BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

3.1 Tinjauan Umum Perusahaan

a) Aspek Manajemen Personalia Bagian Personalia merupakan bagian yang bertugas menangani sumber daya manusia/ karyawan. Adapun aktifitas manajemen personalia pada PT. Indosat, yaitu :

1. Penerimaan karyawan baru

   Biasanya dalam membuka peluang kerja untuk masyarakat bagian manajemen personalia diberitahu oleh divisi yang membutuhkan tenaga kerja. Dan setelah itu bagian personalia memperhitungkan terlebih dahulu di divisinya.

2. Pendidikan atau pelatihan karyawan

   Tujuan pelatihan ini untuk melatih dan menciptakan karyawan Indosat menjadi lebih produktif, efisisen, dan terutama professional. Biasanya pelatihan ini diadakan di Jatiluhur dan dilaksanakan sekali dalam triwulan dan dimulai dari awal bulan (Januari).

3. Waktu/ jam kerja

   Aktifitas kerja dilakukan dari hari senin samapai hari jum'at menggunakan flexy time :

   - jika masuk kerja pukul 07.00 maka pulang pada pukul 16.00
   - jika masuk kerja pukul 07.30 maka pulang pada pukul 16.30
   - jika masuk kerja pukul 08.00 maka pulang pada pukul 17.00

b) Aspek Manajemen Pemasaran

Untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan dalam menghadapi persaingan yang begitu ketat antar perusahaan maka PT. Indosat memfokuskan strategi pemasaran, yaitu :

- mempertahankan dan meningkatkan penetrasi pasar yang ada
- memperluas pasar
- meningkatkan nilai tambah serta menjalin hubungan baik dengan seluruh pelanggan

c) Aspek Manajemen Produksi PT. Indosat merupakan perusahaan yang bergerka dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi internasional untuk umum. Dalam hal ini aspek manajemen produksi pada PT. Indosat merupakan aspek manajemen jasa karena yang dihasilkan berupa jasa dimana tugas- tugasnya adalah sebagai berikut :

- mengelola/ memelihara produk jasa yang diluncurkan
- mengevaluasi secara berkala performasi produk jasa

3.1.1 Sejarah dan Perkembangan PT. INDOSAT

Tahun 1967

PT Indosat Satellite Corporation Tbk (Indosat) didirikan pada tahun 1967 sebagai suatu badan usaha asing yang menyediakan layanan telekomunikasi Internasional di Indonesia.

Tahun 1969

PT Indosat menyediakan layanan telekomunikasi internasional yang switched dan non-switched, termasuk Sambungan Langsung Internasional (SLI),

komunikasi jaringan data internasional, inter leased lines, dan layanan tranmisi pertelevisian.

Tahun 1980

Pada tahun 1980, pemerintah Indonesia memiliki seluruh saham PT Indosat Tbk sehingga berubah menjadi perusahaan BUMN.

Tahun 1990

PT Indosat menyediakan layanan telekomunikasi internasional yang switched dan non-switched, termasuk Sambungan Langsung Internasional (SLI), komunikasi jaringan data internasional, inter leased lines, dan layanan tranmisi pertelevisian. PT Indosat terus berusaha mewujudkan tujuan utama dari pengembangan bisnis sellularnya mulai pertengahan tahun 1990-an.

Tahun 1994

Pada tahun 1994, PT Indosat mendaftarkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), dan The New York Stock Exchange (Bursa Efek di NewYork) yang kemudian berhasil meraih penghargaan sebagai perusahaan negara pertama yang terdaftar di Bursa Efek Mancanegara.

Tahun 2001

Memasuki abad ke-21 dan untuk mengikuti perkembangan globalisasi, pemerintah Indonesia memutuskan untuk menghapus peraturan pembatasan sektor telekomunikasi nasional dan membukanya ke kompetisi pasar bebas. Dari tahun 2001, seluruh kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat dihapuskan dimana hak istimewa dari kedua penyedia layanan telekomunikasi ini dihapus hingga tahap-tahap tertentu. Pada tahun 2001 PT Indosat mendirikan PT Indosat Multi

Media Mobile (IM3), diikuti dengan kontrol penuh kepemilikan terhadap PT Satellite Palapa Indonesia, sehingga menjadikan Indosat Group sebagai operator sellular terbesar kedua di Indonesia.

Tahun 2002

Pada akhir tahun 2002 pemerintah Indonesia menyetujui penjualan 41,94% sahamnya ke Singapore Technologies Telemedia Pte Ltd melalui The Holding Company of Indonesia Communication Limited. Dengan investasi ini, PT Indosat yang kembali menjadi badan usaha asing yang menawarkan solusi layanan dan jaringan di bidang informasi dan komunikasi yang terintegrasi dan berkembang penuh.

Tahun 2003

Pada bulan November 2003, mengikuti penandatanganan perjanjian merger yang menyatukan Satelindo, IM3, dan Bimagraha dengan PT Indosat. PT Indosat menjadi penyedia penuh layanan jaringan (*Full Network Service Provider*/FNSP). Dengan menggabungkan layanan sellular, telepon rumah dan MIDI-nya kedalam satu organisasi. PT Indosat memposisikan dirinya menjadi penyedia jasa telekomunikasi dengan tawaran produk yang menyeluruh di Indonesia.

Tahun 2006

Indosat adalah operator mobile terbesar kedua dengan basis pelanggan sebesar 16.704.639 pelanggan di akhir 2006. Pada tanggal 29 Nopember 2006, Indosat meluncurkan layanan 3,5G untuk wilayah Jakarta dan Surabaya. Indosat 3,5G adalah generasi lanjutan dari teknologi 3G yang memungkinkan pelanggan

untuk menikmati layanan telepon yang lebih baik, video maupun akses data/internet dengan kecepatan tinggi hingga 3,6 Mbps, atau sekitar 9 kali lebih cepat dari layanan 3G umumnya. Seluruh node B Indosat telah menggunakan teknologi HSDPA (*High Speed Downlink Packet Access*). Indosat adalah operator 3G pertama di Indonesia yang seluruhnya berbasis teknologi HSDPA. Pada tanggal 15 Desember 2006, Indosat telah menerima 2 kanal No. 589 dan 630 pada pita frekuensi 800 MHz untuk penyelenggaraan Jaringan Tetap Lokal Tanpa Kabel di wilayah Jabotabek. Menyusul perolehan 2 kanal ini, Indosat akan terus mengembangkan jasa telekomunikasi tetap lokal tanpa kabel di wilayah Jabotabek serta terus mengembangkan jasa selular di seluruh wilayah Indonesia.

3.1.2 VISI, MISI dan Tujuan PT. INDOSAT

- **VISI**

"Menjadi perusahaan penyedia solusi informasi dan komunikasi pilihan"

- **MISI**

1. Menyediakan dan mengembangkan produk layanan dan solusi inovatif dan berkualitas untuk memberikan manfaat yang sebesar - besarnya bagi para pelanggan.
2. Meningkatkan shareholder value secara terus menerus.
3. Mewujudkan kualitas kehidupan stakeholder yang lebih baik.

- **Tujuan**

Tujuan PT. Indosat berdasarkan Anggaran Dasar, yaitu :

1. Membangun, mengembangkan, dan mengusahakan pelayanan telekomunikasi internasional dalam rangka meningkatkan hubungan dari dalam dan luar negeri.

   Tujuan ini mencakup :

   a. Peningkatan hubungan telekomunikasi internasional sehingga mampu menunjang sektor-sektor lainnya seperti perdagangan, industri, hubungan internasional, dan yang lainnya.

   b. Bekerjasama dengan PT. Telkom meningkatkan pelayanan yang merata ke seluruh pelosok dan tempat dimana dibutuhkan.

2. Memberikan sumbangan bagi perekonomian negara pada umumnya dan peningkatan penerimaan negara pada khususnya, berpartisipasi aktif dalam menunjang dan melaksanakan program pemerintah di bidang pembangunan nasional. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka PT. Indosat menyelenggarakan telekomunikasi internasional yang meliputi :

   a. Penyelenggaraan dan pelayanan telekomunikasi serta jasa yang dibutuhkan masyarakat.

   b. Penyediaan sarana telekomunikasi internasional untuk disewakan.

   c. Perencanaan, pembangunan, dan perluasan sarana - sarana telekomunikasi internasional untuk umum.

3. Usaha- usaha lainnya yang secara langsung menunjang penyelenggaraan telekomunikasi internasional untuk umum.

3.1.3 Restrukturisasi Internal PT. INDOSAT

Proses penggabungan usaha IM3 dan Satelindo ke dalam Indosat di tahun 2003 memberikan tantangan untuk dapat menggabungkan tiga organisasi yang memiliki budaya dan kebijakan perusahaan yang berbeda-beda. Untuk itu, Indosat telah memformulasikan dan mengkomunikasikan nilai-nilai perusahaan baru untuk mendukung pencapaian visi dan misi perseroan.

Dengan melibatkan seluruh karyawan Perseroan, Indosat telah menetapkan nilai-nilai perusahaan yang baru, INSAN GEMILANG yang merangkum nilai-nilai Integritas, kerjaSAma, KeunNGulan, keMitraan, dan fokus pada pelanggan. INSAN GEMILANG menjelaskan budaya perusahaan yang harus dibangun untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Nilai-nilai "Insan Gemilang" menjadi tuntutan sekaligus patokan tatanan perilaku keseharian PT Indosat.

1. **IN**tegritas

   Itikad untuk melakukan pekerjaan dengan menjunjung tinggi etika bagi kepentingan perusahaan, pemegang saham. karyawan, pelanggan, pemerintah dan masyarakat serta bertindak berdasarkan kebijakan dan pedoman.

2. Kerjas**SA**ma

   Berdasarkan komitmen, kepercayaan, keterbukaan, saling membantu dan menghargai serta berpartisipasi aktif dalam memberikan kontribusi dan dukungan bagi kepentingan perusahaan.

3. Keu**NG**gulan

   Terwujud dalam nilai dan usaha untuk melebihi standar yang diharapkan dengan cara terus menerus mengembangkan kemampuan.

4. K**EMI**traan

   Dibangun dengan pihak-pihak yang terkait atas dasar saling membutuhkan dan saling percaya untuk kepentingan bersama.

5. Fokus pada pe**LANG**gan

   Baik internal maupun eksternal dengan jalan memahami dan memenuhi kebutuhan melebihi yang diharapkan merupakan keutamaan serius Indosat.

3.1.4 Kegiatan Usaha

PT Indosat, Tbk sebagai salah satu perusahaan jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia tentunya memiliki beberapa produk dan jasa unggulan, yaitu:

1. Mentari

   Merupakan produk kartu GSM pra bayar Indosat dengan nomor awal 0815 dan 0816 memiliki fitur dan fasilitas lengkap yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Mentari hadir dengan jangkauan internasional, gratis roaming nasional, satu tarif untuk menelepon sesama Mentari dan Matrix di seluruh Indonesia. Mentari lengkap, melengkapi hidup Anda.

2. IM3

   Kartu GSM IM3 merupakan karut pra bayar dari Indosat dengan nomor awal 0856 yang memberikan kenyamanan dan kecepatan untuk bergabung dalam komunitas GSM Multimedia. Kartu IM3 memberikan semua fitur canggih kepada pelanggannya, seperti GPRS, MMS, M3-Access, transfer pulsa, conference call, call divert, dan banyak lagi. IM3, No Limits.

3. Matrix

Merupakan layanan pasca bayar Indosat dengan nomor awal 0815, 0816 dan 0855 yang memberikan kebebasan bagi Anda dalam memilih. Matrix memberikan sambungan lebih cepat, jangkauan yang luas hingga ke manca Negara dan kualitas suara yang jernih. Dengan kapasitas kartu SIM yang lebih besar dan menu *browser* yang canggih, Matrix memberikan kebebasan bagi Anda (The Freedom To Be You).

4. Blackberry

Blackberry Enterprise Solution adalah suatu solusi mobile office yang aman, lengkap dan terintegrasi. Blackberry memberikan fitur yang lengkap, seperti wireless e-mail, global address look up, wireless calendar synchronization, mobile data service dan lain-lain. Melalui teknologi Push Mail, pelanggan dapat mengakses e-mail tanpa perlu melakukan *dial up* terlebih dahulu.

5. Indosat IDD 001

Merupakan Sambungan Langsung Internasional (SLI) yang mampu memberikan koneksi ke lebih dari 250 tujuan negara. Indosat SLI 001 merupakan produk SLI premium yang dapat di akses langsung oleh pelanggan telepon melalui nomor akses 001.

6. Indosat IDD 008

Merupakan Sambungan Langsung Internasional (SLI) yang ekonomis diperuntukkan bagi keseluruhan masyarakat. Indosat SLI 008 merupakan produk SLI yang dapat di akses langsung oleh pelanggan telepon melalui nomor akses 008.

7. StarOne

   Adalah layanan telekomunikasi suara dan data nirkabel dengan teknologi Fixed Wireless Access CDMA 2000. IX adalah kombinasi layanan telepon tetap dan bergerak dengan suara jernih serta memberikan kenyamanan komunikasi untuk semua orang. StarOne, Telepon Untuk Semua.

8. Indosat FlatCall 016

   Indosat FlatCall 016 adalah layanan telepon internasional dengan satu tarif ke negara manapun dan kapanpun. Melalui layanan ini, Indosat menyediakan akses internasional kepada pelanggan dengan tarif terjangkau tanpa biaya *airtime*. Untuk menikmati layanan ini, cukup dengan menjadi pelanggan Mentari, Matrix, IM3 atau StarOne.

Adapun produk dan jasa yang lainnya, antara lain:

1. Indosat Globalsave
2. Indosat Home Country Direct
3. Indosat Indonesia Direct
4. Indosat Operator
5. Indosat Telex
6. Indosat Frame Net
7. Indosat World Link
8. Indosat Directing
9. Indosat TV Link
10. Indosat Multimedia Access
11. Indosat IP VPN
12. Indosat ATM
13. Frame Relay
14. Data Digital Network
15. Packege Switched Data Network

16. VPN Multiservice
17. VSAT IP
18. VSAT Link
19. Lintasarta Internet Dedicated
20. Lintasarta Data Center
21. Managed Service
22. E-Business
23. VCoD
24. Palapa Digibouguet
25. IT Education
26. IT Outsourching
27. IT Consulting
28. IT Implementation
29. IT Maintenance Service
30. Custom Development
31. Telecommunication Services
32. IM2 Indosat Net
33. IM2 Commerce

3.1.5 Motto PT. INDOSAT, Tbk

Untuk menambah semangat kerja seluruh warga usahanya, PT Indosat mempunyai motto yang dipegang teguh, yaitu

a. **Kretartha Karya Samuha** (Success Through Team Work)

   artinya adalah keberhasilan yang dicapai melalui kerjasama seluruh pihak yang terkait yaitu kelompok tingkat Direksi, Divisi, Bagian serta Instansi Pemerintah dan Swasta, juga tak kalah penting fungsi pelanggan atau pemakai jasa telekomunikasi.

b. **THE FUTURE IS HERE** (Masa Depan Ada Disini)

Motto ini menggambarkan semangat Indosat untuk membuat masa depan dunia teknologi yang lebih. Dalam kaitan kerjasama diantara pihak-pihak terkait, senantiasa ditekankan dalam setiap kegiatan perusahaan. Selain motto, Indosat juga punya tekad pelayanan, yaitu:

c. **We Care More** (Kami Lebih Peduli)

Hal ini adalah tekad pelayanan Indosat dalam upaya menghadapi persaingan yang tajam. Dengan tekad ini, Indosat bertekad memenuhi segala kegiatan/kebutuhan pelanggan, senantiasa mengupayakan peningkatan mutu jasa dan pelayanan serta memacu diri menjadi yang terbaik di bidang telekomunikasi.

3.1.6 Logo PT. INDOSAT, Tbk

Tepat pada bulan Februari 2005, PT INDOSAT merubah identitas dengan mengganti logo seperti pada gambar 3.1, visi serta misinya. Perubahan ini merupakan refleksi visi Indosat menjadi perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan telekomunikasi terintegrasi bagi pelanggan ritel/korporat. Harapan penggantian identitas ini agar lebih mensosialisasikan pelayanan jasa yang terdapat di Indosat ke seluruh lapisan masyarakat Indonesia dan tentunya dapat membawa bangsa Indonesia menuju babak baru dalam dunia telekomunikasi yang lebih baik.



Gambar 3.1 Logo PT INDOSAT

Identitas korporat baru Indosat terdiri dari kombinasi teks "Indosat" dengan simbol "*techno flower"* yang mencerminkan teknologi yang tinggi, bersahabat, serta dinamis dan modern.

1. **Techno Flower** adalah sebutan logo Indosat baru yang tercipta dari gabungan 3 elips yang mencerminkan usaha dan fokus bisnis Indosat saat ini, yaitu di Indonesia dalam bidang teknologi dan pelayanan bagi masyarakat, serta pentingnya kerjasama yang kokoh diantara ketiga elemen tersebut.
2. Teks "**indosat**" didesain secraa khusus menggunakan **huruf kecil** yang melambangkan sikap Indosat yang bersahabat dan *low profile* tetapi mudah bekerjasama dalam segala hal. Teks Indosat yang berwarna **biru tua** melambangkan kekuatan korporasi Indosat yang kokoh dan solid, kemampuan dan rasa percaya diri dalam bidang teknologi yang tinggi serta kestabilan perusahaan.
3. **Tiga elips** saling bersilangan yang terdapat pada logo baru Indosat membentuk bunga, dimana masing-masing elips memiliki warna dan arti tersendiri.

   Merah melambangkan "*people*" yaitu masyarakat Indonesia

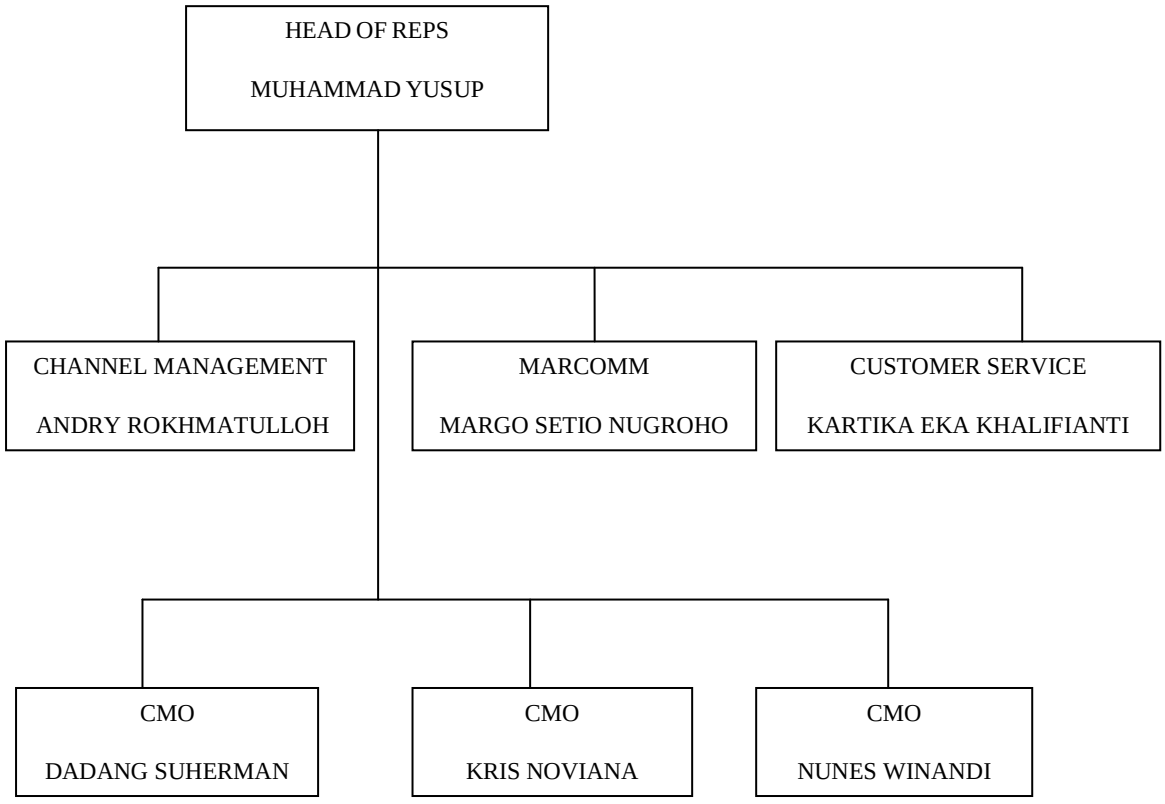
   Biru melambangkan "*technology*" yaitu keunggulan teknologi

   Kuning melambangkan "*communication*" yaitu komunikasi yang ramah

4. **Rangkaian elips** ini membentuk bintang permata yang mencerminkan "*Hight Quality*" yaitu layanan terbaik dan berkualitas yang senantiasa diberikan oleh PT Indosat kepada masyarakat Indonesia. Hal ini merupakan wujud komitmen PT Indosat untuk terus mengembangkan teknologi tinggi namun bersahabat, dinamis, dan modern.

3.2 Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur Organisasi PT. INDOSAT Reps Sumedang



Gambar 3.2 Struktur organisasi perusahaan

3.3 Deskripsi Kerja

Hubungan serikat dengan pimpinan terjalin cukup baik dan selama ini belum pernah terjadi persoalan yang serius, hal ini merupakan penunjang utama keberhasilan perusahaan disamping perangkat keras yang dimiliki perusahaan.

Semangat hubungan ketenagakerjaan pancasila dan industri pancasila dapat diwujudkan diperusahaan ini dengan sebaik-baiknya. Sehingga dapat menumbuhkan ketahanan perusahaan yang kokoh, yang selalu dibina secara kekeluargaan, agar setiap pekerjaan mampu menghadapi hambatan yang akan merusak atau mengganggu perusahaan.

Deskripsi Kerja PT.INDOSAT Revs Sumedang adalah sebagai berikut :

1. Head of Reps

Tugas-tugasnya :

Bertanggung jawab atas semua kegiatan operasional Reps Sumedang yang terdiri dari Sales, Marcomm, Channel Management, Customer Service

2. Marcomm

Tugas-tugasnya :

- Organizer event [internal event dan sponsorship event]
- Membuat program - program pembinaan dan retensi community
- Customer survey
- Program radio

3. Channel Management

Tugas-tugasnya :

- Handling outlet complain [SEV, IOC dan FMC]

- Membuat program – program pembinaan dan retensi outlet
- Penanggung jawab happy selling
- Info pasar dan market tracking

4. Channel Maintenance Officer [CMO]

   Tugas-tugasnya :

- Maintenance outlet-outlet di cluster masing – masing [branding]
- Handling outlet complain [sev, IOC dan FMC]
- Update info pasar [terutama info lokal tentang kompetitor]
- Sosialisasi program tarif dan program outlet

5. Customer Service

   Tugas-tugasnya :

- Pelayanan pelanggan : informasi produk dan complain handling
- Cashier [menerima pembayaran Matrix, penjualan pulsa]
- Mengelola petty cash operasional Reps

Jumlah Tenaga Kerja :

Head of Reps : Bapak MUHAMMAD YUSUP

Marcomm : Bapak MARGO SETIO NUGROHO

Channel Management : Bapak ANDRY ROKHMATULLOH

Channel Maintenance Officer [CMO] : Bapak DADANG SUHERMAN

Bapak KRIS NOVIANA

Bapak NUNES WINANDI

Customer Service : Ibu KARTIKA EKA KHALIFIANTI

Karyawan lainnya yaitu :

Tenaga Bantuan : Ada 2 orang

Security : Ada 1 orang