BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat PT. TELKOM

Sejarah TELKOM berawal pada tahun 1856**,** tepatnya tanggal 23 Oktober 1856, yaitu saat pengoperasian telegrap elektromagnetik pertama di Indonesia yang menghubungkan antara Batavia (Jakarta) dengan Buitenzorg (Bogor) oleh Pemerintah Kolonial Belanda. Selanjutnya pada tahun 1884, didirikanlah perusahaan swasta yang menyediakan layanan pos dan telegrap domestik dan kemudian layanan telegrap internasional. Layanan telepon mulai diperkenalkan tahun 1882 sampai dengan 1906, layanan telepon disediakan oleh perusahaan swasta. 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 kedalam 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. Pada tahun 1995, TELKOM merombak kedua belas witel menjadi tujuh divisi regional (Divisi I Sumatera; Divisi II Jakarta dan sekitarnya; Divisi IIIJawa Barat; Divisi IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta; Divisi V Jawa Timur; Divisi VI Kalimantan; dan Divisi VII Indonesia bagian Timur) serta satu Divisi Network. Di bawah sejumlah kesepakatan dengan mitra Kerja Sama Operasi (KSO), TELKOM menyepakati pengalihan hak untuk mengoperasikan lima dari tujuh divisi regional (Divisi Regional I. III. IV. VI dan VII) kepada konsorsium swasta.

Pada tanggal 14 Nopember 1995, Pemerintah melakukan penjualan saham TELKOM melalui penawaran saham perdana *(Initial Public Offering)* di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (keduanya telah melebur menjadi Bursa Efek Indonesia pada bulan Desember 2007). Saham TELKOM juga tercatat di NYSE dan LSE dalam bentuk *American Depositary Shares* (ADSs) dan ditawarkan pada publik di Bursa Efek Tokyo dalam bentuk *Public Offering Without Listing*. TELKOM saat ini

merupakan salah satu perusahaan dengan kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia, dengan nilai kapitalisasi diperkirakan mencapai sekitar Rp.139.104 miliar per 31 Desember 2008. Pemerintah memiliki hak 52.47% dari keseluruhan saham TELKOM yang dikeluarkan dan beredar. Pemerintah juga memegang saham Dwiwarna TELKOM, yang memiliki hak suara khusus dan hak veto atas hal-hal tertentu. 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. Hasilnya, pada tahun 2001 TELKOM mengakuisisi 35,0% saham Indosat di Telkomsel yang menjadikan total saham TELKOM di Telkomsel menjadi sebesar 77,7%. sementara Indosat mengambil alih 22,5% saham TELKOM di Satelindo dan 37,7% saham TELKOM di Lintasarta. Pada tahun 2002, TELKOM menjual 12,7% sahamnyadi Telkomsel kepada Singapore Telecom Mobile Pte Ltd (SingTel Mobile) sehingga kepemilikan saham TELKOM di Telkomsel berkurang menjadi 65,0%.Berdasarkan Undang-undang Telekomunikasi, pada tanggal 1

Agustus 2001, Pemerintah mengakhiri hak eksklusif TELKOM sebagai satu-satunya penyelenggara layanan telepon tidak bergerak di Indonesia dan Indosat sebagai satu-satunya penyelenggara layanan Sambungan Langsung Internasional (SLI).

Hak eksklusif TELKOM sebagai maupun sambungan langsung jarak jauh internasional akhirnya dihapuskan pada bulan Agustus 2002 dan Agustus 2003. Pada tanggal 7 Juni 2004, TELKOM mulai meluncurkan layanan sambungan langsung international tidak bergerak. Pada tahun 2005, TELKOM meluncurkan satelit TELKOM-2 untuk menggantikan seluruh layanan transmisi satelitnya yang telah dilayani oleh satelit TELKOM sebelumnya,yaitu Palapa B-4. Selain itu, untuk menjadi transmisi *backbone T*ELKOM, satelit TELKOM-2 akan mendukung jaringan telekomunikasi nasional untuk memenuhi kebutuhan telekomunikasi di pedesaan dan multimedia. Oleh karenanya, TELKOM telah meluncurkan delapan satelit (termasuk Palapa-A1), yaitu Palapa-A2 (1997-1985), Palapa-B1(1983-1992), Palapa B2P (1987-1996), Palapa-B2R (1990-1999), Palapa-B4 (1992-2004), TELKOM-1 (1999-2008). Seluruh satelit ini telah menjadi bagian sejarah pertelekomunikasian Indonesia. Dunia ini terus berubah seiring dengan perubahan dan kemajuan peradaban manusia. Perubahan itu menyentuh hampir keseluruhan aspek kehidupan manusia.Beberapa waktu lalu Telkom mengadakan survey persepsi *stakeholder* (baik internal maupun external). Hasil survey tersebut menyatakan bahwa baik *stakeholder* internal maupun external menginginkan adanya sebuah perubahan mendasar di

tubuh Telkom. Berkenaan dengan hal itu Telkom melakukan perubahan mendasar dari sisi brand untuk meningkatkan citra perusahaan di mata seluruh *stakeholder* serta menetapkan perubahan portopolio bisnis yang baru yaitu *TIME (Telecomunication, Information, Media & Edutainment),* memiliki *positioning* baru yaitu *life confident*, *tagline* baru yaitu *the world is in your hand* sebagai pengganti *commited 2 u* serta *corpporate identity* baru yaitu *life in touch.* Telkom juga menetapkan hari jadinya yaitu tanggal 23 oktober.







Gambar 2.1 Logo Lama Gambar 2.2 Logo Baru

Arti dari penulisan logo baru Telkom adalah sebagai berikut;

1. *Expertise* : Lingkaran merupakan simbol kelengkapan dari *products services* dalam *TIME ((Telecomunication, Information, Media & Edutainment),*
2. *Empowering:* Tangan yang meraih ke luar mencerminkan pertumbuhan dan *exspansi* ke luar.
3. *Assured* : Jemari mencerminkan kecermatan perhatian, serta kepercayaan dan hubungan erat,

4. *Proggresive* : kombinasi tangan dan lingkaran menjadi simbol matahari terbit, simbol perubahan dan awal yang baru,

5. *Heart* : Telapak tangan secara *universal* biasa diartikan untuk menceritakan kehidupan seseorang sebagai simbol pencapaian dan untuk menggapai masa depan.

Visi, Misi, dan Tujuan PT. Telkom (Persero) Tbk

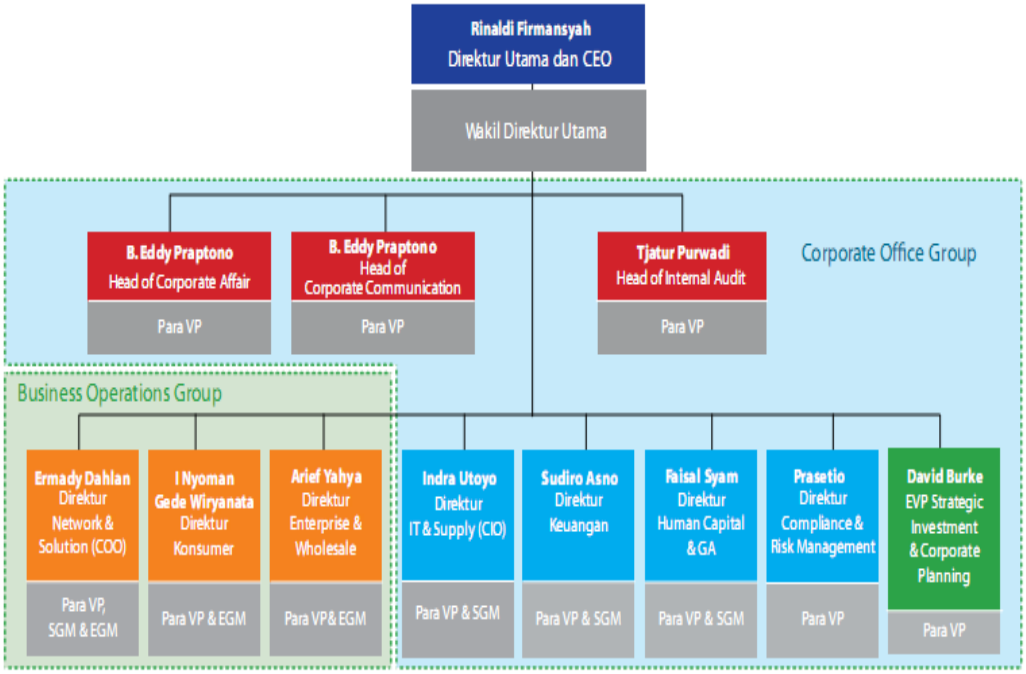
a. Visi PT. Telkom (Persero) Tbk antara lain;

- Menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecomunication, Information,*Media *dan EduTainment* (TIME) I kawasan Regional.

b. Misi PT. Telkom (Persero) Tbk antara lain;

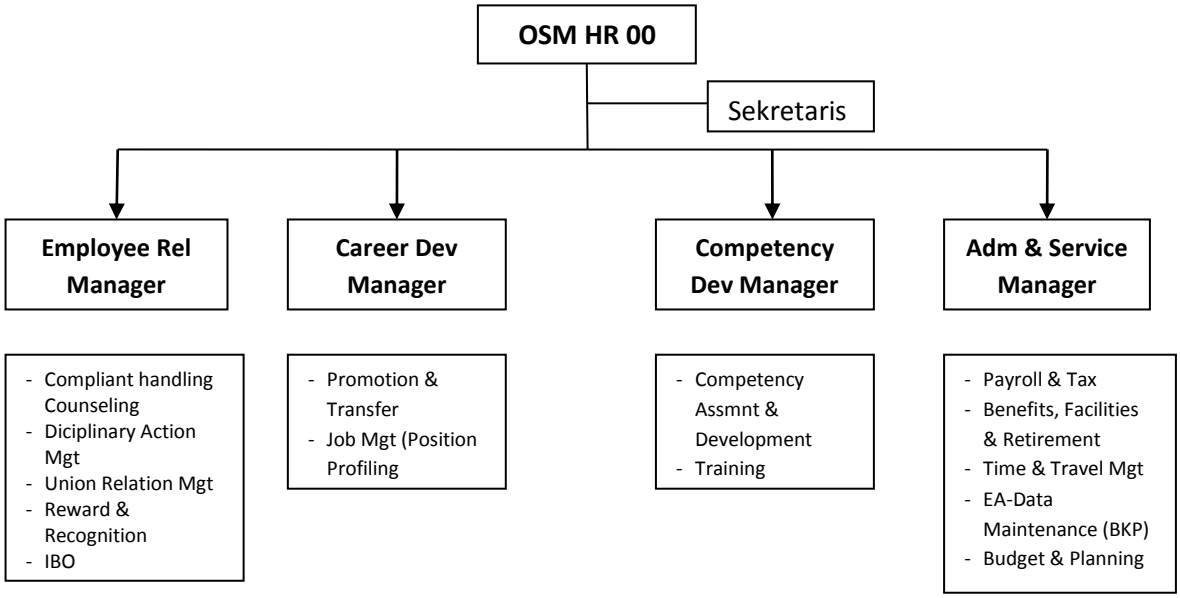
- Menjadi layanan TIME yang berkualitas tinggi dengan harapan yang kompetitip.
- Menjaga Model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

2.2 Struktur Organisasi PT. Telkom (Persero) Tbk



Gambar **2.3 : Struktur Organisasi PT. Telkom Tbk.**

2.2.1 Struktur Organisasi HR Area 00



Gambar 2.4 : Strktur Organisasi HR Area 00

2.3 Deskripsi Struktur Organisasi HR Area 00

Khusus

HR Area adalah unit organisasi pelaksanaan operasional HR center yang berlokasi di wilayah atau lokasi dari unit-unit bisnis yang diberi dukungan fungsi SDM dan layanan SDM. HR Area dipimpin oleh *Operation Senior Manajer* HR Area (OSM HR Area).

OSM HR Area dibantu oleh beberapa manajer, diantaranya adalah manjer *Competency Development*. Manajer ini bertanggung jawab untuk melakukan Akses info gap kompetensi; Mengelola SKI dan NKI karyawan; analisis dan evaluasi pelaksanaan pelatihan.

Ruang Lingkup dan Tanggung Jawab Bagian HR Area-00 :

- Fokus dalam menjalankan penyelenggaraan fungsional korporasi di lingkungan Direktorat SDM dan *general affairs*.
- Bertanggung jawab untuk menjalankan peran utama dalam mengelola operasional SDM di seluruh unit bisnis melalui *Human Resources Center*

Sumber : www.telkom.co.id

2.4 Kegiatan Usaha PT. Telkom (Persero) Tbk

PT. Telkom Bergerak pada industri penyediaan jasa informasi dan telekomunikasi (infokom). Bentukan dari layanan ini adalah penyediaan layan teleponi POTS (*plain old telephoni services*), layanan akses internet cepat Telkom Speedy, dan Telkom juga sedang gencar mengembangkan pangsa pasar layanan telekomunikasi *fixed wireless access* dengan TELKOMFlexi-nya.

Selain melalui restrukturisasi perusahaan, TELKOM melaksanakan transformasi bisnis melalui sejumlah tahapan lainnya, di antaranya pengembangan usaha yang ditujukan untuk mengakomodasi kebutuhan pelanggan dan menjajaki peluang yang ada. Sebagai operator telekomunikasi terpadu, TELKOM telah melakukan pengembangan usaha yang berbasis pada telepon tidak bergerak kabel, telepon tidak bergerak nirkabel, seluler, data dan internet dan *network* & *interkoneksi* untuk memenuhi seluruh kebutuhan berbagai segmen pelanggan, baik pelanggan biasa, pelanggan korporasi, maupun operator telekomunikasi berlisensi lainnya.

Produk dan layanan TELKOM dapat dikelompokkan sebagai berikut: sambungan telepon tidak bergerak kabel, sambungan telepon tidak bergerak nirkabel, seluler, data & internet dan *network* & interkoneksi.

Daftar berikut merupakan produk-produk utama yang memberikan kontribusi besarpada pendapatan TELKOM.

1. Sambungan Telepon Tidak Bergerak Kabel

a. TELKOM LOKAL

Telkom Lokal atau secara khusus mengidentifikasi panggilan antar pelanggan tetap dalam jarak kurang dari 30 km atau di dalam satu wilayah *(boundary)* lokal. Nomor pemanggil dan nomor yang dipanggil masih dalam satu kode area. Tarif yang dikenakan adalah tarif telepon lokal, yaitu Rp.250 per pulsa.

b. TELKOM SLJJ.

TELKOM SLJJ atau panggilan SLJJ (Sambungan Langsung Jarak Jauh) adalah layanan telepon jarak jauh dalam wilayah Indonesia. Nomor pemanggil dan nomor yang dipanggil berbeda wilayah kode area. Biaya penggunaannya tergantung pada jarak, waktu dan tanggal panggilan itu dilakukan.

c. TELKOM Sambungan Langsung Internasional (SLI)007.

Sebelumnya layanan ini dinamai TELKOM International Call (“TIC”) 007 dan diluncurkan pada bulan Juni 2004. Pada bulan Mei 2006, TELKOM mengubah namanya menjadi TELKOMSLI-007. Sambungan Langsung Internasional (“SLI”) 007 adalah layanan jasa komunikasi antar-negara melalui SLI dengan menggunakan kode akses 007. Layanan ini juga dilengkapi panggilan melalui bantuan operator dengan memutar nomor akses

107. TELKOMSLI-007 memberikan tujuh manfaat nyata : *real expert, real time and price, real simple, real value, real care, real sound* dan *real lifestyle.*

d. TELKOMSpeedy.

Speedy Broadband Access merupakan layanan internet broadband yang memanfaatkan teknologi *Asymmetric Digital Subscriber Line* ("ADSL") dengan kecepatan tinggi hingga 1024 kbps (*downstream*). Speedy memberikan layanan data, multimedia dan telepon/fax secara bersamaan (simultan) dengan hanya menggunakan saluran telepon kabel yang sudah ada. Untuk memperoleh layanan ini, pelanggan hanya perlu menghubungi TELKOM melalui nomor kontak 147 atau Plasa TELKOM, tidak memerlukan penyedia jasa internet lain. Biaya akses dan biaya internet dapat digabung dalam satu tagihan sedangkan penanganan pelanggan (*customer service*) dilakukan melalui satu pintu, 147 atau Plasa TELKOM. Setiap layanan yang disediakan memiliki koneksi tinggi yang sangat handal dan aman melalui kabel modem, yang memungkinkan penggunaan bersamaan dengan pengguna lainnya.

2. Sambungan Telepon Tidak Bergerak Nirkabel

a. TELKOMFlexi.

TELKOMFlexi adalah layanan jasa telekomunikasi suara dan data yang berbasis akses tanpa kabel dengan teknologi *Code Division Multiple Access ("CDMA") 2000-IX* dan biaya pemakaiannya mengacu pada tarif telepon rumah (PSTN TELKOM). Izin penyelenggaraan layanan TELKOMFlexi

terbatas pada satu kode area tertentu (*limited mobility*), karena produk ini tidak memiliki fasilitas roaming seperti halnya pada seluler.

3. Seluler

a. Telkomsel

Telkomsel merupakan penyedia jasa telekomunikasi seluler dengan teknologi GSM dan 3G. Melalui penawaran serangkaian produknya, yaitu *kartuHALO, simPATI* dan Kartu As. Telkomsel menawarkan satu layanan pascabayar dan dua layanan prabayar. Para pelanggan dan pengguna Telkomsel mendapatkan beragam fitur, aplikasi dan layanan bernilai tambah (*value added service*), termasuk SMS, WAP, GPRS, MMS, Wi-Fi, *roaming internasional, mobile banking*, CSD dan EDGE. Seluruh fitur layanan tersebut didukung oleh jangkauan sinyal yang luas dan tarif kompetitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan komunikasi dan multimedia.

b. *kartuHALO*.

Diperkenalkan pertama kali tahun 1995, *kartuHALO* merupakan kartu pascabayar yang paling banyak digunakan. Pada akhir tahun 2008 terdapat 1,94 juta pelanggan. Dengan pangsa pasar mencapai 60% daripelanggan pascabayar, *kartuHALO* tetap menjadi pemimpin pasar pada segmen ini. *kartuHALO* memiliki tiga pilihan layanan, yaitu HALO keluarga untuk paket layanan keluarga, HALObebas yang menawarkan sejumlah paket termasuk tarif khusus untuk panggilan ke 10 nomor favorit, gratis 150 SMS per bulan, gratis biaya abonemen dan tarif flat nasional serta HaloHybrid yang

merupakan layanan pascabayar yang dapat diubah kapanpun menjadi layanan prabayar sewaktu-waktu atau sampai batas penggunaan telepon dicapai.

c. *simPATI*.

Produk ini merupakan kartu prabayar pertama dan terpopuler di Asia dan merupakan produk Telkomsel yang paling sukses. Perbedaan antara layanan prabayar dibandingkan operator lainnya adalah *simPATI* memberikan jasa roaming internasional dan bebas roaming nasional/ domestik. Keunggulan kompetitif lain dari *simPATI* adalah fitur keamanannya (bebas dari penyadapan dan penggandaan), kemudahan akses dan harga yang terjangkau. Semua pelanggan *simPATI* akan mendapat nilai layanan optimal dan berkesinambungan dari penggunaan kartu tersebut. Telkomsel meluncurkan dua variasi kartu *simPATI*, yaitu *simPATI* Ekstra dan *simPATI* PeDe.

d. Kartu AS

Diluncurkan tahun 2004, produk ini merupakan kartu prabayar yang terjangkau dan murah. kartu AS dapat digunakan di seluruh Indonesia dengan tarif percakapan yang sangat kompetitif. Pada September 2008, Telkomsel memperkenalkan paket perdana baru kartu AS Fress yang menawarkan informasi harian dan 100 SMS gratisper bulan.

4. Data dan Internet

a. TELKOMGlobal -01017.

TELKOMGlobal-01017 merupakan layanan premium untuk panggilan VoIP internasional yang memanfaatkan jaringan internet dengan kode akses

01017 untuk panggilan ke lebih dari 253 kode negara tujuan. Tarif layanan ini adalah 76,9% dari tarif SLI untuk semua negara dan tidak mengenal *timeband* (tarif flat untuk setiap waktu). Layanan Telkom Global 01017 yang resmi dan mudah ini tidak memerlukan

perangkat tambahan untuk mengakses dan hanya dengan metode *one stage dialing*.

b. TELKOMSave.

TELKOMSave adalah layanan panggilan Internasional VoiP standar yang sejenis dengan TELKOMGlobal-01017 namun menggunakan metode *dialing* dua tahap. Agar dapat melakukan panggilan internasional atau panggilan jarak jauh, pelanggan terlebihdahulu harus memutar nomor akses, memasukkan nomor PIN, setelah itu barumemutar nomor tujuan. Tarif layananyang dikenakan adalah 69% dari tarif SLI. Layanan ini terdiri dari pascabayar.

5. SLI (Sambungan Langsung Internasional)

a. TELKOMNet Instan

Ini merupakan layanan akses internet dial-up tanpa perlu berlangganan dan khusus dirancang dengan konsep yang mudah dan sederhana untuk memenuhi kebutuhan aksesibilitas. Pada konfigurasi koneksi internet pelanggan mengisi *dial* number 0809 8 9999, konfigurasi DNS dan *proxy server* dikosongkan. Untuk login, pelanggan mengisi username: telkomnet@instan dan password: TELKOM. Biaya pemakaian dibebankan berdasarkan lama waktu pemakaian dan disatukan dengan tagihan penggunaan telepon.

6. plasa.com (www.plasa.com)

Layanan portal web TELKOM yang menyajikan layanan informasi serta komunitas internet berbahasa Indonesia dengan fokus layanan pada komunitas pendidikan nasional. Plasa.com diharapkan menjadi portal informasi yang komprehensif dan komunitas internet terlengkap yang didukung dengan akses internet yang cepat. plasa.com memiliki beberapa layanan portal di antaranya: layanan email gratis, *Online Web Forum, Online Classified Ads services, Online Blogging for netters, Electronic Cards services, Online Webchat services and IRC-like Webchat, Online Messaging services, RSS News clips and* Komunitas Sekolah Indonesia (KSI). Kelompok pengembangan plasa.com juga terus mengembangkan saluran baru untuk memperkaya konten *online* seperti dengan memasukkan musik video di masa mendatang.

a. i-VAS Card.

Untuk mendukung para pengguna internet, TELKOM mengeluarkan *Internet Value Added Service ("i-VAS") Card* yang merupakan alat pembayaran (*micropayment*) prabayar untuk mengakses berbagai konten atau layanan internet. Saat ini beragam layanan telah tersedia di portal internet mulai dari layanan untuk men-*download ring tone*, aplikasi,e-mail, *games* dan sebagainya. Sejalan dengan penggunaan internet yang semakin luas di Indonesia, keragaman konten di dunia maya itu semakin banyak.

b. **TELKOM** 159

TELKOM mencoba memberi solusi atas kondisi tersebut dengan meluncurkan produk kartu i-VAS yang mengusung motto "Satu Kartu Multi

Layanan Internet"dan menjadi alat pembayaran untuk berbagai konten atau layanan internet yang bersifat *micropayment*, dengan nilai transaksi di bawah Rp.200.000.

c. Ventus.

Ventus merupakan layanan bernilai tambah dan konvergensi antara e-mail dan sistem seluler (*mobile*) atau lebih dikenal dengan istilah *mobile push* e-mail yang memungkinkan pengguna seluler melakukan *relay* e-mail yang umumnya dihubungkan via desktop dan laptop di alihkan ke *smartphone* (telepon seluler) atau telepon PDA. Melalui Ventus, pemilik *account e-mail* dapat menerima atau mengirim pesan elektronik dan tidak hanya melalui SMS, melainkan melalui terminal telepon seluler atau PDA, Ventus termasuk jasa multimedia untuk *Penyedia Jasa Aplikasi ("PJA"),*

Adapun kegiatan-kegiatan yang terdapat di OM (*Operation Manager*) Bandung-2 khususnya dalam *Finance Service* Bandung-2 yaitu :

- Melaksanakan aktivitas untuk mensupport bidang keuangan unit bisnis LCA, TTC, RDC.
- Berhubungan dengan transaksi keuangan, dimana dalam transaksi tersebut terdapat *cash in* dan *cash out*.
    - *Cash in* meliputi transaksi keuangan menerima atau menjual barang; pengujian-pengujian, penjualan dokumen, mengawasi pemasukan rekening-rekening bank dan rekening koran.

- *Cash out* meliputi pengadaan barang dan jasa yang dilakukan oleh unit bisnis; mencatat/memproses verifikasi tagihan untuk dibayarkan ke kas TELKOM secara terpusat.