BAB II

RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

2.1. PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA. Tbk

2.1.1 Sejarah Perusahaan

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang pelayanan dan jasa telekomunikasi untuk umum dalam negeri. Kantor pusat perusahaan TELKOM berdasarkan akte perubahan terakhir berkedudukan di Jl. Japati No. 1 Bandung, bertanggung jawab atas penyampaian sasaran pengelolaan perusahaan melalui kegiatan unit kerja perusahaan secara keseluruhan. Dalam kaitannya dengan divisi, kantor perusahaan hanyalah menetapkan hal-hal yang strategis, sedangkan penjabaran operasionalnya dilaksanakan oleh masing-masing divisi.

1882 Sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegrap dibentuk pada masa pemerintahan kolonial Belanda.

1906 Pemerintah kolonial Belanda membentuk sebuah jawaban yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi yang di beri nama Jawatan Pos, Telegrap 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 internasional.

1980 PT. Indonesian Satellite Corporation (Indosat) didirikan untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel.

1989 Dikeluarkannya undang-undang No. 3/1989 tentang telekomunikasi, tentang peran serta swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

1990 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP No. 25 tahun 1991.

1995 Penawaran Umum perdana saham TELKOM (*Initial Public Offering*/IPO) dilakukan pada tanggal 14 November 1995. 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 Without Listing*/POWL) di Tokyo Stock Exchange.

1996 Kerja Sama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada tanggal 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional I Sumatra – dengan mitra PT. Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo), Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten – dengan mitra PT. Aria West Internasional (Aria West), Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI. Yogyakarta – dengan mitra PT. Mitra Global Telekomunikasi

Indonesia (MGTI), Divisi Regional VI Kalimantan – dengan mitra PT. Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra), dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia – dengan mitra PT. Bukaka Singtel.

1999 Dikeluarkannya undang-undang No. 36/1999, tentang penghapusan monopoli penyelenggaraan telekomunikasi.

2001 TELKOM membeli 35% saham Telkomsel dari PT. Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia, yang di tandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara TELKOM dengan Indosat. Dengan transaksi ini, TELKOM menguasai 72,72% saham Telkomsel. TELKOM membeli 90,32% saham Dayamitra dan mengkonsolidasikan laporan keuangan Dayamitra ke dalam laporan keuangan TELKOM.

2002 TELKOM membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat di tandatanganinya perjanjian jual-beli pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004. TELKOM menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore Telecom, dan dengan demikian TELKOM memiliki 65% saham Telkomsel. Sejak Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

2.1.2. Visi dan Misi TELKOM

Visi

"Menjadi pelaku Infokom terkemuka di kawasan Regional"

Misi

Memberikan layanan ”*One Stop Infokom*” dengan kualitas yang prima dan harga kompetitif, mengelola usaha dengan cara yang terbaik dengan mengoptimalkan SDM yang unggul, dengan teknologi yang kompetitif dan dengan *Business Partner* yang sinergi.

2.1.3. Budaya Perusahaan

THE TELKOM WAY 135 sebagai budaya korporasi yang dikembangkan TELKOM merupakanbagian terpenting dari upaya perusahaan untuk meneguhkan hati, merajut pikiran, dan menerasikan langkah semua insan TELKOM dalam menghadapi persaingan bisnis InfoCom. Di dalamnya terkandung beberapa unsur, yang secara integral harus menjiwai insan TELKOM, yakni :

- 1 (satu) asumsi dasar yang disebut
- 3 (tiga) nilai inti, mencakup :
  - *Customer Value*
  - *Excellent Service*
  - *Competent People*
- 5 (lima) langkah perilaku untuk memenangkan persaingan, yang terdiri dari :
  - *Stretch The Goal*
  - *Simplify*
  - *Involve Everyone*
  - *Quality is My Job*

- *Reward the Winners*

THE TELKOM WAY 135 adalah hasil penggalian dari perjalanan TELKOM dalam mengarungi lingkungan yang terus berubah, dan dikristalisasi serta dirumuskan dengan dirangsang oleh berbagai inspirasi dari perusahan lain dan berbagai tantangan dari luar. Dengan akar yang kuat pada kesadaran kolektif organisasi, diharapkan **THE TELKOM WAY 135** dapat cepat tertanam dalam jiwa insan TELKOM.

TELKOM berharap dengan tersosialisainya **THE TELKOM WAY 135**, maka akan tercipta pengendalian kultural yang efektif terhadap cara memandang, cara berfikir, dan cara berperilaku semua insan TELKOM.

2.1.4 Arti Logo TELKOM



Penjelasan Logo :

- Bentuk bulatan dari logo melambangkan keutuhan Wawasan Nusantara, ruang gerak TELKOM secara nasional dan internasional.
- TELKOM yang mantap, modern, luwes, dan sederhana.
- Warna biru tua dan biru muda bergradasi melambangkan gerak pertemuan yang beraturan menggambarkan sifat komunikasi dan kerjasama yang selaras secara berkesinambungan dan dinamis.
- Tulisan INDONESIA dengan huruf Futura Bold Italic, menggambarkan kedudukan perusahaan : TELKOM sebagai Pandu Bendera Telekomunikasi Indonesia (*Indonesian Telecommunication Flag Carrier*)

2.1.5 Arti Kredo

Committed 2U

Penjelasan Kredo :

- Kami selalu fokus kepada pelanggan.
- Kami selalu memberikan pelayanan yang prima dan mutu produk yang tinggi serta harga yang kompetitif.
- Kami selalu melaksanakan segala sesuatu melalui cara-cara yang terbaik (*Best Practices*).
- Kami selalu mengharagai karyawan yang prosktif dan inovatif, dalam peningkatan produktivitas dan kontribusi kerja.
- Kami selalu berusaha menjadi yang terbaik.

2.1.6 Maskot TELKOM



Penjelasan Maskot ***Be Bee*** :

- Antena Lebah Sensitif terhadap segala keadaan dan perubahan.
- Mahkota Kemenangan.
- Mata yang Tajam dan Cerdas.
- Sayap Lincah dan Praktis.
- Tangan Kuning Memberikan Karya yang Terbaik.

Filosofi di balik sifat dan perilaku ***Be Bee*** yaitu :lebah tergolong makhluk sosial yang senang bekerja sama, pekerja keras mempunyai kesisteman berupa

pembagian peran operasional dan fungsional menghasilkan yang terbaik berupa madu yang bermanfaat bagi berbagai pihak. Di habitatnya lebah mempunyai dengung sebagai tanda keberadaannya dan loyal terhadap kelompok berupa perlindungan bagi koloninya, lebah akan menyerang bersama bila di ganggu. Lebah memiliki potensi diri yang baik berupa tubuh yang sehat, liat dan kuat sehingga bisa bergerak cepat, gesit dan efektif dalam menghadapi tantangan alam. Lebah berpandangan jauh ke depan dengan merancang bangun sarang yang kuat dan efisien, berproduksi, berkembang biak dan menyiapkan persediaan makanan bagi kelangsungan hidup koloninya. Lebah berwarna biru merupakan penggambaran insane TELKOM Indonesia.

2.1.7 Unit Bisnis Telekomunikasi

Unit-unit bisnis TELKOM terdiri dari Divisi, Center, Yayasan dan Anak Perusahaan, sebagai berikut :

Divisi dan Center :

1. Divisi *Long Distance*
2. *Carrier & Interconnection Service Center*
3. Divisi Multi Media
4. Divisi *Fixed Wireless*
5. *Enterprise Service Center*
6. *Customer Service* Wilayah Sumatra
7. *Customer Service* Wilayah Jakarta (Jadebotabek & Sekapur)
8. *Customer Service* Wilayah Jawa Barat

2.1.8 Komposisi Kepemilikan Saham

Yayasan-yayasan :

1. Dana Pensiun (Dapentel) (baru)
2. Yayasan Pendidikan
3. Yayasan Kesehatan
4. Yayasan Sandhykarya Putra Telkom (YSPT)

Anak Perusahaan :

A. Kepemilikan > 50%

1. PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) : Telekomunikasi (Selular GSM)
2. PT. Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra) : Telekomunikasi (KSO-VI Kalimantan)
3. PT. Infomedia Nusantara (Infomedia) : Layanan Informasi
4. PT. Telekomunikasi Selular Raya (Telesera) : Telekomunikasi (Selular AMPS)
5. PT. Pro Infokom Indonesia (PII) :B@B (e-Goverment)
6. PT. Indonusa Telemedia (Indonusa) : TV Cable
7. PT. Graha Sarana Duta (GSD) :Properti, Konstruksi dan Jasa

B. Kepemilikan 20%-50% :

1. PT. Pasifik Satelit Nusantara (PSN) : Transponder Satelit dan Komunikasi
2. PT. Multimedia Nusantara (Metra) : Multimedia
3. PT. Citra sari Makmur (CSM) : VSAT
4. PT. Menara Jakarta : Multimedia
5. PT. Metro Selular Indonesia (Metrosel) : Telekomunikasi (Selular AMPS)
6. PT. Mobile selular Indonesia (Mobisel) : Telekomunikasi (Selular NMT-450)
7. PT. Napsindo Primtel Internasional (Napsindo) : Network Access Point
8. PT. Patra Telekomunikasi Indonesia (Patrakom) : Layanan Satelit Komunikasi Industri Perminyakan
9. PT. Pramindo Ikat Nusantara : Telekomunikasi (KSO-1 Sumatera)

C. Kepemilikan < 20% :

1. PT. Batam Bintan Telekomunikasi (Babintel) : Telekomunikasi (pulau di Batam & Bintan)
2. PT. Komunikasi Selular Indonesia (Komselindo) : Telekomunikasi (Selular AMPS)
3. PT. Medianusa PTE, Ltd : Agen Penjualan Buku Petunjuk Telepon (BPT)
4. PT. Pembangunan Telekomunikasi Indonesia (Bangtelindo) : Konstruksi & Konsultasi Fas. Tel.

2.1.9 Struktur Organisasi Telekomunikasi

Dalam pengelolaan organisasinya, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Memiliki sebuah Dewan Komisaris yang terdiri dari 1 (satu) ketua dan 4 (empat) anggota serta sebuah Dewan Direksi yang beranggotakan 1 (satu) orang Presiden Direktur atau CEO dan 4 (empat) orang anggota Dewan Direksi lainnya yang memiliki fungsi dan tanggung jawab yang berbeda seperti Direktur Sumber Daya dan Bisnis Pendukung/CIO, Direktur Bisnis Jaringan Telekomunikasi, Direktur Bisnis dan Jasa Telekomunikasi, dan Direktur Keuangan/CFO.

Sebagai sebuah holding company, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Memiliki beberapa buah anak perusahaan terafiliasi seperti PT. Telekomunikasi Selular Indonesia yang bergerak sebagai penyelenggarajasa telekomunikasi bergerak selular, PT. Indonusa Telemedia yang menangani bisnis multimedia penyiaran dan internet dengan nama produk TELKOM Vision dan PT. Infomedia Nusantara yang mengelola bisnis penerbitan Buku Petunjuk Telepon (Yellow Pages) dan Call Center. Selain anak perusahaan tadi, dalam menjalankan opersi perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia,

Tbk. Telah mengelompokkan unit-unit yang ada dalam organisasi ke dalam bentuk Divisi, Center dan Yayasan.

Struktur manajemen TEKOM, secara garis besar meliputi Kantor Perusahaan, Divisi Regional I s/d VII, Divisi Long Distance dan Divisi Pendukung. Organisasi Kantor Perusahaan terdiri atas :

a. Lembaga Dewan Komisaris
b. Lembaga Direksi
c. Direktur Bisnis Jaringan Telekomunikasi
d. Direktur Bisnis Jasa Telekomunikasi
e. Direktur Keuangan/*Chief Financial Officer* (CFO)
f. Direktur SDM dan Bisnis Pendukung/*Chief Information Officer* (CIO)
g. Unit-unit Terstruktur :
    1. Corporate Transformation Group
    2. Corporate Planning Group
h. Unit-unit Pendukung :
    1. Internal Auditor Group
    2. Sekretariat Perusahaan

Adapun ruang lingkup dari masing-masing divisi di TELKOM dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Divisi Regional I s/d VII
2. TELKOM Information Sistem Center (I/S C)
3. Divisi Multimedia
4. Divisi Fixed Wireless

5. Research and Development Center (R & DC)
6. Divisi Long Distance
7. TELKOM Training Center (TTC)
8. TELKOM Construction Center (MSC)
9. Maintenance Service center

2.2. Siklus Mengenai Divisi ISC

2.2.1. Sekilas I/S Center

Dalam era globalisasi, sistem informasi memainkan peranan yang sangat penting pada setiap proses bisnis yang dilakukan oleh pelaku bisnis di Indonesia maupun di belahan dunia lainnya.

Sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan semakin beragamnya keinginan pelanggan jasa telekomunikasi, TELKOM sebagai penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia di tuntun untuk memberiakn layanan sesuai kebutuhan pengguna jasanya, sebagai bekal dalam menghadapi persaingan dan tantangan di masa depan.

Menyadari pentingnya peranan informasi dalam menghadapi persaingan ini, TELKOM membentuk I/S Center sebagai penyedia sistem informasi TELKOM dan penguasaan akan proses bisnis industri telekomunikasi, I/S Center mempunyai modal yang cukup besar untuk menjadi peenyedia jasa informasi yang handal.

2.2.2. Sejarah I/S Center

I/S Center berawal dari proyek Mekanisme Administrasi Telekomunikasi (MEKADTEL) pada tahun 1977 yang bertujuan untuk melakukan mekanisme terhadap sistem billing. Pada tahun berikutnya, Bagian Pengolahan Data (OLAHTA) didirikan di bawah tanggung jawab Direktorat Keuangan c.q. Bagian Keuangan Wilayah Telekomunikasi. Karena perkembangan bisnis telekomunikasi yang cukup pesat, maka dirasakan perlu untuk mengembangkan Unit Kerja OLAHTA menjadi SUBDITDATA (Sub Direktorat Pengolahan Data) di bawah kendali BAGOPTEK (Bagian Operasi

Teknik). Pada tahun 1990-an, saat perubahan era komputasi dari mini komputer menjadi *mainframe*, dibentuk PUSTEKSI (Pusat Teknologi Informasi dan sistem Informasi). Hingga tahun 1992, PUSTEKSI berada di bawah kendali DIREKTORAT OPTEK. Selanjutnya, PUSTEKSI berada di bawah DITPRANTEK. Perkembangan terus berlanjut, dimana Sistem Informasi menjadai salah satu layanan dukungan dari TELKOM.

Berdasarkan keputusan Direksi tanggal 22 Februari 1995, di bentuk divisi Sistem Informasi (I/S Center) sebagai salah satu divisi pendukung di lingkungan TELKOM dalam ruang lingkup ”Mengelola perangkat dan fasilitas TELKOM ex.

Pusat Teknologi dan Sistem Informasi (PUSTEKSI), Unit Pengolahan Data Wilayah Usaha Telekomunikasi (ULAHTA WITEL) dan Unit Sistem Informasi (SISFO DATEL) di seluruh Indonesia”. Dengan Keputusan Direksi ini, organisasi I/S Center sangatlah besar dan cakupan layanannya meliputi seluruh *hardware, software* dan *data network* di seluruh Indonesia dari DIVRE-I sampai DIVRE-VII. Selanjutnya pada tanggal 17 Juni 1996, sesuai dengan Keputusan Direksi nomor KD.28/PS150/SDM-10/96, ruang lingkup I/S Center di persempit karena adanya KSO (Kerja Sama Operasional) antara beberapa DIVRE dengan pihak ketiga, sehingga ruang lingkup I/S Center hanya mengelola perangkat dan fasilitas Sistem Informasi Kantor Perusahaan, Sistem Aplikasi SIM dan Pelayanan Divisi Regional Non KSO dan Divisi Penunjang serta Network Sistem.

Seiring berjalannya waktu dan semakin banyak didirikannya Divisi-divisi baru serta makin berdaya dan besarnya apresiasi unit-unit kerja di TELKOM terhadap sistem informasi, maka ruang lingkup I/S Center semakin menyempit yaitu hanya mengelola perangkat dan fasilitas Sistem Informasi Kantor Perusahaan, Sistem Aplikasi SIM dan

Pelayanan Divisi Regional Non KSO dan Divisi Penunjang TELKOM. Hal ini sesuai dengan Keputusan Direksi nomor KD.21/PS150/SDM-10/97 tanggal 16 Mei 1997. Untuk mengantisipasi terhadap perubahan tantangan lingkungan industri jasa telekomunikasi Indonesia saat ini dan beberapa tahun kedepan, manajemen TELKOM telah memperbaharui strategi korporasi perusahaan, antara lain dengan mengubah perlakuan terhadap pengelola jasa sistem informasi dari *stand-alone influence* menjadi *linkage influence*. Agar perubahan di atas dapat terselenggara secara efektif dan efisien, maka di lakukan penataan kembali batasan bisnis dan bentuk organisasi dari I/S Center menjadi Pusat Sistem Informasi Perusahaan (TELKOM I/S Center) yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi nomor KD.29/PS150/Proses-01/2002 tanggal 4 Juni 2002.

Tujuan pembentukkan TELKOM IS Center ini adalah terbentuknya pengelola jasa Sistem Informasi yang terpusat sehingga menciptakan iklim yang lebih kondusif di dalam mengoptimalkan dukungan sistem informasi kepada Kantor Perusahaan dan atau Unit-unit Bisnis lain dalam portofolio TELKOM.

2.2.2 Visi dan Misi I/S Center

Visi

”TO BE THE MAIN INFORMATION SYSTEM TOTAL SOLUTION PROVIDER IN THE INFOCOM BUSINESS AREA”

Penjelasan Visi :

- THE MAIN INFORMATION SISTEM TOTAL SOLUTION PROVIDER adalah penyedia solusi total sistem informasi yang terpandang (paling tidak dalam hitungan 3 besar di bidang industri telekomunikasi Indonesia dan 10

besar di bidang industri telekomunikasi Asia) sekaligus sebagai salah satu *center of excellence* sistem informasi di industri telekomunikasi.

- Ruang lingkup usaha layanan sistem informasi yang akan dimasuki terdiri dari pembangunan sistem aplikasi, jasa implementasi, jasa penyediaan infrastruktur, jasa operasi, jasa konsultasi dan jasa pengolahan sistem informasi sehingga dapat menjadi keunggulan komparatif dan pemelihara sinergi TELKOM yang secara kualitas dan kuantitas dapat diandalkan dan unggul dalam menghadapi kompetisi bisnis telekomunikasi dan informasi.
- Keunggulan komparatif ini dimaksud sebagai kekuatan TELKOM dalam mengembangkan pendapatan, jumlah pelanggan, jenis jasa, dan jangkauan layanan.
- Pemeliharaan sinergi ini dimaksud sebagai kekuatan TELKOM dalam menjaga konsistensi informasi dan perekat kolaborasi serta koordinasi manajemen dalam rangka pengambilan keputusan strategis yang dibutuhkan dalam kompetisi bisnis telekomunikasi dan informasi.
- Sebagai divisi pendukung TELKOM yang bergerak dibidang sistem informasi, maka focus utamanya adalah menyelenggarakan dan mengembangkan sistem informasi dan memenuhi kebutuhan internal perusahaan.
- Internal TELKOM adalah Kantor Perusahaan, Divisi Core, Divisi Pendukung dan Unit Bisnis Perusahaan.

- INFOCOM BUSINESS AREA adalah bidang usaha yang menyediakan jasa layanan dalam bidang *fixed telephony, mobile, view, internet* dan *end-to-end information technology services*.

Misi

Menyediakan produk dan layanan sistem informasi yang prima dengan nilai tambah yang terbaik untuk Kantor Perusahaan, Divisi Core dan Divisi Pendukung lainnya dalam rangka mencapai tujuan sebagai The Leading Infocom Company In The Region secara efektif dan efisien.

Penjelasan Misi :

Pernyataan Misi tersebut memposisikan I/S Center sebagai divisi pendukung TELKOM yang menyediakan dan menyelenggarakan produk dan layanan sistem informasiuntuk kebutuhan internal perusahaan. Layanan sistem informasi I/S Center mencakup :

- Penyedia dan pengembang sistem pendukung administrasi perusahaan (SIM, Sistem Kolaborasi, *Datawarehouse*) dan sistem pendukung pelayanan pelanggan (CCBS, CRM) untuk kebutuhan kantor perusahaan, Divisi Regional, Divisi Core, Divisi Pendukung dan Unit Bisnis Perusahaan.
- Penyelenggara operasi sistem pendukung administrasi perusahaan (SIM, Sistem Kolaborasi, *Datawarehouse*) di lokasi kantor perusahaan.
- Penyedia infrastruktur dan integrator sistem informasi perusahaan.
- Pengembang dan operasi network sistem informasi di lokasi kantor perusahaan dan lokasi lainnya sesuai kesepakatan dengan DIVMEDIA.
- Operasi proses billing selular dan interkoneksi sampai dengan keluarnya keputusan direksi TELKOM untuk memindahkan kegiatan ini ke unit lain di luar I/S Center.

- Penyedia informasi yang merupakan hasil dari analisa pengolahan data dan atau yang telah disetujui dan diizinkan oleh pemilik data.
- Penyelenggara konsultasi sistem informasi untuk kebutuhan TELKOM.
- Penyelenggaraan Quality Assurance (QA) dan pengawasan kelayakan produk dan layanan sistem informasi terbaik yang selaras dengan kebutuhan TELKOM.
- Produk dan layanan sistem informasi prima di maksud adalah produk dan layanan sistem informasi terbaik yang selaras dengan kebutuhan TELKOM.
- Nilai tambah terbaik dimaksud adalah produk dan layanan sistem informasi yang memberi efek positif dalam meningkatkan kinerja Kantor Perusahaan, Divisi Core, Divisi Pendukung dan Unit Bisnis Perusahaan.
- *The Leading Infocom Company In The Region* merupakan visi TELKOM yang tercantum dalam CSS 2000 – 2004.
- *Entity* bisnis yang efektif di maksud adalah agar produk dan layanan sistem informasi dapat membantu Kantor Perusahaan, Divisi Core, Divisi Pendukung dan Unit Bisnis Perusahaan untuk dapat menggunakan resources yang ada secara bijaksana dan tidak secara sia-sia.
- *Entity* bisnis yang efektif di maksud adalah agar produk dan layanan sistem informasi dapat membantu Kantor Perusahaan, Divisi Core, Divisi Pendukung dan Unit Bisnis Perusahaan mengerjakan sesuatu secara tepat.

2.2.3. Komposisi Sumber Daya Manusia (SDM)

Dengan didukung oleh 129 sumber daya manusia, I/S Center berusaha secara maksimal mempersembahkan layanan terbaik untuk kebutuhan pelanggan dalam industri pelayanan telekomunikasi. Berdasarkan bidang tugas, sumber daya manusia I/S Center dibagi menjadi 5 bidang dan 1 sub divisi, yaitu :

- Bidang Prandal (Perencanaan dan Pengendalian).
- Bidang Bang Dukop ESS (Pengembangan dan Dukungan operasi Executive Support Sistem).
- Bidang Bang Dukop OSS (Pengembangan dan Dukungan operasi Operational Supporrt Sistem).
- Bidang Yan & Inf (Layanan & Infrastruktur).
- Bidang S.S (Shared Services).
- Sub Divisi Billing.

3.1. Landasan Teori

3.3.1. Help Desk & SLM

Help Desk merupakan bagian dari I/S Center yang memberikan pelayanan pada pelanggan TELKOM. Para pelanggan dapat berkomunikasi dengan petugas Help Desk melalui telepon, e- mail ataupun Intranet. Para pelanggan biasanya berkomunikasi langsung dengan petugas karena mendapat kesulitan dalam jaringan atau komplain.

3.3.2. Internet

Sampai saat ini belum ada persetujuan yang pasti apa itu internet. Alasannya, definisi mengenai internet tersebut mungkin berbeda maknanya antara masa dahulu, sekarang, dan akan datang. Hal ini disebabkan kekomplekan yang ada pada internet serta perubahan yang terjadi setiap saat pada sistem arsitekturnya, lagipula setiap orang punya persepsi atau sudut pandang yang berbeda-beda dalam mendefinisikan internet.

Namun demikian dari beberapa definisi yang ada dapat diambil suatu kesimpulan dasar yang menggambarkan pengertian internet secara umum. Internet adalah sebuah jaringan komputer yang terdiri dari berbagai macam ukuran jaringan komputer di seluruh dunia mulai dari PC *(Personal Computer)*, jaringan-jaringan lokal berskala kecil, jaringan-jaringan kelas menengah hingga jaringan-jaringan utama yang menjadi tulang punggung internet.

Sebelum membahas lebih jauh tentang internet, ada baiknya kita mengetahui sekilas mengenai jaringan komputer. Jaringan komputer adalah suatu gabungan berbagai perlengkapan komunikasi dan komputer yang dihubungkan satu sama lain lewat medium komunikasi secara elektronik. Medium komunikasi bisa berupa kabel untuk hubungan

jenis *Local Area Network* (LAN) atau saluran telepon, gelombang makro dan satelit untuk hubungan jenis *Wide Area Network* (WAN).

Untuk hubungan yang relatif jauh digunakan perlengkapan yang disebut modem, yang berfungsi sebagai pembawa sinyal dari tempat asal ke tempat tujuan dengan gelombang frekuensi tinggi. Setiap mesin komputer yang turut berpartisispasi dalam jaringan tersebut disebut *node*. Tempat dimana pemakai jaringan berada disebut terminal.

Semua perlengkapan jaringan dapat saling berkomunikasi lewat suatu aturan umum yang disebut *protocol*. Konsep internasional mengenai komunikasi dalam jaringan ini dituangkan dalam sebuah model yang disebut 7 layar *Open System Interconnection* (OSI). Dalam internet, semua protocol yang ada di dokumentasikan dalam *Request For Comments* (RFC).

3.3.3. Sekilas tentang Macromedia Flash 5.0

Macromedia Flash 5.0 merupakan software pembantu dalam pembuatan animasi interaktif yang banyak digunakan dalam desain website. Pada program wFlash telah disediakan fasilitas wizard agar dapat berjalan secara dinamis dengan bahasa HTML, tanpa menggunakan HTML pun, Flash dapat berupa file tersendiri dengan ekstensi *"SWP"* dan dapat dibuka pada browser-browser seperti *Internet Explorer* dan *Netscape*. Didalam Flash juga disediakan tools untuk mendesain web, namun *tools* dalam hal pengaturan gambar sangat minim, kita tidak bisa mendesain foto, bentuk-bentuk bangun ruang seperti yang biasa terdapat dalam *Corel Draw* atau *Photoshop*, namun Flash mampu mengimport gambar dari segi jenis file-file gambar seperti bmp, jpg, dll. Selain

file-file gambar, khusus untuk Flash 5.0 dapat mengimport file MP3 untuk efek suara animasi.

Flash adalah software pembuat karya seni dan animasi vektor, software ini juga bisa menggabungkan elemen bitmap tertentu. Ini berarti sebuah karya seni dan animasi Flash bisa ditampilkan secara cepat ketika digunakan sebagai bagian desain sebuah halaman web, dan ini sangat terasa ketika pengunjung membuka halaman web. Tidak ada yang lebih mengganggu daripada menunggu lama hingga sebuah grafis bitmap secara lambat ditampilkan. Ini bisa membuat pengunjung tidak mau datang, dan bagi sebuah bisnis, kehilangan pengunjung jelas berhubungan dengan hilangnya potensi bisnis. Dengan Flash, bisa mendesain situs web yang berisi komponen grafis dan animasi dengan tingkat yang menyenangkan pengunjung dan mengundang orang untuk masuk, dan semuanya terjadi secepat mungkin, seperti kilat (flash).

Keunggulan lain yang ditawarkan oleh Flash, adalah animasi yang dihasilkan lebih halus, *mapping setting* nya lebih mudah, dan file yang dihasilkan berukuran kecil, bahkan bisa dibilang sangat kecil.

Flash merupakan program animasi produk macromedia yang baik, dan handal, banyak digunakan oleh para webmaster untuk mempercantik tampilan halaman web.

3.3.4. Macromedia Dreamweaver MX

Bisnis E-Commerce yang semakin berkembang memberikan keleluasaan kepada semua pihak yang ingin bergelut dengan bisnis yang mendunia. Jaringan internet tidak hanya menampilkan informasi statis tetapi sudah berkembang lebih jauh lagi menjadi ajang hiburan, informasi, penjualan, serta transaksi secara online. Sistem yang semakin

mudah pada sebuah situs akan menarik perhatian para surfer untuk mengunjungi atau bahkan melakukan transaksi secara online.

Maraknya penggunaan sistem ini tidak lepas dari berbagai fasilitas yang disediakan oleh vendor-vendor yang bergerak di bidang tersebut. Ada sekian banyak script pemrograman yang digunakan untuk membuat sistem database, seperti ASP, CGI/Perl, PHP, Cold Fusion, dll. Script PHP memiliki konstribusi yang besar dan banyak diminati oleh para pemrogram jaringan. Di samping open source, dapat di-download dengan mudah, juga memiliki banyak fasilitas sehingga kita dapat dengan cepat menggunakannya. Macromedia, salah satu vendor terkenal di dalam aplikasi jaringan dan multimedia, telah merilis Dreamweaver MX. Dengan Dreamweaver MX ini dapat membuat aplikasi web database untuk perusahaan tanpa harus bersusah payah menguasai script pemrograman PHP.

Dreamweaver MX adalah versi terbaru dari Macromedia. Dreamweaver MX merupakan software *web authorning* yang handal dan telah diakui oleh para Webmaster di seluruh dunia (menjadi Webmaster, 2004).