

## **BAB III**

### **PROFIL PERUSAHAAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

##### **3.2.1. Sejarah Singkat Perusahaan**

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Persero) biasa disebut Telkom Indonesia atau Telkom saja adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta.

Telkom merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (52,47%), dan 47,53% dimiliki oleh Publik, Bank of New York, dan Investor dalam Negeri.[1] Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, termasuk PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel).

Telkom merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia dan karenanya tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Dengan statusnya sebagai Perusahaan milik negara yang sahamnya diperdagangkan di bursa saham, pemegang saham mayoritas Perusahaan adalah Pemerintah Republik Indonesia sedangkan sisanya dikuasai oleh publik.

### **3.2.2. Visi dan Misi Perusahaan**

#### **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.

Visi dan Misi ditetapkan berdasarkan keputusan Komisaris PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk No.09/KEP/DK/2012 pada tanggal 30 Mei 2012.

Corporate Culture : The New Telkom Way

Basic Belief : Always The Best

Core Values : Solid, Speed, Smart

Key Behaviors : Imagine, Focus, Action

### **3.2.3. Struktur Organisasi Perusahaan**

Dalam rangka melaksanakan tugas operasional perusahaan adanya struktur organisasi diperlukan. Struktur organisasi merupakan kerangka dan susunan perwujudan pola hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian – bagian, dan orang-orang yang menunjukkan pembagian delegasi tugas, kedudukan, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda beda dalam suatu perusahaan. Bagan struktur organisasi pada PT. Telkom Indonesia Tbk.

#### **Struktur Organisasi Telkom Group**

Gambar 3.1. Struktur Organisasi Telkom Group

### **3.2.4. Deskripsi Tugas**

Uraian tugas dan wewenang dari masing-masing bagian pada PT. Telkom Indonesia, Tbk adalah sebagai berikut ;

#### **1. General Manager**

Tugas General Manager antara lain :

- a) .Mampu menjamin tercapainya target kinerja jaringan Copper & DSL Access Network dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasidan pemeliharaan system jaringan.

- b) Mampu menjamin tercapainya target kinerja sistem CPE dan mengimplementasikan kebijakan manajemen operasi dan pemeliharaan sistem.
- c) Mampu mengevaluasi, mengukur, memodifikasi prosedur / sistem customer handling untuk tercapainya efektifitas customer handling untuk tiap segmen pelanggan.
- d) Mampu mengembangkan kriteria pekerjaan outsourcing eksisting dengan mempertimbangkan kapabilitas internal & eksternal sejalan dengan perubahan lingkungan bisnis yang kompetitif dan turbulens.

## 2. .Manager Acces Area Bandung

Tugas Manager Acces Area Bandung antara lain :

- a) Monitoring anggaran operasional akses Bandung.
- b) Monitoring kelancaran operasional di lapangan se Bandung.
- c) Menjustifikasi / memutuskan hal-hal yang urgent untuk di eksekusi.

## 3. Manager Operational

Tugas Manager Operation antara lain :

- a) Merencanakan sasaran dan ruang lingkup project serta merinci aktivitas project dan penjadwalannya. Mampu melakukan monitoring dan reporting pelaksanaan project.

- b) Mengevaluasi kinerja sistem *Copper & DSL Access Network* dan memberikan solusi optimalisasi sistem

#### 4. Manager Outsourcing

Tugas Manager Outsourcing antara lain :

- a) Mengevaluasi kinerja sistem *Copper & DSL Access Network* dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- b) b.Menganalisa dampak penerapan peraturan dan kebijakan yang berlaku.
- c) Menganalisa pelaksanaan outsourcing eksisting dan kedepan sesuai dengan strategi kebijakan makro bidang SDM dan lingkungan bisnis

#### 5. Manager Optimalisasi

Tugas Manager Optimalisasi antara lain :

- a) Mengevaluasi kinerja sistem *Copper & DSL Access Network* dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- b) Mengevaluasi kinerja sistem CPE dan memberikan solusi optimalisasi sistem.
- c) Mengevaluasi kinerja sistem *Optical Access Network (OAN)* dan memberikan solusi optimalisasi sistem.

#### 6. Manager Gudang

Tugas Manager Gudang antara lain :

- a) Menerapkan perancangan dan implementasi internal control.
- b) Melaksanakan pengelolaan *Inventory Management*.

- c) Menyusun produk hukum sesuai metode legal drafting.
- d) Menganalisis efektivitas dan efisiensi pengelolaan sumber penerimaan dan penggunaan kas, penyusunan proyeksi kas serta optimalisasi idle *cash*.

7. Asman CCA ( *Customer Corporate Access* )

Tugas Asman CCA antara lain :

- a) Pemeliharaan saluran data dan Internet.
- b) Perbaiki saluran pelanggan *cluster*.
- c) Pemeliharaan saluran LC (*Led Cenal*).

8. Asman CAM (*Cooper Access Maintenance* )

Tugas Asman CAM antara lain :

- a) Pemeliharaan kabel primer dan sekunder tembaga.
- b) Penanggulangan gangguan kabel primer dan sekunder.
- c) Pembenahan jaringan.

9. Asman MFRAN (Maintenance Fiber and Radio Access Network )

Tugas Asman MFRAN antara lain :

- a) Pemeliharaan kabel Fiber Optik dan radio.
- b) Penanggulangan gangguan kabel Fiber Optik dan radio.
- c) Monitoring availability perangkat MSOAN dan MSAN.

10. Asman Daman ( Data Manajemen )

Tugas Asman Daman antara lain :

- a) Purifikasi data jaringan.
- b) Updating data SSKA.

- c) Updating gambar skematik.

#### 11. Asman CPE ( Customer Premise Equipment )

Tugas Asman CPE antara lain :

- a) Memonitor pasang baru speedy sudah terinstall dengan baik dan benar.
- b) Mengendalikan gangguan speedy agar tetap sesuai tolok ukur.
- c) Mengoptimalkan perangkat yang layak untuk broadband.

#### 12. Asman TOS ( Technical Operation Support )

Tugas Asman Tos antara lain :

- a) Mengkompulir kebutuhan material operasional penanggulangan gangguan.
- b) Mengendalikan anggaran dan kebutuhan operasional.
- c) Validasi BA dari mitra untuk penagihan.

#### 13. SVP CPE

Tugas Svp Cpe antara lain :

- a) Instalasi pasang baru Speedy .
- b) Penanggulangan gangguan Speedy sampai dengan perangkat pelanggan.
- c) Administrasi BA pasang baru Speedy (SN Modem, Tanggal Instal, petugasInstal ).

#### 14. SVP Publik Phone

Tugas Svp Publik Phone antara lain :

- a) Pemeliharaan Telepon Umum coin dan kartu.
- b) Pasang baru Telepon Umum coin dan kartu.
- c) Memelihara Availability perangkat Telepon Umum agar tetap handal 100%.

## **3.2. Metode Penelitian**

### **3.2.1. Desain Penelitian**

Desain penelitian adalah kerangka kerja yang digunakan untuk melaksanakan riset pemasaran. [6]

Desain penelitian memberikan prosedur untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyusun atau menyelesaikan masalah dalam penelitian. Desain penelitian merupakan dasar dalam melakukan penelitian. Oleh sebab itu, desain penelitian yang baik akan menghasilkan penelitian yang efektif dan efisien. Klasifikasi desain penelitian dibagi menjadi dua yaitu, eksploratif dan konklusif.

Desain penelitian konklusif dibagi lagi menjadi dua tipe yaitu deskriptif dan kausal. Dalam penelitian ini digunakan penelitian eksploratif dan deskriptif. Penelitian eksploratif bertujuan untuk menyelidiki suatu masalah atau situasi untuk mendapatkan pengetahuan dan pemahaman yang baik. Sementara itu, penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sesuatu. Penelitian deskriptif memiliki pernyataan yang jelas mengenai permasalahan yang dihadapi, hipotesis yang spesifik, dan informasi detail yang dibutuhkan. [6]

### **3.2.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data**

#### **3.2.2.1. Sumber Data Primer**

Merupakan data yang didapatkan atau dikumpulkan melalui studi-studi sebelumnya yang diterbitkan oleh ebrbagai instansi lain. Dalam jenis ini biasanya sumbernya tidak langsung yang berupa arsip-arsip resmi.

#### **3.2.2.2. Sumber Data Sekunder**

Merupakan data yang didapatkan dengan cara sendiri-sendiri atau perorangan yang secara langsung dari objek yang akan diteliti untuk kepentingan studi, biasanya berupa observasi atau interview.

### **3.2.3. Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem**

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan laporan ini merupakan kegiatan pengamatan di lapangan ( kantor cabang Kopo Sayati ) dan studi kepustakaan. Untuk pengamatan di lapangan/studi lapangan meliputi :

Observasi : Metode dengan melakukan penelitian dan peninjauan langsung terhadap permasalahan yang diambil di tempat kerja praktek.

Interview (wawancara) : Teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab ata wawancara langsung dengan karyawan/pihak perusahaan yang berhubungan dengan permasalahan yang di ambil. Sedangkan untuk studi kepustakaan meliputi :

Teknik pengumpulan data dengan cara pengumpulan bahan – bahan yang ada kaitannya dengan permasalahan yang di bahas.