namun untuk mengantisipasi dinamika bisnis telekomunikasi yang semakin pesat, Telkom berdasarkan Peraturan Perusahaan Perseroan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. No.PD.506 tahun 2011 tentang Pohon Produk mensinergikan seluruh produk, layanan dan solusinya, mulai dari produk dan layanan *legacy* hingga *new wave*, dan mengelompokkannya ke dalam sejumlah kegiatan usaha sebagaimana berikut ini:

1. Telekomunikasi

a. Sambungan Telpon Kabel Tidak Bergerak

Plain Old Telephone Services ('POTS') merupakan layanan telefoni dasar pada sambungan telepon kabel.

- **Layanan Telepon Tetap Bernilai Tambah (VAS Fixed Wireline)** merupakan fasilitas layanan bernilai tambah yang dihadirkan satu paket dengan produk inti Kami untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- **Layanan *Intelligent Network* (IN)** atau Jaringan Pintar Teknologi Informasi ("JAPATI") merupakan arsitektur jaringan layanan berbasis teknologi informasi yang terhubung dengan sistem sentral dan jaringan telekomunikasi Telkom. Pelanggan jasa JAPATI dapat menikmati layanan *FreeCall*, *PersonalFreeCall*, *Split Charging*, *UniCall*, *VirtualNet*, *PremiumCall*, *VoteCall* dan *VoteFree*.
- **Layanan *Session Initiation Protocol* (SIP)** adalah layanan berbasis teknologi *IPMultimedia Subsystem* (IMS) yang memadukan teknologi nirkabel dan kabel untuk melayani jasa *voice* dan data.

b. Sambungan Telepon Nirkabel Tidak Bergerak

- **Layanan Prabayar** merupakan jasa sambungan telepon yang dapat dinikmati pelanggan dengan membeli nomor perdana dan *voucher* isi ulang agar dapat menggunakan jasa telekomunikasi yang diinginkan.
- **Layanan Pascabayar** merupakan layanan telepon dengan sistem pembayaran yang ditagihkan pada pelanggan di akhir bulan atas jasa telekomunikasi yang digunakan pada bulan sebelumnya.

c. Seluler

Telkom melayani jasa komunikasi seluler melalui Anak Perusahaan, Telkomsel, yang memanfaatkan teknologi GSM dan frekuensi 3,5G. Layanan seluler masih menjadi kontributor terbesar bagi pendapatan konsolidasi Perusahaan.

Produk dan layanan seluler yang ditawarkan oleh Telkomsel dibagi ke dalam dua model, yaitu layanan pascabayar yang disajikan melalui produk *kartuHALO*, serta layanan prabayar yang disajikan melalui produk *simPATI* dan Kartu As. Diferensiasi dari ketiga produk tersebut adalah sebagai berikut:

- *kartuHALO* hingga kini masih tercatat sebagai layanan komunikasi seluler pascabayar yang paling banyak digunakan sejak diperkenalkan pertama kali pada tahun 1995. Pelanggan *kartuHALO* pada akhir tahun 2011 mencapai 2,2 juta, atau setara dengan pangsa pasar sebesar 53,4% dari total pelanggan seluler pascabayar yang ada di Indonesia.
- *simPATI* adalah produk prabayar yang tersedia dalam bentuk *voucher* perdana dan isi ulang dengan fitur canggih dan lengkap dengan harga terjangkau pada waktu *off-peak*.

- **Kartu As** adalah inovasi layanan seluler terakhir dari Telkomsel untuk jenis prabayar dengan tarif yang dihitung per detik pemakaian. Kartu As ini menargetkan segmen pengguna muda.

d. Jasa Layanan Internet (*Narrowband & Broadband*)

- **Layanan *Dial-Up*** merupakan jasa akses internet yang memanfaatkan jaringan telepon biasa dan modem *dial up*, pelanggan diharuskan berlangganan ke *Internet Service Provider* (“ISP”) tertentu atau melakukan akses internet ke Telkomnet Instan.
- **Flexi Net** merupakan layanan akses internet yang menggunakan jaringan TelkomFlexi.
- **Jasa Penyewaan Port (*Port Wholesale*)** melayani penyewaan *Port Remote Access Server* bagi penyelenggara jasa internet, penyelenggara jasa konten (*Content Service Provider/CSP*), dan korporat untuk kemudian diperjualbelikan kepada pelanggan.
- **Metro I-net** merupakan solusi jaringan data berkapasitas tinggi dan berbasis *Internet Protocol* (“IP”) atau *Ethernet* yang menjamin fleksibilitas, kemudahan dan keefektifan serta jaminan kualitas untuk segmen pelanggan bisnis dan residensial.
- **Astinet** melayani akses Internet dengan menggunakan *Gateway Internet default* dan *IP Address* publik milik Telkom untuk saluran komunikasi tetap atau *dedicated* selama 24 jam sehari.
- **Broadband Internet** melayani akses Internet secara *dedicated* dengan kecepatan di atas 384 kbps.

- **Hotspot/Wi-Fi** merupakan solusi akses nirkabel Intranet dan Internet bagi pelanggan layanan data bergerak pada area tertentu dengan memanfaatkan alat bayar Telkom, alat bayar ISP lain (*roaming*) maupun secara bulk dengan peralatan *Customer Premises Equipment* berbasis teknologi Wi-Fi.
- **IP Transit** melayani jasa interkoneksi ke global internet dengan memanfaatkan fitur *Full Route BGP Internet* dan blok IP serta *Autonomous System* (“AS”) Pelanggan (Non Telkom) dengan rasio *bandwidth* 1:1 dari CPE hingga ke *upstream* Telkom.

e. Layanan Jaringan

- **Sirkuit Langganan** merupakan bentuk jasa jaringan transmisi terestrial *unregulated* yang menghubungkan 2 (dua) titik terminasi antar *Point of Presence* (“POP”) *dedicated* untuk digunakan secara eksklusif dengan kapasitas kanal transmisi yang simetris.
- **IPLC (*International Private Leased Channel*)** merupakan saluran telekomunikasi terestrial yang disewakan secara *dedicated* untuk memfasilitasi komunikasi *voice*, data, video dan layanan telekomunikasi lainnya yang dilakukan oleh pelanggan di Indonesia dengan pelanggan telekomunikasi di negara lain atau sebaliknya, sesuai dengan kewenangan pelanggan berdasarkan regulasi yang berlaku.
- **VPN Backhaul** adalah suatu node yang berada di jaringan *Virtual Private Network* (“VPN”) yang berfungsi sebagai pusat dari node-node lainnya.
- **ADSL Link/EBIS ESP** merupakan saluran akses pelanggan berbasis teknologi *Asymmetric Digital Subscriber Line* guna menyediakan akses internet yang disewakan kepada penyelenggara jasa internet selain Telkom.

- **Jasa Satelit** melayani sewa *bandwidth transponder* satelit dan/atau produk turunannya yang memanfaatkan satelit milik Telkom atau satelit pengganti.

f. Jasa Komunikasi Data

- **ISDN PRA** adalah jaringan digital untuk memfasilitasi layanan telekomunikasi multimedia, yang menggunakan *bandwidth* yang lebih lebar dan sistem digital dari terminal ke terminal untuk melayani komunikasi suara, data dan video serta dengan kecepatan, kualitas dan kapasitas tinggi melalui satu saluran. Jaringan ini berkapasitas total 1.984 kbps, yang terdiri dari 30B+D64, dan dapat digunakan untuk menghubungkan PABX, dari komputer *mainframe* ke jaringan PASOPATI, dan hubungan antar *Local Area Network* (“LAN”).
- **DINA Access** merupakan layanan komunikasi dengan akses *dedicated* untuk melayani interkoneksi antar LAN dan layanan multimedia yang kecepatannya dapat disesuaikan permintaan pelanggan, mulai dari 64 hingga 2.084 Kbps.
- **VPN** merupakan jaringan pribadi yang menggunakan media seperti internet untuk menghubungkan *remote site* secara aman.
- **Global Datacom** adalah bentuk layanan komunikasi data bagi pelanggan korporasi yang menghubungkan kantor pusat dengan cabang atau kliennya di berbagai negara di dunia. Telkom bekerja sama dengan mitra global melalui Telin dalam menyediakan layanan ini.
- **Metro Link** adalah bentuk layanan konektivitas berbasis jaringan Metro yang melayani *point to point*, *point to multipoint* dan *multipoint to multipoint*.
- **VAS Datacom** memberikan fasilitas tambahan yang menawarkan nilai tambah bagi pelanggan komunikasi data.

g. Layanan Interkoneksi dan Intercarrier

- **Interkoneksi Transit** adalah bentuk jasa penyaluran panggilan interkoneksi dari penyelenggara komunikasi asal kepada penyelenggara tujuan dengan memanfaatkan jaringan tetap Telkom.
- **Interkoneksi Terminasi** adalah bentuk layanan pengakhiran panggilan interkoneksi pada jaringan Telkom dari penyelenggara telekomunikasi domestik lainnya.
- **Layanan berbasis Signalling** ditawarkan kepada penyelenggara lain melalui jaringan signalling Telkom, baik domestik maupun internasional.
- **Interkoneksi Originating** merupakan layanan pembangkitan panggilan interkoneksi yang ditawarkan jaringan penyelenggara asal.
- **Akses Jasa Telkom** disediakan oleh penyelenggara layanan telekomunikasi lain untuk layanan, seperti akses Sambungan Langsung Jarak Jauh (“SLJJ”) dan Sambungan Langsung Internasional (“SLI”) 007.
- **Terminasi Internasional** adalah layanan pengakhiran panggilan oleh Mitra Internasional pada jaringan Telkom.
- **VAS Interkoneksi** adalah layanan bernilai tambah antara lain Telkom Free, Telkom Split Charging, Telkom Vote, Telkom Uni, Telkom Premium, dan *call center* dari penyelenggara jasa melalui jaringan Telkom.

h. Sarana Penunjang

- **Layanan mekanikal dan elektrik (ME)** menyediakan sarana pasokan listrik AC milik Telkom bagi mitra penyelenggara.

- **Layanan Non ME** menyediakan sarana penunjang milik Telkom untuk mitra penyelenggara antara lain berupa ruangan, lahan, kolokasi, *Integrasi Grounding, Tower, Duct, Roof Top*, dan Jalan Akses.
- **CPE** adalah perangkat yang digunakan oleh pelanggan Telkom sebagai pelengkap dari penyelenggara telekomunikasi dan terletak di tempat pelanggan.

2. Layanan Teknologi Informasi (“TI”)

- a. ***Managed Application & Performance/ITO Cloud Based Managed Services*** yang berbasis aplikasi *client server* mendukung layanan *cloud computing* yang dapat diakses pelanggan melalui jaringan internet. ***Server Based Managed Services*** yang berbasis *server* yang diakses oleh pelanggan melalui layanan internet atau aplikasi khusus lain sebagai *client*. ***IT Consulting*** merupakan layanan konsultasi TI yang terdiri dari pekerjaan pengembangan sistem/aplikasi, *Blueprint/MasterPlan* TI atau perancangan dokumen strategis lainnya
- b. ***E-Payment/Payment Service***
 - ***Billing Payment*** adalah layanan yang memudahkan proses transaksi pembayaran bagi pelanggan jasa atau barang kepada perusahaan penyedia jasa seperti PLN, Telkom, PDAM, PJKA, dan lain-lain melalui jasa yang disediakan *collection agent* di antaranya bank, koperasi, BPR, *convenience store*, dan lain-lain sehingga tidak harus mendatangi perusahaan bersangkutan.
 - ***Remittance*** adalah layanan pengiriman uang di mana pengirim dan penerima dana tidak harus memiliki rekening di bank namun harus memiliki perangkat seluler untuk menerima notifikasi.

- **E-Money** melayani penyimpanan uang pelanggan/penggunaannya secara elektronik dalam suatu media (handphone, kartu Prabayar, atau suatu rekening virtual yang dapat diakses melalui media internet) untuk melakukan transaksi secara elektronik.
 - **E-Voucher** atau *Telkom Voucher* merupakan *single voucher* yang diterbitkan Telkom yang berfungsi untuk membeli layanan atau mengisi pulsa layanan milik Telkom Group, seperti Kartu As, *simPATI* dan Flexi Trendy, layanan Prabayar TelkomVision dan Speedy Hotspot.
- c. **IT enabler Services (“ITeS”)**
- **Business Process Outsourcing (“BPO”)** merupakan layanan berbasis kontrak untuk mengelola/menjalankan beberapa proses perusahaan pelanggan.
 - **Knowledge Process Outsourcing (“KPO”)** merupakan layanan BPO untuk proses bisnis yang memerlukan kompetensi khusus untuk pengelolaannya.
- d. **Network Centric VAS**
- **Data & Telephony** merupakan layanan data dan telepon berbasis TI yang menawarkan nilai tambah bagi pelanggan layanan konektivitas.
 - **Security** merupakan layanan security berbasis TI yang bernilai tambah bagi pelanggan layanan konektivitas.
 - **Server & Storage** merupakan layanan *server & storage* berbasis TI yang bernilai tambah bagi pelanggan layanan konektivitas.
- e. **Jasa Integrasi**
- **Jasa Integrasi Jaringan & Piranti Keras** memadukan dan menyediakan perangkat konektivitas di lokasi pelanggan (CPE).

- **Jasa Integrasi Aplikasi dan Piranti Lunak** memadukan dan menyediakan seluruh sistem yang diperlukan untuk mengintegrasikan dua atau lebih aplikasi/piranti lunak/sistem.
- **Jasa Integrasi *Computing Hardware*** memadukan sistem yang menggabungkan seluruh perangkat komputasi yang diperlukan untuk membantu sistem informasi bagi pelanggan.

3. Media & *Edutainment*

a. **Konten**

Musik adalah konten yang disajikan dalam berbagai bentuk, baik unsur lagu atau melodi, syair, dan lirik serta aransemennya yang merupakan karya seni seseorang atau lebih.

- **Berita** adalah konten yang memberitakan suatu kejadian atau peristiwa pada waktu dan tempat tertentu.
- **Sport** adalah konten mengenai informasi seputar olahraga yang disajikan dalam bentuk teks, video, dan multimedia.
- **Edukasi** adalah konten terkait dunia pendidikan yang bertujuan untuk mencerdaskan bangsa dengan mengedepankan metode pembelajaran yang menarik.
- **Permainan (*Game*)** adalah konten yang diakses oleh pengguna sebagai bentuk hiburan ataupun alat pembelajaran dengan karakteristik di antaranya *skill game*, *Mass Multiplayer Online* (“MMO”), *sport game*, *board game* dan sebagainya.
- **Anti Virus** adalah konten yang berisi perangkat lunak untuk mendeteksi dan menghapus virus dari sistem komputer

b. **Portal**

- *E-Commerce* merupakan portal yang memfasilitasi transaksi secara elektronik oleh pihak ketiga atau jajaran Telkom Group, terdiri dari aktivitas penjualan, *delivery*, layanan pelanggan dan pembayaran.
- *E-Store* adalah portal yang memfasilitasi penjualan konten atau aplikasi yang dapat diunduh secara langsung ke perangkat *mobile* atau *web*, seperti *game*, aplikasi, musik, dan sebagainya, yang disediakan secara berbayar maupun gratis.
- *Community* adalah portal komunitas yang menyediakan konten yang dapat menarik minat komunitas tertentu baik dalam bentuk berita, video, *usergenerated content*, artikel tertentu, dan sebagainya.
- *On Device Portal* merupakan portal yang dipasang di perangkat *mobile* guna memfasilitasi penggunaanya dalam memilih, membeli dan menggunakan konten *mobile* dan layanan.

c. **Media Pay TV** adalah layanan TV berbayar yang disediakan melalui satelit atau kabel dengan sajian berupa konten premium seperti berita, sport, hiburan dan lain-lain.

- *Over the Top TV* (“OTT TV”) adalah layanan TV yang dapat diakses oleh pelanggan melalui jaringan internet.