BAB II

RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

2.1 Sejarah PT. Satelit Palapa Indonesia

PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo) didirikan pada tanggal 29 Januari 1993 yang pada mulanya merupakan gabungan dua perusahaan telekomunikasi dalam negeri, yaitu PT Telekomunikasi (Telkom) dan PT. Indosat, yang memberikan layanan telekomunikasi nasional dan internasional, serta sebuah perusahaan swasta nasional, PT. Bimagraha Telekomindo, yang kemudian ikut bergabung didalamnya.

Pada tanggal 3 April 1995, DeTeMobil (Deutsche Telekom Mobilfunk GmbH, menjadi pemegang saham baru dengan membeli 25% saham PT. Satelit Palapa Indonesia. Sejak itu status PT. Satelit Palapa Indonesia menjadi perusahaan Penanaman Modal Asing (PMA) dengan struktur kepemilikan saham ; PT. Indosat 7,5%, DeTeMobil 25,0%, PT. Telekomunikasi 22,5% dan PT. Bimagraha Telekomindo 45,0%.

PT. Satelindo secara garis besarnya diorganisasikan kedalam tiga divisi operasi, yaitu Selular, Internasional, dan Satelit yang didukung oleh dua divisi pusat (Keuangan dan Pengembangan Bisnis/ Teknologi Informasi). Menurut surat keputusan berdirinya, PT. Satelindo diberi tiga hak komersial terpisah untuk menyediakan layanan-layanan Selular, Internasional, dan Satelit.

Saat ini PT. Satelindo merupakan operator selular kedua terbesar di Indonesia, yang melayani lebih dari 1,8 juta pelanggan . Dengan layanan kode akses internasional 008, PT. Satelindo juga merupakan satu dari dua provider Indonesia yang diberi lisensi untuk layanan telepon internasional, disamping Indosat. Terlebih lagi PT. Satelindo memiliki dan mengoperasikan satelit Hughes HS-601 Series Palapa C-2, dan pada tahun 2000 PT. Satelindo mendapatkan lisensi untuk beroperasi sebagai Multimedia dan Internet Service Provider.

Pada tahun 1999 Deutsche Telekom memindah kepemilikan ke cabang Asia De TeAsia Holding GmbH. Namun hingga saat ini kepemilikan saham PT. Satelit Palapa Indonesia sebagian besar dipegang oleh PT. Indosat yang kurang lebih memiliki 75% saham dan sudah mengembangkan industri selular sendiri.

Pertumbuhan PT. Satelindo yang cepat sejak awal berdirinya merupakan bukti nyata profesionalisme perusahaan dan kepercayaan yang diperoleh dari para pemegang saham, staff dan pelanggan. Dengan teknologi komunikasi terbaru dan pengalaman yang luas dalam bidang komunikasi, PT. Satelindo selalu berusaha mengikuti kebutuhan pelanggan yang selalu berubah dan berkembang dengan meningkatkan sistem pelayanan kepada pelanggan (customer service) yang kesemuanya merupakan visi dan komitmen PT. Satelit Palapa Indonesia.

PT. Satelit Palapa Indonesia dipercaya untuk mengoperasikan Satelit Palapa mulai generasi ketiga, yaitu Palapa C yang pengoperasiannya dimulai pada akhir tahun 1995. Dengan mengoperasikan Satelit Palapa C, PT. Satelit Palapa Indonesia mempunyai fasilitas bersaing yang dialokasikan untuk memberikan pelayanan di Indonesia dan negara-negara tetangga di kawasan Asia Pasifik.

2.2 Tempat dan Kedudukan PT. Satelit Palapa Indonesia

PT. Satelit Palapa Indonesia Cabang Bandung bertempat di Gedung Bumi Bina Usaha Lt.3 Jl. Asia Afrika No. 141-147 Bandung 40112, Jawa Barat-Indonesia.

2.3 Bentuk dan Badan Hukum PT. Satelit Palapa Indonesia

Bentuk dan Badan Hukum Satelindo adalah PT (Perusahaan Terbuka) yang disahkan dengan **Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi no. PM108/2/10/MPPT-93.**

2.4 Bidang Pekerjaan PT. Satelit Palapa Indonesia

PT. Satelindo secara garis besarnya diorganisasikan kedalam tiga divisi operasi, yaitu Selular, Internasional, dan Satelit yang didukung oleh dua divisi pusat (Keuangan dan Pengembangan Bisnis/ Teknologi Informasi). Menurut surat keputusan berdirinya, PT. Satelindo diberi tiga hak komersial terpisah untuk menyediakan layanan-layanan Selular, Internasional, dan Satelit.

Saat ini PT. Satelindo merupakan operator selular kedua terbesar di Indonesia, yang melayani lebih dari 1,8 juta pelanggan . Dengan layanan kode akses internasional 008, PT. Satelindo juga merupakan satu dari dua provider Indonesia yang diberi lisensi untuk layanan telepon internasional, disamping Indosat. Terlebih lagi PT. Satelindo memiliki dan mengoperasikan satelit Hughes HS-601 Series Palapa C-2, dan pada tahun 2000 PT. Satelindo mendapatkan lisensi untuk beroperasi sebagai Multimedia dan Internet Service Provider.

Hingga saat ini PT. Satelindo memberikan beberapa layanan dalam bidang :

1. Penyewaan Transpoder Palapa C (*Satelite Comunication*)

Pengoperasian Palapa C telah dilakukan sejak akhir tahun 1995, dan hingga saat ini telah mempunyai pelanggan diluar negeri dan dalam negeri diantaranya di luar negeri : Discovery, HBO, ESPN, CNN, ABC, ABN, CFI, TNT, Cartoon Channel, RBSW, People Network dan di dalam negeri : TVRI, RCTI, SCTV, TPI, ANTeve, Indosiar.

2. Jasa Telekomunikasi Internasional (*International Gateway*)
   a. Sambungan langsung Internasional dengan kode akses 008. SLI 008 beroperasi sejak 8 Agustus 1994 dan mempunyai kemempuan akses sampai 248 negara tujuan dan telah memiliki fasilitras digital dengan teknologi terbaru.
   b. Sirkuit Sewa Internarional

3. GSM *Digital Cellular* Service (0816)

Merupakan layanan selular digital dengan menggunakan sistem digital yang mempunyai kemempuan anti sadap, anti digandakan, tingkat keamanan tertinggi, dan dilengkapi dengan adanya *Personal Identification Number* (PIN) yang berfungsi sebagai fasilitas pengaman

Sistem digital selular Satelindo telah beroperasi sejak tahun 1994. Sistem ini telah didesain agar dapat mencapai beberapa tujuan yang telah ditetapkan sebagai berikut :

a) Untuk melasuani akan fasilitas telekomunikasi yang semakin meningkat, terutama sekali ditengah komunitas bisnis yang sedang berkembang.

b) Untuk menambah fasilitas telekomunikasi yang telah ada sekarang ini dann mempromosikan jasa-jasa yang telah tersedia.

c) Untuk memenuhi kebijakan pemerintah yaitu mempertinggi peranan sektor swasta dalam mengembangkan telekomunikasi.

d) Untuk menghasilkan jasa telekomunikasi yang berkualitas tinggi dengan tetap menjaga keefektifan biaya dan efesiensi yang tinggi.

Satelindo mengoperasikan jasa selular digitalnya diseluruk kota-kota utama di Indonesia termasuk Jakarta, Bandung , dan sekitarnya, Surabaya, Solo, Yogyakarta, Semarang, Denpasar, dan lain-lain. Telah diperkirakan bahwa diakhir tahun 1998 jaringan satelindo GSM akan dapat melayani 350.000 pelanggan.

4. GSM Selular Prabayar (Mentari)

Merupakan telepon genggam generasi terbaru dengan menggunakan sistem digital yang dikeluarkan pada awal September 1998, dengan sistem pembayaran telepon dibayar dimuka.

2.5 Bidang Pekerjaan divisi CCS (Customer Care Service)

Salah satu divisi yang penting bagi sebuah perusahaan yang memerlukan komunikasi dan interaksi langsung dengan para customernya adalah divisi Customer care. Demikian halnya dengan PT. Satelit Palapa Indonesia,

memandang perlu untuk memberi perhatian lebih besar untuk divisi Customer Care.

Khususnya di PT. Satelindo, divisi Customer Care, sering disebut divisi Customer Care Service, memiliki tugas antara lain :

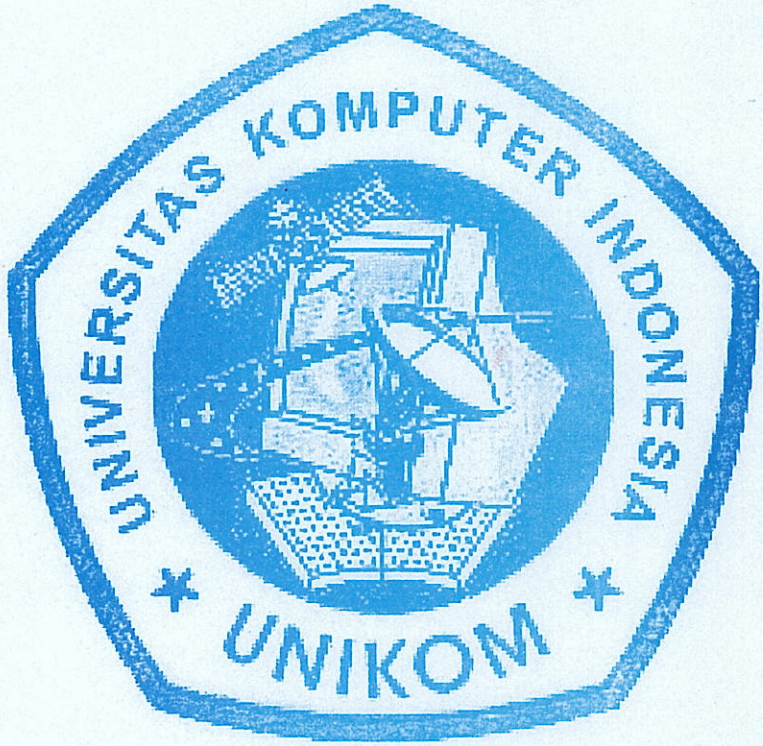
1. Melayani pelanggan yang memerlukan informasi, baik yang datang langsung maupun melalui telepon.
2. Memproses permintaan pelanggan melalui fax, surat, dan sebagainya.
3. Filling & follow up return bill dan data pelanggan.
4. Inventaris stock sim card.
5. Melakukan pengawasan terhadap masalah billing dan pembayarannya.
6. Melakukan pemeriksaaan terhadap calon pelanggan baru.
7. Melakukan pengolahan billing kembali customer (return bill)
8. Menyusun laporan bulanan.

2.6 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi merupakan wadah dimana seluruh personil terkoordinir dalam menjalankan aktivitas operasi perusahaan. Dalam organisasi setiap unit yang ada harus mengerti tanggung jawab yang akan dilakukan agar setiap unit dapat saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Struktur organisasi pada PT. Satelindo adalah suatu saluran hubungan yang menunjukan pembagian wewenang dan tanggung jawab didalam perusahaan

struktur organisasi pada perusahaan ini mengandung pemehaman mengenai pola-pola distribusi wewenang dan tanggung jawab yang esensial bagi penerapan pengendalian intern dan kebutuhan akan informasi yang akan menunjang efesiensi dan efektivitas bagi PT. Satelindo khususnya cabang Bandung . dengan demikian penulis disini menjelaskan bahwa struktur organisasi pada PT. Satelindo adalah menganut sistem garis, dimana kepala cabang langsung membawahi seluruh karyawan dan memungkinkan komunikasi yang lancar dari segala arah.

Dengan sistem garis perusahaan Satelindo cabang Bandung menggunakan sistem sentralisasi, dimana setiap laporan harus langsung dipertanggung jawabkan ke kantor pusat yang berada di Jakarta.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM