BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) merupakan perusahaan penyelenggaraan bisnis Telecommunication, Information, Media and Education (T.I.M.E) yang terbesar di Indonesia. Pengabdian TELKOM berawal pada 23 Oktober 1856, tepat pada saat dioperasikannya layanan telekomunikasi pertama dalam bentuk pengiriman telegraf dari Batavia (Jakarta) ke Buitenzorg (Bogor). Selama itu pula TELKOM telah mengalami berbagai transformasi. Dibawah ini adalah sejarah singkat TElKOM:

- **1882** Sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf di bentuk pada masa pemerintahan kolonia Belanda.
- **1906** Pemerintahan kolonia Belanda membentuk sebuah jawatan yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi yang diberi nama Jawatan Pos, Telegraf dan Telepon (Post, Telegraph en Telephone Dienst/PTT).
- **1945** Proklamasi Kemerdekaan Indonesia sebagai Negara merdeka dan berdaulat, lepas dari pemerintahan Jepang.
- **1961** Status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).

- **1965** PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).
- **1974** PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun intenasional.
- **1980** PT Indonesia Satellite Corporation (Indosat) didirikan untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel.
- **1989** Undang-undang nomor 3/1989 tentang Telekomunikasi, tentang peran serta swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.
- **1991** Perumtel berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP no. 25 tahun 1991.
- **1995** Penawaran umum perdana saham TELKOM *(Initial Public Offering/IPO)* dilakukan pada 14 November, sejak itu saham TELKOM tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), New York Stock Exchange (NYSE) dan London Stock Exchange (LSE), Saham TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan *(Public Offering Wthout Listing/POWL)* di Tokyo Stock Exchange.
- **1996** Kerja Sama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional 1 Sumatra – dengan mitra PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo); Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten – dengan mitra PT Aria West Intersational (AriaWest); Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta- dengan mitra PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI);

Divisi Regonal VI Kalimantan – dengan mitra PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra); dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia – dengan mitra PT. Bukaka Sngtel.

- **1999** Undang-undang nomor 36/1999, tentang penghapusan monopoli penyelenggaraan telekomunikasi.
- **2001** TELKOM membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industry jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan sahambersama dan kepemilikan silang antara TELKOM dan Indosat. Dengan transaksi ini, TELKOM menguasai 72,72% saham Telkomsel. TELKOMmembeli 90,32% saham Dayamitra dan mengkonsolidasi laporan keuangan Dayamitra ke dalam keuangan TELKOM.
- **2002** TELKOM membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual-beli pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% sahampada tanggal 31 Desember 2004. TELKOM menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore Telecom, dan dengan demikian TELKOM memiliki 65% saham Telkomsel. Dejak Agustus 2002 terjadi duopoly penyelenggaraan telekomunikasi local.

Transformasi terakhir sekaligus yang disebut dengan NEW TELKOM Indonesiaadalah transformasi dalam bisnis, transformasi infrastruktur, transformasi system dan modal operasi dan transformasi sumber daya manusia. Transformasi tersebut resmi diluncurkan kepada pihak eksternal bersama dengan *New Corporate Identity* TELKOM pada tanggal 23 Oktober 2009, pada hari ulang tahun TELKOM

yang ke 153. TELKOM juga memiliki tagline baru, The World in Your Hand. Sampai dengan 31 Desember 2008 jumlah pelanggan yang terdiri dari pelanggan telepon tidak bergerak kabel sejumlah 8,6 juta, pelnaggan telepon tidak bergerak nirkabel sejumlah 12,7 juta pelanggan dan 65,2 juta pelanggan jasa telepon bergerak.

Sejalan dengan lahirnya NEW TELKOM Indonesia, berbekal semangat positioning baru Life Confident manajemen dan seluruh karyawan TELKOM berupaya mempersembahkan professional kerja, serta produk dan layanan terbaikbagi pelanggan dan stakeholders.

Sepanjang Tahun 2008, berbagai penghargaan dan sertifikasi telah diterima oleh TELKOM, baik dari dalam maupun luar negeri antara lain, Sertifikasi ISO 9001:2000 dan ISO 9004:2000 untuk Divisi Enterprise Service dari TUV Rheinland International Indonesia; Penghargaan Sistem Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3) dan Kecelakaan Nihil 2008 dari Wakil Presiden RI; The Best Corporate Image category dalam ajang Most Admired Companies Award ke 8 dari Frontier Consulting Group; Juara Umum Anugerah Media Humas 2008 dari Bakorhumas CIO of The Year 2008 dalam Hitachi Data Sustem IT Inspiration Awards; dan Penghargaan CEO dan Perusahaan Idaman dari Majalah Warta Ekonomi.

Saham TELKOM per 31 Desember 2008 dimiliki oleh pemerintah Indonesia (52,47%) dan pemegang saham public (47,53%). Saham TELKOM tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI), New York Stock Exchange (NYSE), London Stock Exchange (LSE) dan Tokyo Stock Exchange, tanpa tercatat. Harga saham TELKOM di BEI pada akhir tahun Desember 2008 sebesar Rp 6.900. Nilai kapitalisasi pasar saham

TELKOM pada akhir tahun 2008 mencapai Rp 139,104 miliar atau 12,92% dari kapitalisasi pasar BEI.

Dengan pencapaian dan pengakuan yang diperoleh TELKOM, penguasaan pasar untuk setiap portofolio bisnisnya, kuatnya kinerja keuangan, serta potensi pertumbuhannya di masa mendatang, TELKOM menjadi model korporasi Indonesia.

Visi PT. Telkom adalah ***To become a leading Telecommunication, Information, Media & Edutainment (TIME) Player in the Region*** Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *InfoCom* terkemuka di kawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik. Sedangkan Misi *PT. Telkom adalah* ***One Stop InfoCom Services with Excellent Quality and Competitive Price and To Be the Role Model as the Best Managed Indonesia Corporation"*** Artinya, Layanan satu pintu yang dimaksud adalah jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan,produk dan jaringan berkualitas dengan harga yang kompetitif, usaha pelayanan bagi pelanggan secara mudah dan cepat tanpa melalui prosedur-prosedur tertentu yang memperlambat upaya pelanggan mendapatkan pelayanan jasa. Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengotimalisasikan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

Logo PT.TELKOM adalah sebagai berikut



Sumber : www.telkom.co.id

Gambar 2.1.

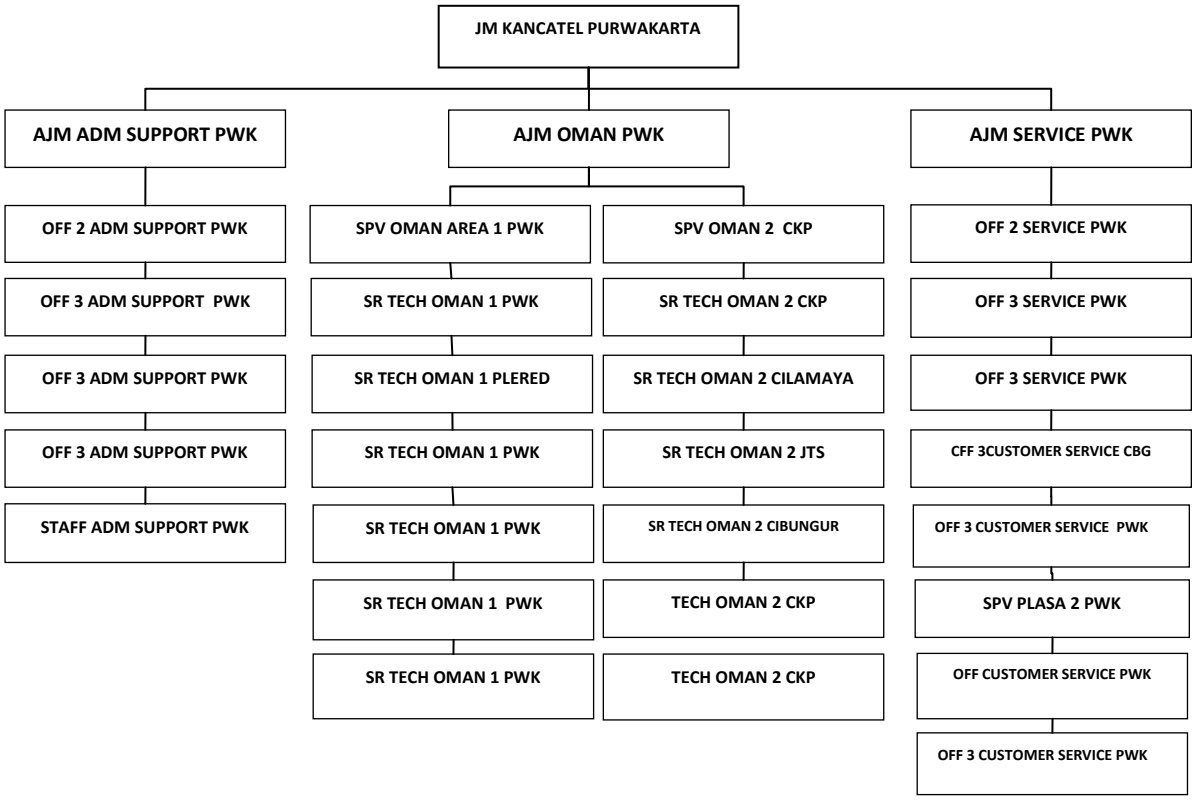
Logo PT. Telkom

Arti logo Telkom

- Lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru telkom yaitu *TIME (Telecommunication, Information, Media, Edutaitment). Expertines*
- Tangan yang meraik keluar, simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspresi ke luar. *Empowering*
- Jemari tangan, simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta, kepercayaan dan hubungan yang erat. *Assured*
- Kombinasi tangan dan lingkaran, simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru. *Progresive*
- Telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan. *Heart*

2.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur Organisasi Kancatel Purwakarta terdiri dari*: 1. Unit Administration Support; 2. Unit Servise; 3. Unit Operation & Maintenance.* Hal tersebut dapat dilihat pada gambar struktur organisasi PT. Telkom Kancatel Purwakarta berikut ini :



Sunber: PT. Telkom

Gambar 2.2

STRUKTUR ORGANISASI TELKOM PURWAKARTA

2.3. Deskripsi Jabatan

1. JM Kancatel Purwakarta

Tugas dan Wewenang JM Kancatel Purwakarta adalah :

a. Melakukan Audit Internal
b. Rapat Tinjauan Manajemen
c. Pengelolaan Inovasi
d. Pelaksanaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja
e. Pengendalian Dokumen
f. Pengendalian Rekaman Mutu
g. Pengadaan Barang atau Jasa Melalui Cash & Carry
h. Tindakan Pencegahan Preventif
i. Penyusunan Prosedur Mutu
j. Tindakan Perbaikan Korektif
k. Pembuatan Justifikasi
l. Pengendalian Produk Tidak Sesuai
m. Sales di KANCATEL

2. AJM Admin Suport Purwakarta

Tugas dan Wewenang AJM ADMIN SUPPORT Purwakarta adalah :

a. Penggunaan KBM roda 4
b. Penyusunan Agenda Manajemen
c. Review Management Sistem
d. Perpanjangan STNK dan KEUR
e. Pemeliharaan KBM

3. AJM OMAN Purwakarta

Tugas dan Wewenang AJM OMAN Purwakarta adalah :

a. Pengukuran Jumper dan Aktivasi Pasang Baru POTS
b. Pemeliharaan Korektif Jaringan Akses Tembaga
c. Pemeliharaan Kuratif Jaringan Akses Tembaga
d. Pemasangan Instalasi Jaringan Pasang Baru POTS
e. Pemeliharaan Preventif Jaringan Akses Tembaga

4. AJM SERVICE Purwakarta

Tugas dan Wewenang AJM SERVICE Purwakarta adalah :

a. Pelayanan PSB POTS
b. Pelayanan Ganti Terminal TELKOM Flexi
c. Penanganan Keluhan PSB
d. Pengelolaan Plasa TELKOM
e. Pelayanan PSB Fitur
f. Pengelolaan Plasa TELKOM
g. Pelayanan Ganti Terminal TELKOM Flexi
h. Pelayanan PSB TELKOMFlexi ESN dan Flexi Classy di Plasa TELKOM
i. Pelayanan PSB POTS
j. Pelayanan Permintaan Isolir Blokir dan Berhenti Berlangganan TELKOM Flexi pasca bayar
k. Pelayanan Mutasi Ganti Nomor, Pindah Alamat dan Balik Nama
l. Penerimaan Keluhan Pelanggan
m. Penanganan Keluhan PSB
n. Pelayanan PSB Fitur

o. Pelayanan PSB TELKOMFlexi ESN dan Flexi Classy di Plasa TELKOM
p. Penanganan Keluhan Pelanggan
q. Pelayanan Mutasi Ganti Nomor, Pindah Alamat dan Balik Nama
r. Pelayanan Permintaan Blokir TELKOM Flexi.
s. Penanganan Keluhan Pelanggan

2.4. Aspek Kegiatan Perusahaan

a. Divisi *Network*

Menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian Jaringan Transmisi Jalur Utama Nasional.Divisi yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh dalamnegeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional.Pelanggan divisi*networ k* utamanya adalah untuk kepentingan*inter nal*PT. TELKOM, namun bila memungkinkan dapat juga untuk melayani *eksternal.*

b. Divisi *Atelir*

Berfungsi sebagai *Repair Center* (Pusat Perbekalan) bagi kepentingan PT. TELKOM, meliputi Pengetesan dan *Modul Repair,*menyediakan suku cadang perangkat dan konsultasi teknis.

c. Divisi *Properti*

Mengelola properti (tanah, gedung dan lain-lain) milik PT.TELKOM yang tidak berkaitan dengan alat produksi. Pengelolaanproperti ini diutamakan bagi kepentingan PT. TELKOM.

d. Divisi Pelatihan

Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai PT.TELKOM untuk menunjang terbentuknya Sumber Daya Manusia yangberkualitas, profesional dan berintegrasi.

e. Divisi Sistem Informasi

Divisi yang menyediakan sistem informasi, baik untukkepentingan PT. TELKOM maupun pihak lain. Produk-produklayanan yang dihasilkan *software*, *management information system*, *inter*koneksi *billing*, dan proses telepon selular.

f. Divisi Pembangunan

Melaksanakan pembangunan, konstruksi jaringan, desain proyek dan pengadaan untuk kepentingan karyawan. Divisi yangmelaksanakan pembangunan, konstruksi jaringan, konsultasipembangunan, desain proyek, dan pengadaan untuk kepentingan PT.TELKOM. Divisi pembangunan ini tidak menangani pembangunanyang menjadi tanggung jawab mitra KSO yang harus diselesaikansampai akhir Repelita VI.

g. Divisi Multimedia

Divisi PT. TELKOM yang mengelola jasa multimedia dan *network provider* untuk melayani masyarakat, langganan dan internal PT. TELKOM, *internet provider, corporate customer*. Divisi ini bertanggung jawab untuk menyiapkan bisnis masadepan yang ditandai dengan adanya konvergensi telepon, televisikabel (*video communication*) dan internet (*computer communication*).

h. Divisi Riset Tekhnologi Informasi (RiSTi)

Divisi yang melaksanakan riset dan pembangunan teknologi telekomunikasi dan informasi untuk kepentingan internal PT.TELKOM, baik riset pengembangan produk baru, standarisasi perangkat, *grand scenario technology* uji kaji laboratorium