# BAB II
# GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

## 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA disingkat PT. TELKOM adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi di dalam negeri. Meskipun PT. TELKOM baru dikenal sejak 24 September 1991, dengan ditandatanganinya akte pendirian perusahaan, namun benih pertumbuhan perusahaan ini sudah ada sejak 110 tahun yang lalu. Seiring dengan perubahan zaman, sekarang PT. TELKOM telah tumbuh menjadi BUMN yang kuat dan sehat sebagai salah satu pendukung pembangunan Indonesia.

Awal berdirinya PT. TELKOM ditandai dengan didirikannya "Post en Telegrafdienst" pada tahun 1884, kemudian pada tahun 1906 dirubah menjadi "Pos Telegraat en Telefoondiest" (PTT). Selanjutnya pada masa pasca kemerdekaan berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 19 tahun 1906, tentang persyaratan sebuah perusahaan negara, ternyata PTT memenuhi syarat untuk menjadi Perusahaan Negara (PN) dan tahun 1961 berubah menjadi PN. POS dan TELEKOMUNIKASI.

Lapangan usaha PN. POS dan TELEKOMUNIKASI berkembang dengan pesat, oleh karena itu memerlukan restrukturisasi dalam perusahaan. Maka untuk mencapai aktivitas, pada tahun 1965 pemerintah melakukan pemilihan dan perusahaan ini mekar menjadi PN. TELEKOMUNIKASI yang terpisah dari Perum POS dan Giro. Dengan demikian ruang gerak semakin optimal, baik bagi bidang pos dan giro maupun bidang

telekomunikasi. Selanjutnya mulai tanggal 28 April 1970 PN. TELEKOMUNIKASI berkembang menjadi PERUSAHAAN UMUM TELEKOMUNIKASI yang disingkat PERUMTEL. PERUMTEL menjadi badan usaha tunggal yang diberi wewenang menyelenggarakan pelayanan jasa telekomunikasi umum di dalam negeri dan ke mancanegara.

Karena pesatnya perkembangan telekomunikasi mengharuskan restrukturisasi perusahaan untuk kedua kalinya. Maka pada tahun 1980 pengelolaan jasa telekomunikasi dalam dan luar negeri dipisahkan. Tahun 1980 PERUMTEL diberi wewenang menyelenggarakan jasa telekomunikasi umum dalam negeri, sedangkan telekomunikasi internasional selanjutnya dipercayakan kepada perusahaan baru yang didirikan dengan nama PT. INDOSAT.

Babak baru telekomunikasi Indonesia digelar dengan hadirnya teknologi satelit di jajaran PERUMTEL yang diberi nama Palapa. Palapa generasi pertama diluncurkan pada tahun 1976, dan disusul oleh satelit B-1, B-2P dan B-2B. layanan jasa telekomunikasi di Indonesia kian marak bersamaan dengan program digitalisasi sentral telepon dan transisi pada Pelita V yang mendorong pertumbuhan berbagai jenis layanan baru oleh PERUMTEL.

Akselerasi teknologi telekomunikasi yang pesat memang harus diantisipasi dengan keberanian dan ketepatan. Bentuk perusahaan PERUMTEL pun diubah menjadi Perusahaan Perseroan melalui PP No. 25 tahun 1991, dengan nama PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO), pada tanggal 1 Mei 1991. Penandatanganan Akte Pendirian oleh Imas Fatimah, SH, bersama-sama dengan Menparpostel Soesilo Soedarman, yang bertindak selaku kuasa dari Menteri Keuangan sebagai pemegang saham, yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 24 September 1991 di Depparpostel. PT. TELEKOMUNIKASI

INDONESIA ini, sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum dalam negeri. Selama menjalankan usahanya, PT. TELKOM telah berhasil menjadi pelopor di bidang jasa telekomunikasi domestik dan meraih prestasi sebagai BUMN penghasil keuntungan terbesar selama 3 tahun terakhir. Menjelang bulan Nopember 1995, Pemerintah merencanakan untuk menjual sebagian kepemilikannya atas , PT. TELKOM disamping mengeluarkan saham baru sendiri melalui emisi saham di pasar modal, baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Pemerintah dan , PT. TELKOM beranggapan untuk ikut memiliki saham perusahaan pengelola dan penyelenggaraan jasa telekomunikasi terkemuka di Indonesia.

Untuk meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi, PT. TELKOM mulai membangun dan memodernisasikan manajemen network, antara lain dengan menerapkan Integrated Manajemen System (IMS) yang terdiri dari National Network Control Centre (NNCC) di Jakarta yang mengontrol seluruh System Transisi Backbone dan membawahi lima Regional Network Control System (RNCS) yang mengontrol sentral di 5 region, yaitu Medan, Jakarta, Surabaya, Balikpapan, dan Ujung Pandang. , PT. TELKOM juga memiliki 7 lembaga Outside Plan Maintenance Centre (OPMC) yang tersebar di 7 Kandatel besar dan membangun Sistem Komunikasi Serat Optik (SEKSO) jalur utara antara Jakarta dan Surabaya. PT. TELKOM juga menarik manfaat dari keunggulan dan keberhasilan perusahaan komunikasi negara lain, kerjasama dengan pihak swasta tersebut melalui joint venture seperti dengan Bangtelindo, Satelindo, Ratelindo dan Pasific Satelite Nusantara.

Selain mempercepat laju pembangunan di bidang telekomunikasi, kerjasama operasi juga akan meningkatkan kemampuan personil PT. TELKOM. Karena PT. TELKOM dapat menggali pengalaman dari perusahaan telekomunikasi asing dan mitra Indonesia yang maju dan telah berpengalaman. Kerjasama opersai tersebut dilakukan dengan :

- Pramindo Ikat Nusantara, yaitu US West International Inc. (Amerika Serikat) dan Arin Bahtera Internusa (Indonesia), melakukan kerjasama operasi di Divisi III Jawa Barat.
- Mitra Global Telekomunikasi Indonesia, yaitu Telstra Australia, NTT, Jepang dan Indosat Indonesia melakukan kerjasama operasi di Divisi IV Jawa Tengah.
- Daya Mitra Malindo, yaitu American Insurance Group (Amerika Serikat), Telkom Malaysia didukung Mitra Inti Daya, Alatief, Kopthindo (Indonesia), melakukan kerjasama operasi di Divisi VI Kalimantan.
- PT. Bukaka SingTel, yaitu Singapore Telekom Int'l (Singapura) dan Bukaka Group (Indonesia) akan melakukan kerjasama operasi di Divisi VII Kepulauan Indonesia Timur.

Penerapan sistem semacam ini memacu penggunaan teknologi telekomunikasi yang canggih, guna membantu perluasan jaringan dan modernisasi, meningkatkan efisiensi operasional, pelayanan pelanggan dan pemasaran serta memanfaatkan peluang bisnis baru.

Salah satu tonggak penting bagi Diklat TELKOM untuk peningkatan sumber daya manusia ditandai dengan berdirinya Sekolah Tinggi Teknologi Telekomunikasi (STT TELKOM) dan program Master of Business Administration (MBA) Bandung oleh Yayasan Diklat Manajemen dan Teknologi Komunikasi pada bulan September 1990. Kemudian diubah namanya menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Bandung dengan mendapat akreditasi dari Depdikbud pada tanggal 10 Mei 1993 sebagai penyelenggara pendidikan Pasca Sarjana (S-2) program Magister Manajemen (MM), juga didirikan Sekolah Teknologi Menengah Telekomunikasi Purwokerto pada bulan Januari 1993.

### 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan.

Sesuai dengan anggaran dasar PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO) pasal 10 ayat 1 dan pasal 16 ayat 1, perseroan dikelola oleh Direksi dibawah pengawasan dewan komisaris keseluruhannya diangkat oleh Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang kemudian ditetapkan melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan sebagai pemegang saham.

Sedangakan struktur organisasi PT. TELKOM dipimpin oleh seorang Direktur Utama sebagai pemimpin perusahaan secara sentral. Direktur Utama membawahi langsung kelompok-kelompok atau bagian seperti kelompok pengembangan bisnis, bagian perencanaan dan teknologi, bagian operasi dan pemasaran, bagian keuangan, bagian sumber daya manusia dan sekertaris perusahaan. Dibawah ini diuraikan secara garis besar mengenai struktur organisasi kantor perusaaan PT. TELKOM sebagai berikut:

- **Sekertaris Perusahaan**
  - Bertanggung jawab menyelennggarakan proses eksekutif termasuk dukungan sektoral dan manajemen dan sekretariat perusahaan, sehingga proses eksekutif dapat terlaksana secara efektif dengan lindungan hukum yang dinamis melalui aktifitas informasi dan komunikasi yang terseleksi (selected information) untuk memberikan nilai tambah terhadap citra perusahaan serta dapat mewujudkan tanggung jawab sosial perusahaan.
  - Menjamin pelaksanaan aktivitas administrasi dan pembinaan SDM kantor sesuai dengan kewenangan yang ditetapkan.

  Terdiri dari personil sebagai berikut:

  - Kepala Bidang Komunikasi
    - Kepala Bagian Komunikasi Internal

- Koordinator Audit Manajemen
- Koordinator Audit Elektronik Data
- Koordinator Audit Khusus

- Kepala Bidang Khusus
  - Kepala Bidang Hukum
  - Koordinator Peraturan dan Bantuan Hukum
  - Koordinator Perikatan dan Kerjasama
- Kepala Bidang Dukungan Manajemen (GA)
  - Kepala Bagian Logistik dan Administrasi Perkantoran
  - Kepala Layanan SDM kantor Perusahaan
  - Kepala Sekretariat Direktur Utama

- **Direktorat Perencanaan dan Teknologi**

Bertanggung jawab atas penentuan alternatif – alternatif pengembangan strategik perusahaan dalam rumusan CSS (Customer Satisfaction Service) dan GST sehingga dapat menyediakan acuan dan strategis bagi seluruh penanggung jawab proses bisnis dalam pengelolaan dan pengembangan perusahaan.

Dipimpin oleh seorang Direktur Perencanaan dan Teknologi serta dibantu oleh bagian sekretariat.

- V.P. Perencanaan Perusahaan dan Teknologi
  - A.V.P. Pengembangan Perusahaan
  - A.V.P. Pemilihan Teknologi
  - A.V.P Analisis Industri
- V.P. Perencanaan dan Pengendalian Pembangunan
  - A.V.P Perencanaan Induk Pembangunan

- A.V.P Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan

- Kepala Proyek Satelit
- Kelompok Assisten Logistik
  - Divisi Pembangunan
  - Divisi Riset dan Teknologi Informasi

- **Direktorat Operasi dan Pemasaran**

Bertanggung jawab atas perumusan strategi pemasaran dan penyusunan kebijakan manajemen produk,yang akan dipergunakan sebagai pedoman bagi divisi – divisi yang melaksanakan fungsi pemasaran, sehingga seluruh rangkaian proses pemasaran mampu membangun, mempertahankan dan meningkatkan pertumbuhan pasar (market growth) dan pangsa pasar. DITOPSAR ini terdiri dari:

Direktur Operasi dan Pemasaran

Kepala Bagian Sekretariat DITOPSAR

- V.P. Pemasaran
  - Sekretariat Vice President
  - A.V.P. Perencanaan Pemasaran
  - A.V.P.Manajemen Produk
  - A.V.P. Telepon Umum
- **V.P. Pelayanan**
  - **Sekretariat Vice President**
  - **Kelompok Spesialis (Customer Retention )**
  - **A.V.P. Bang. Sistem dan Prosedur Pelayanan**
  - **A.V.P. Customer Service**

- V.P. Performansi
  - Sekretariat Vice President
  - A.V.P. Perf. Bisnis
  - A.V.P. Net Work
- V.P. Change Management
  - Sekretariat Vice President
  - A.V.P. Pengendalian dan Evaluasi
  - A.V.P. Komunikasi dan Implementasi
- V.P. Tarip dan Interkoneksi
  - Sekretariat Vice President
  - A.V.P. Kliring dan Kerjasama
  - A.V.P.Tarip
  - A.V.P. Perencanaan dan Strategi interkoneksi
- Ketua Kerja Sama Operasi (KKSO I s/d VII)
  - Supervisor Perf. Bisnis dan KUG (KKSO I s/d VII)
  - Supervisor Operasi dan Pelayanan (KKSO I s/d VII)
  - Supervisor Sumber Daya (KKSO I s/d VII)
  - Supervisor Pembangunan (KKSO I s/d VII)
- Kepala Proyek Siska
- Kepala Pengamanan Telekomunikasi
  - Koordinasi Pengamanan Sistem
  - Koordinasi Pengamanan Umum
- Kepala Urusan Pengamanan GKP

- Divisi-Divisi yang ada di DITOPSAR.
  - Divisi Net Work
  - Divisi Regional
  - Divisi Multi Media
  - Divisi Atelir

- **Direktorat Sumber Daya Manusia**

Bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dengan upaya pengelolaan perencanaan strategik SDM, pengembangan kompetensi, pengembangan manajemen dan eksekutif, stra pengelolaan hubungan kerja dan konseling. Diharapkan dengan pengembangan di atas. Unit pengembang SDM dapat memberikan kontribusi dalam hal penyediaan kader SDM sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Direktur SDM dibantu kepala bagian sekretariat Dit. SDM

- V.P. Pengembangan SDM
  - A.V.P. Perencanaan Strategi SDM.
  - A.V.P. Pengembangan Manajemen Eksekutif.
  - A.V.P. Pengembangan Kompetensi.
  - A.V.P. Hubungan Kerja dan Konseling.
- Koordinator Divisi Pendukung dan Kekaryaan.
  - Kelompok Pembinaan Divisi Pendukung.
  - Koordinator Bina Kekaryaan.
- V.P. Pengembangan Sistem SDM.
  - A.V.P. Pengembangan Sistem dan Prosedur SDM.
  - A.V.P. HR Management Information System (HRMIS).
  - A.V.P. Pengembangan Organisasi.

- Divisi-divisinya
  - Divisi Sistem Informasi.
  - Divisi Pelatihan.
  - Divisi Properti

- **Direktorat Keuangan.**

Dipimpin oleh seorang Direktur Keuangan yang dibantu oleh kepala bagian sekretariat Dit.Kug.

- V.P. Perberndaharaan.
  - A.V.P. Manajemen Kas.
  - A.V.P. Manajemen Pendanaan.
  - A.V.P. Manajemen Resiko.
- V.P. Anggaran.
  - A.V.P. Perencanaan Strategi Anggaran.
  - A.V.P. Manajemen Investasi dan Kinerja Anak Perusahaan.
  - A.V.P. Performansi dan Pelaporan Manajemen.
  - A.V.P. Manajemen Biaya.
  - V.P. Akuntansi.
  - A.V.P. Operasi Akuntansi.
  - A.V.P. Akuntansi Aktiva Tetap dan Hutang Jangka Panjang.
  - A.V.P. Pengembangan Sistem dan Prosedur Akuntansi.
  - A.V.P. Akuntansi Perpajakan.

## 2.3 Deskripsi Jabatan

Dalam Unit Pelayanan posisi- posisi jabatan dipegang oleh beberapa pejabat beserta kewenangan yang dimiliki, antara lain yaitu :

- **V.P. Pelayanan**

**Menerima laporan dari :**

1. Coorporate Account Manager;
2. AVP. Pengembangan Sisten dan Prosedur Pelayanan;
3. AVP. Customer Service.

Kewenangan yang dimiliki adalah:

1. Menentukan alternatif sistem dan prosedur serta standar pelayanan;
2. Memberikan peringatan dini dan saran tindak lanjut kepada unit lini opersaional atas implementasi prosedur pelayanan yang tidak standa;
3. Melakukan kerjasama dengan mitra kerja dalam pemgembangan sistem dan sisdur pelayanan serta standar pelayanan;
4. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendididikan, reward, promosi, mutasi, dsb) di lingkungan unit kerjanya.

- **Sekretariat Vice President**

Tugasnya adalah mengarsipkan segala keputusan VP. Pelayanan

- **Kelompok Spesialis (Customer Retention )**
- **Coorporate Account Manager**

Tugasnya adalah melapor kepada VP. Pelayanan.

Dalam hal kewenagan ia berhak dalam memutuskan :

1. Melakukan kontak langsung untuk menawarkan solusi total terhadap seluruh kebutuhan, keinginan dan penyelesaian keluhan pelanggan utama;

2. Melakukan koordinasi langsung dengan piihak-pihak terkait di TELKOM dalam hal pemberian layanan kepada pelanggan utama.

➢ **A.V.P. Pengembangan Sistem dan Prosedur Pelayanan (BangSisDurYan)**

Tugasnya adalah melapor kepada VP. Pelayanan.

Dalam hal kewenagan ia berhak dalam memutuskan :

1. Menyelesaikan permasalahan operasi dalam bnek advisori sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kewenangan yag diberikan;
2. Mengembangkan SDM ( pelatihan, pendidikan , reward, promosi, mutasi, dll) di lingkungan unit kerjanya;
3. Mengelola sumberdaya ( keuangan, informasi dan sumberdaya lainnya) unutk keperluan tugasnya.

➢ **A.V.P. Customer Service**

Tugasnya adalah melapor kepada VP. Pelayanan.

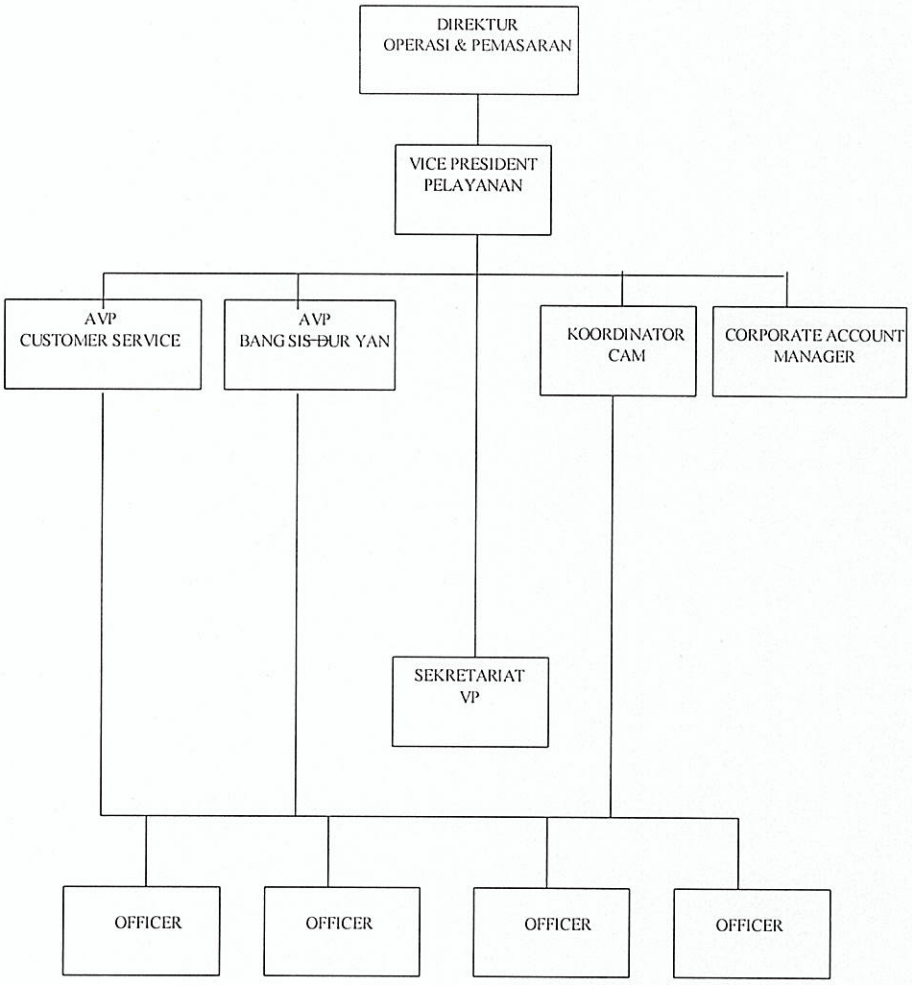
Dalam hal kewenagan ia berhak dalam memutuskan :

1. Menentukan alternatif metodologi survey keluasan pelanggan (metode & obyek);
2. Menetukan peringatan dini dan saran tindak lanjut berdasarkan hasil analisa dan evaluasi pelayanan yang tidak standar;
3. Mengembangkan SDM (pelatihan, pendidikan, reward, promosi, mutasi dsb) di lingkungan unit kerjanya;
4. Mengelola sunberdaya (keuangan, informasi dan sumberdaya lainnya) untuk keperluan pelaksanaan tugasnya.

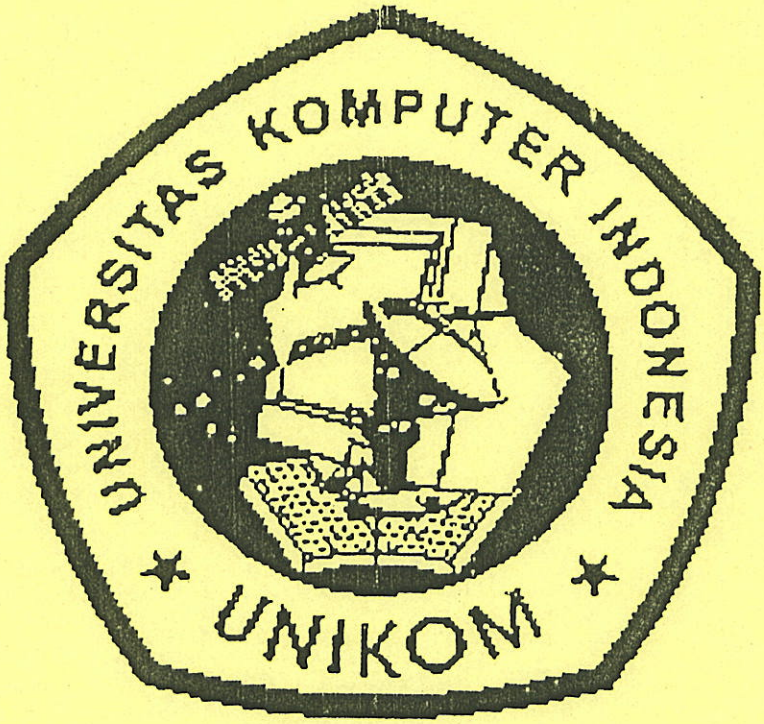
## 2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan

Secara umum PT Telkom sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum dalam negeri. Selama menjalankan usahanya, PT.Telkom melakukan kerjasama dengan pihak lain baik instansi swasta maupun BUMN lainnya yang sangat diperlukan untuk mempercepat laju pembangunan di bidang telekomunikasi negara Indonesia.

## STRUKTUR ORGANISASI PT. TELKOM
## Sub Direktorat Operasi dan Pemasaran




*Gambar Struktur Organisasi Unit Pelayanan*


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM