BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

3.1 Tinjauan Umum Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom) adalah perusahaan informasi dan komunikasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di indonesia. Pada awalnya dikenal sebagai sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf atau dengan nama “JAWATAN’. Pada tahun 1961 status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Pada tanggal 14 November 1995 di resmikan PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai nama perusahaan telekomunikasi terbesar di indonesia.

TELKOM merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (51,19%) dan oleh publik sebesar 48,81%. Sebagian besar kepemilikan saham publik (45,58%) dimiliki oleh investor asing, dan sissanya (3,23%) oleh investor dalam negeri. TELKOM juga menjadi pemegang saham mayoritas disembilan anak perusahaan, termasuk PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel).

TELKOM menyediakan jasa telepon tetap kabel (fixed wire line), jasa telepon tetap nirkabel (fixed wireless), jasa telepon bergerak (mobile service), data/internet serta jasa multimedia lainnya.

Tahun 2001 TELKOM membeli 35% saham Telkom sel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara TELKOM dan INDOSAT. Sejak bulan Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaran telekomunikasi lokal.

Dalam meningkatkan usahanya serta memberikan proteksi yang sesuai dengan keinginan masyarakat, PT. Telkom telah membuka kantor-kantor Cabang dan Perwakilan yang terdapat diberbagai regional yang terdiri ari 7 DRIVE, yaitu Divre 1 Sumatera, Divre 2 Jakarta, Divre 3 Jawa Barat, Divre 4 Jawa Tengah & DI.Yogyakarta, Divre 5 Jawa Timur, Divre 6 Kalimantan, Divre 7 Kawasan Timur Indonesia.

Pembagian Wilayah TELKOM INDONESIA

A. Pulau Sumatra (TELKOM WILAYAH DIVISI REGIONAL)
    1. Nanggroe Aceh Darussalam/NAD (Daerah Istimewa)
    2. Sumatera Utara/Sumut
    3. Sumatera Barat/Sumbar
    4. Bengkulu
    5. Riau
    6. Kepulauan Riau/Kepri
    7. Jambi

8. Sumatera Selatan
9. Lampung
10. Kepulauan Bangka Belitung/Babel

B. Pulau Jawa (TELKOM WILAYAH DIVISI REGIONAL II, III, IV, V)

1. DKI Jakarta (DIVISI REGIONAL II)
2. Jawa Barat (DIVISI REGIONAL II)
3. Banten (DIVISI REGIONAL III)
4. Jawa Tengah (DIVISI REGIONAL IV)
5. DI Yogyakarta (DIVISI REGIONAL IV)
6. Jawa Timur(DIVISI REGIONAL V)

C. Pulau Kalimantan (TELKOM WILAYAH DIVISI REGIONAL VI)

1. Kalimantan Barat/Kalbar
2. Kalimantan Tengah/Kalteng
3. Kalimantan Selatan/Kalsel
4. Kalimantan Timur/Kaltim

D. Nusa Tenggara (TELKOM DIVISI REGIONAL VII)

1. Bali
2. Nusa Tenggara Barat
3. Nusa Tenggara Timur

E. Pulau Sulawesi (TELKOM DIVISI REGIONAL VII)

1. Sulawesi Barat/Sulbar
2. Sulawesi Utara/Sulut
3. Sulawesi Tengah/Sulteng

4. Sulawesi Selatan/Sulsel
5. Sulawesi Tenggara/Sultra
6. Gorontalo

F. Kepulauan Maluku dan Pulau Papua (TELKOM DIVISI REGIONAL VII)

1. Maluku
2. Maluku Utara
3. Papua Barat
4. Papua

PT. Telkom juga mempunyai anak perusahaan seperti, Telkomsel, Telkomvision/Indonusa, Infomedia, Graha Sarana Duta (GSD), Patrakom, Bangtelindo, PT FINNET Indonesia.

Layanan Telekomunikasi PT. Telkom

1. Telepon
   a. Telepon tetap (PSTN), layanan telepon tetap yang hingga kini masih menjadi monopoli TELKOM Indonesia.
   b. Telkom Flexi, layanan telepon fixed wireless CDMA.\
2. Data/Internet
   a. TELKOMNet Instan, layanan akses internet dial up
   b. TELKOMNet Astinet, layanan akses internet berlangganan dengan fokus perusahaan
   c. Speedy, layanan akses internet dengan kecepatan tinggi (broad band) menggunakan teknologi ADSL.

d. e-Business (i-deal, i-manage, i-Settle, i-Xchange, TELKOMWeb Kiostron, TELKOMWeb Plazatron)
e. Solusi Enterprise-INFONET
f. TELKOMLink DINAccess

Visi dan Misi

Visi

To become leading InfoCom 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.

Misi

Telkom mempunyai misi memberikan layanan*"One Stop InfoCom Services with Excellent Quality and Competitive Price and To Be The Role Model as the Best Managed Indonesian Corporation"* dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas, dengan harga kompetitif.

Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-prektek terbaik dengan mengoptimalisasikan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

Logo Perusahaan



Gambar 3.1
Logo Perusahaan

Makna dan arti dari simbol-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 keluar. 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 terhingga untuk masa depan.

Kelompok Bisnis

1. Fixed – Phone
   A. PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo) : Telekomunikasi (KSO 1, Sumatera)
   B. PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra) : Telekomunikasi (KSO-VI, Kalimantan)
2. Selular
   A. PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) : Telekomunikasi (Selular GSM) Aplikasi, Content dan Datacom
   B. PT Infomedia Nusantara (Infomedia) : Layanan Informasi (bisnis berbasis elektronik, call center, dan segmen data)
   C. PT Multimedia Nusantara (Metra) : Multimedia, TV Cable
   D. PT Indonusa Telemedia (Indonusa) : Multimedia Interaktif, TV Cable
3. Properti dan Konstruksi

   PT Graha Sarana Duta (GSD) : Properti, Konstruksi, dan jasa.
4. Telkom
   A. Fixed-Wireline
   B. Fixed-Wireless
   C. Selular

D. Data dan Internet

E. Network dan Interconnection

5. Internasional

PT Telekomunikasi Indonesia Internasional

Unit bisnis

Unit – unit bisnis Telkom terdiri dari Divisi, Centre, Yayasan, dan Anak Perusahaan, sebagai berikut:

1. Infrastruktur Telekomunikasi
2. Carrier & Interconnection Service
3. Divisi Multimedia
4. Divisi Fixed Wireless Network
5. Enterprise Service
6. Divisi Akses
7. Maintenance Service Center
8. Training Center
9. Carrier Development Support center
10. ManagementConsulting Center
11. Construction Center
12. I / S Center
13. R & D Center
14. Community Development Center (CDC)

Yayasan – yayasan :

1. Dana Pensiun (Dapentel)
2. Yayasan Pendidikan telkom
3. Yayasan Kesehatan
4. Yayasan sanhykara Putra (YSPT)

Anak Perusahaan :

Kepemilikan > 50%

1. PT Telekomunikasi selular (Telkomsel) : Telekomunikasi (Selular GSM)(baru)
2. PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra) : Telekomunikasi (KSO-VI, Kalimantan)
3. PT Infomedia Nusantara (Infomedia) : Layanan Informasi (baru)
4. PT Telekomunikasi Indonesia Internasional : International Telecommunication Service, Investment & Strategic
5. PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo) : Telekomunikasi (KSO 1, Sumatera)
6. PT Multimedia Nusantara (Metra) : Multimedia, pay special TV
7. PT Napsindo Primatel International (Napsindo) : Network Accsess Point
8. PT Indonusa Telemedia (Indonusa) : TV Cable (baru)
9. PT Graha Sarana Duta (GSD) : Properti, Konstruksi, dan jasa.

Kepemilikan 20% - 50%

1. PT Patra Telekomunikasi Indonesia (Patrakom) : Layanan VSAT
2. PT Citra Sari Makmur (CSM) : VSAT dan layanan telekomunikasi lainnya
3. PT Pasifik Satelit Nusantara (PSN) : Transponder Satelit dan Komunikasi

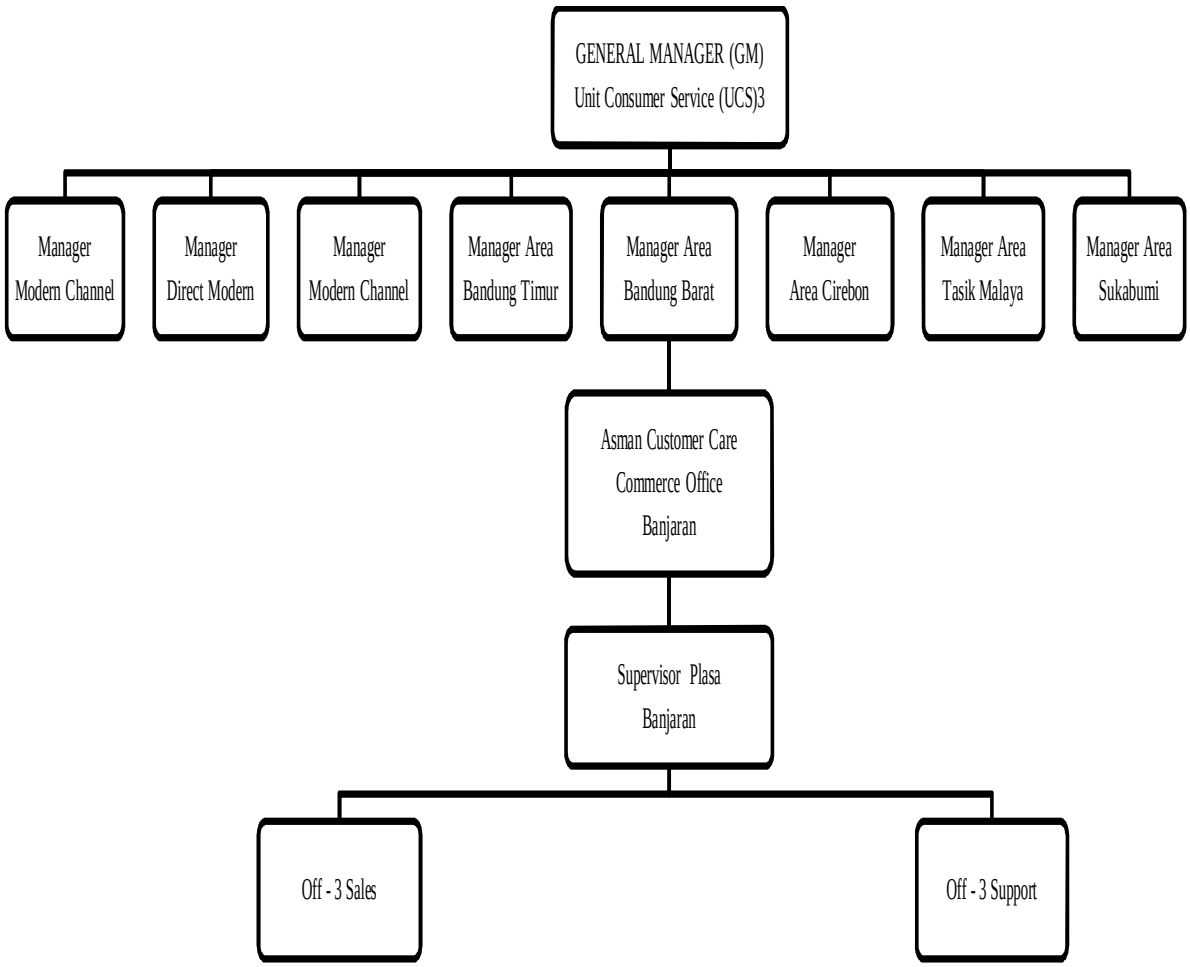
Kepemilikan < 20%

1. PT Mandara Selular Indonesia (MSI) : Layanan NMT – 450 Selular dan CDMA
2. PT Batam Bintan Telekomunikasi (Babintel) Telepon tetap di Batam dan Pulau Bintan
3. PT Pembangunan Telekomunikasi Indonesia (Bangtelindo) : Pengelolaan Jaringan dan Peralatan Telco.

3.2 Struktur Organisasi

Gambar 3.2

Struktur organisasi PT Telkom Indonesia Kancatel Banjaran



3.3 Deskripsi Kerja

Pembagian tugas PT.TELKOM Banjaran adalah:

1. **Asman Customer Care Commerce Office Banjaran**
    A. Mengelola produksi POTS & jaringan akses yang mampu memenuhi keinginan pelanggan.
    B. Mengelola serta membangun citra Kancatel Banjaran sebagai unit organisasi yang professional dan berorientasi pada pemenuhan pelayanan pengguna.
    C. Menganalisa & memperbaiki system, metode aktivitas SDM.
    D. Meningkatkan performansi operasional Kancatel Banjaran.
    E. Mengawasi kinerja pegawai
2. **Supervisor Plasa Banjaran**
    A. Mengelola pelayanan pelanggan seperti komplain, aktivasi, dan PSB (Pasang Baru) telepon kabel.
    B. Mengelola dan membangun citra pelayanan telkom sebagai unit organisasi yang profesional dan berorientasi pada pemenuhan pelayanan pengguna.
    C. Menyelenggarakan Pengelolaan SDM.
    D. Menyelenggarakan fungsi keuangan.

3. Off - 3 Sales

A. Supporting layanan Plasa Telkom, aktivasi ke sistem SISKA(Sistem Informasi Customer), MAKSI (Management KartuFlexi), dan CCF (Customer Care Flexi).

B. Supporting ke plasa untuk penyimpanan berkas data pelanggan.

C. Menyelenggarakan layanan komplain pelanggan telkom.

D. Melayani transaksi PSB (Pasang Baru) POTS atau Telepon kabel.

E. Mengelola kesekretariatan.

F. Menjawab telepon dan merespon permintaan pelanggan.

G. Menjual Produk dan menempatkan peranan pelanggan di dalamsistem komputer.

H. Menyediakan pelanggan dengan informasi layanan dan produk.

I. Mem-follow up permintaan pelanggan yang tidak bisadiselesaikan dengan segera.

J. Meneliti masalah tagihan.

4. Off – Support

A. Pemeliharaan transaksi sistem rangka jaringan access.

B. Mengoperasikan perangkat jaringan access.

C. Memelihara perangkat jaringan access.

D. Menyelenggarakan fungsi Logistik.

E. Menyediakan dukungan untuk seluruh unit kerja PT. Telkom Banjaran