# BAB III

## PROFIL PERUSAHAAN

### 3.1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM) merupakan perusahaan penyelenggaraan bisnis Telecommunication, Information, Media and Education (T.I.M.E) yang terbesar di Indonesia. Pengabdian TELKOM berawal pada 23 Oktober 1856, tepat pada saat dioperasikannya layanan telekomunikasi pertama dalam bentuk pengiriman telegraf dari Batavia (Jakarta) ke Buitenzorg (Bogor). Selama itu pula TELKOM telah mengalami berbagai transformasi. Dibawah ini adalah sejarah singkat TElKOM:

- **1882** Sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf di bentuk pada masa pemerintahan kolonia Belanda.
- **1906** Pemerintahan kolonia Belanda membentuk sebuah jawatan yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi yang diberi nama Jawatan Pos, Telegraf 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 intenasional.
- **1980** PT Indonesia Satellite Corporation (Indosat) didirikan untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel.

- **1989** Undang-undang nomor 3/1989 tentang Telekomunikasi, tentang peran serta swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.
- **1991** Perumtel berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP no. 25 tahun 1991.
- **1995** Penawaran umum perdana saham TELKOM *(Initial Public Offering/IPO)* dilakukan pada 14 November, 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 Wthout Listing/POWL)* di Tokyo Stock Exchange.
- **1996** Kerja Sama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional 1 Sumatra – dengan mitra PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo); Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten – dengan mitra PT Aria West Intersational (AriaWest); Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta- dengan mitra PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI); Divisi Regonal VI Kalimantan – dengan mitra PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra); dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia – dengan mitra PT. Bukaka Sngtel.
- **1999** Undang-undang nomor 36/1999, tentang penghapusan monopoli penyelenggaraan telekomunikasi.
- **2001** TELKOM membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industry jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan sahambersama dan kepemilikan silang antara TELKOM dan Indosat. Dengan transaksi ini, TELKOM menguasai 72,72% saham Telkomsel. TELKOMmembeli 90,32% saham Dayamitra dan mengkonsolidasi laporan keuangan Dayamitra ke dalam keuangan TELKOM.
- **2002** TELKOM membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual-beli pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% sahampada tanggal 31 Desember 2004. TELKOM

menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore Telecom, dan dengan demikian TELKOM memiliki 65% saham Telkomsel. Dejak Agustus 2002 terjadi duopoly penyelenggaraan telekomunikasi local.

Transformasi terakhir sekaligus yang disebut dengan NEW TELKOM Indonesia adalah transformasi dalam bisnis, transformasi infrastruktur, transformasi system dan modal operasi dan transformasi sumber daya manusia. Transformasi tersebut resmi diluncurkan kepada pihak eksternal bersama dengan *New Corporate Identity* TELKOM pada tanggal 23 Oktober 2009, pada hari ulang tahun TELKOM yang ke 153. TELKOM juga memiliki tagline baru, The World in Your Hand. Sampai dengan 31 Desember 2008 jumlah pelanggan yang terdiri dari pelanggan telepon tidak bergerak kabel sejumlah 8,6 juta, pelnaggan telepon tidak bergerak nirkabel sejumlah 12,7 juta pelanggan dan 65,2 juta pelanggan jasa telepon bergerak.

Sejalan dengan lahirnya NEW TELKOM Indonesia, berbekal semangat positioning baru Life Confident manajemen dan seluruh karyawan TELKOM berupaya mempersembahkan professional kerja, serta produk dan layanan terbaikbagi pelanggan dan stakeholders. Sepanjang Tahun 2008, berbagai penghargaan dan sertifikasi telah diterima oleh TELKOM, baik dari dalam maupun luar negeri antara lain, Sertifikasi ISO 9001:2000 dan ISO 9004:2000 untuk Divisi Enterprise Service dari TUV Rheinland International Indonesia; Penghargaan Sistem Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3) dan Kecelakaan Nihil 2008 dari Wakil Presiden RI; The Best Corporate Image category dalam ajang Most Admired Companies Award ke 8 dari Frontier Consulting Group; Juara Umum Anugerah Media Humas 2008 dari Bakorhumas CIO of The Year 2008 dalam Hitachi Data Sustem IT Inspiration Awards; dan Penghargaan CEO dan Perusahaan Idaman dari Majalah Warta Ekonomi.

Saham TELKOM per 31 Desember 2008 dimiliki oleh pemerintah Indonesia (52,47%) dan pemegang saham public (47,53%). Saham TELKOM tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI), New York Stock Exchange (NYSE), London Stock Exchange (LSE) dan Tokyo Stock

Exchange, tanpa tercatat. Harga saham TELKOM di BEI pada akhir tahun Desember 2008 sebesar Rp 6.900. Nilai kapitalisasi pasar saham TELKOM pada akhir tahun 2008 mencapai Rp 139,104 miliar atau 12,92% dari kapitalisasi pasar BEI.

Dengan pencapaian dan pengakuan yang diperoleh TELKOM, penguasaan pasar untuk setiap portofolio bisnisnya, kuatnya kinerja keuangan, serta potensi pertumbuhannya di masa mendatang, TELKOM menjadi model korporasi Indonesia.

### 3.2. Visi

**“ To Become a Leading InfoCom Player In The Region ”** Merupakan visi yang menunjukkan suatu tekad bahwa Telkom untuk menjadi pelayanan jasa informasi dan komunikasi yang handal di level regional, Telkom akan berupaya untuk mewujudkan diri sebagai perusahaan papan atas di asia tenggara dan akan berlanjut ke asia pasifik.

### 3.3. Misi

**” On Stop InCom Services With Excellent Quality and Competitive Price and To Be The Role Model As The Best Managed Indonesian Corporation ”** layanan satu pintaan yang dimaksud adalah jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan produk dan jaringan yang berkualitas dengan harga yang kompetitif, usaha pelayanan bagi pelanggan secara mudah dan cepat tanpa melalui prosedur-prosedur tertentu yang memeperlampat upaya pelanggan mendapatkan pelayanan jasa. Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek dengan mengoptimalisasikan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

### 3.4 Tiga Sasaran Pokok PT. TELKOM

1. Mengembangkan dan meningkatkan pelayanan terbaik bagi masyaraskat. Pelayanan tersebut tidak terbatas dari makin luasnya jangkauan jasa telekomunikasi kepada masyarakat namun juga dari peningkatan kualitas pelayanan.
2. Komitmen untuk memberikan hasil terbaik kepada pihak yang berkepentingan ( stakeholder ) yaitu kepada:

a. Pemerintah sebagai pemilik saham dan bentuk meningkatnya pertumbuhan alat produksi dan efisiensi dan pengelolaan sehingga memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

b. Pimpinan dan seluruh karyawan Telkom dalam bentuk peningkatan kesejahteraan maupun pembinaan karyawan.

c. Masyarakat dalam bentuk menikmati hasil pembangunan telekomunikasi secara berkualitas.

3. Meningkatkan citra terbaik perusahaan yang mencerminkan suatu perusahaan yang bersih, sehat, handal serta melaksanakan tugasnya dengan profesional, baik dimata pemerintah maupun para karyawan.

### 3.5. Kewajiban PT. TELKOM

1. Memberikan pelayanan yang baik, jujur dan transparan kepada pelanggan.
2. Memberikan restitusi pembayaran tagihan apabila ada kesalahan tagihan
3. Memberikan restitusi klaim tagihan apabila proses penyelesaian klaim tagihan melampaui batas waktu tolak ukur SLG ejak klaim diajukan.
4. Memelihara jaringan akses agar tetap dapat berfungsi denan baik
5. Memeberikan informasi mengenai tarif telekomunikasi dan perubahannya, melalui mass media sebelum tanggal berlakunya tarif

telepon atau menyediakan informasi secara rutin dalam bentuk brosur / buku tarif.

6. Memberikan kompensansi / ganti rugi jika jaminan tingkat layanan ( Service Level Guarantee ) tidka dipenuhi

7. Menyediakan informasi tagihan jasa telekomunikasi yang sewaktu-waktu dapat diakses oleh pelanggan.

### 3.6. Hak PT. TELKOM

1. Mengadakan perubahan jaringan akses atau perubahan nomor sambungan telepon apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut.

2. Menerima pembayaran dari pelanggan sesuai dengan tagihan.

3. Memeriksa intansi pelanggan untuk memastikan agar sambungan telekomunikasi dapat berfungsi dengan baik.

4. Mengenakan sanksi kepada pelanggan, jika pelanggan melanggar larangan-larangan bagi pelanggan.

### 3.7 Tim Manajemen PT. TELKOM



Tim Manajemen PT. TELKOM

**Komisaris**

Komisaris Utama : Tanri Abeng, MBA

Komisaris : Bobby A.A.Nazief

Komisaris : Mahmuddin Yasin

Komisaris Independen : P. Sartono

Komisaris Independen : Arief Arryman




Direksi PT. TELKOM

**Direksi**

Direktur Utama : Rinaldi Firmansyah

Direktur Keuangan : Sudiro Asno

Direktur Human Capital &
General Affair : Faisal Syam

Direktur Konsumer : I Nyoman G Wiryanata

Direktur Network & Solution : Ermady Dahlan

Direktur Enterprice & Wholesale : Arief Yahya

Direktur Complaince &
Risk Management : Prasetio

Chief Information Technology : Indra Utoyo

### 3.8. Logo PT. TELKOM

Arti logo Telkom

- Lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru telkom yaitu TIME (Telecommunication, Information, Media, Edutaitment). *Expertines*
- Tangan yang meraik keluar, simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspresi ke luar. *Empowering*
- Jemari tangan, simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta, kepercayaan dan hubungan yang erat. *Assured*
- Kombinasi tangan dan lingkaran, simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru. *Progresive*
- Telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan. *Heart*

### 3.9. Kredo PT. TELKOM



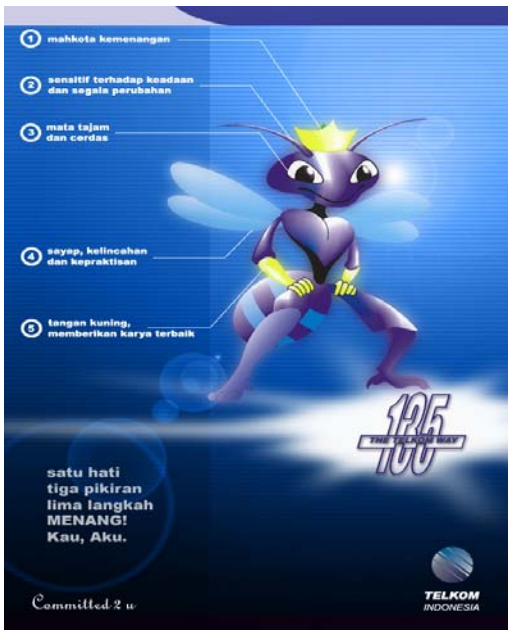

Arti Kredo

a. Kami selalu fokus pada pelanggan
b. Kami selalu memberikan pelayanan yang prima & mutu produk yang tinggi serta harga yang kompetitif.
c. Kami selalu melaksanakan segala sesuatu melalui cara-cara yang terbaik.

d. Kami selalu menghargai karyawan yang proaktif & inovatif dalam peningkatan produktifitas dan kontribusi kerja.

e. Kami selalu berusaha menjadi yang terbaik

### 3.10 Logo Maskot PT. TELKOM




Filosofi dibalik sifat & perilaku Be Bee : lebah tergolong makhluk sosial yang senang bekerja sama, pekerja keras mempunyai kesisteman berupa pembagian peran operasional & 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, maka akan menyerang bersama bila diganggu. Lebah memiliki potensi diri yang baik berupa tubuh yang sehat, liar dan kuat sehingga bisa bergerak cepat, gesit dan efektif dalam menghadapi tantangan alam. Lebah berpandangan jauh ke depan dengan membangun sarang yang kuat dan efisien, berproduksi, berkembang biak dan menyiapkan persediaan makanan bagi kelangsungan hidup koloninya. Lebah berwarna biru merupakan penggambaran insan PT. Telkom Indonesia.

### 3.11 . Lima pilar bisnis PT.TELKOM

PT. Telkom memiliki lima bidang usaha yang dijalani baik oleh perusahaan induk maupun anak perusahaan, kelima pilat tersebut adalah sebagai berikut:

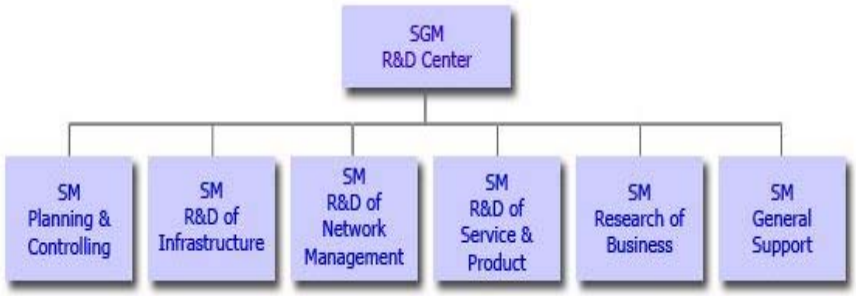
1. Fixed Phone (Telkom Phone)
   - Personal Line
   - Corporate Line
   - Wartel dan Telepon Umum
2. Mobile Phone (TELKOMSEL)
   - Prepaid Service (simPATI)
   - Postpaid Service (Halo)
3. Network Interconnection (Telkom Intercairer)
   - Interconnection Service
   - Network Leased Service
4. Data dan Internet
   - Leased Channel Service
   - Internet Service
   - VoIP Service
5. Fixed Wirreles Access (Telkom Flexi
   - Prepaid Service (Flexi Trendy)
   - Postpaid Service (Flexi Classy)

### 3.12. Badan Hukum PT. TELKOM

PT. TELKOM berbentuk Perseroan (Persero) sebagaimana telah diresmikan oleh Menteri Kehakiman RI dengan surat keputusan No. C2-6870.HT.01.01.th91, tanggal 19 November 1991 dan didaftarkan di Kantor Pengadilan Negeri Jakarta Selatan masing-masing dibawah No. 1188/NOT/1991/PNJKT.SEL dan No. 1189/NOT/1991/PNJKT.SEL,

juga RI No. 5 tanggal 17 Januari 1992 tambahan No. 201 dan berita negara RI No. 76 tanggal 22 September 1995 tambahan No. 79. Ditegaskan dengan peraturan No. 25 tahun 1991 tentang perubahan status PERUMTEL dalam hal ini PT. TELKOM menjadi Perusahaan Perseorangan (Persero).

### 3.13. Struktur Organisasi




**SGM R&D CENTER**

Proses utama :

- Perencanaan Bisnis, pengelolaan performansi dan operasional unit serta pengendalian sistem mutu unit R&D Center.
- Pengelolaan dan penyelenggaraan kegiatan riset dan pengembangan Infrastruktur, Management Network/Jaringan, Service & Product dan Bisnis.

**BIDANG PLANNING & CONTROLLING**

Proses utama:

- Perencanaan bisnis (Strategic Plan).
- Penyusunan & Evaluasi RKM, RKAP dan SKU.
- Pengelolaan performansi unit.
- Pengendalian sistem mutu

**BIDANG R&D OF INFRASTRUCTURE**

Proses utama :

- Riset teknologi untuk mendukung penyusunan rencana strategis pengembangan infrastruktur dan teknologi.
- Perencanaan infrastruktur (service node, transmisi, signaling & integrity, wireline & wireless network) untuk mendukung service deployment.
- Evaluasi performansi jaringan infrastruktur (service node, transmisi, signaling & integrity, wireline & wireless network) termasuk performansi interkoneksi.
- Technology scanning dan technology assessment untuk mendukung penyelenggaraan bisnis perusahaan.
- Support project management inovation/support expertise.

**BIDANG R&D OF NETWORK MANAGEMENT**

Proses utama :

- Analisis regulative resources untuk mendukung evaluasi performansi pengelolaan jaringan telekomunikasi.
- Pengelolaan riset jaringan telekomunikasi.
- Technology assessment dalam bidang manajemen jaringan untuk mendukung penyelenggaraan bisnis perusahaan.
- Pengelolaan Layanan Quality Assurance dan Technical compliance management.
- Support project management inovation/support expertise.

**BIDANG R&D OF SERVICE & PRODUCT**

Proses utama :

- Pengembangan service & product.
- Riset & pengembangan prototype servise baru dan penyusunan standart service.
- Riset dan pengembangan prototype produk baru.

- Pengembangan prototype solusi bisnis untuk pelanggan korporat & OLO.
- Service management.

**BIDANG RESEARCH BUSINESS**

Proses utama :

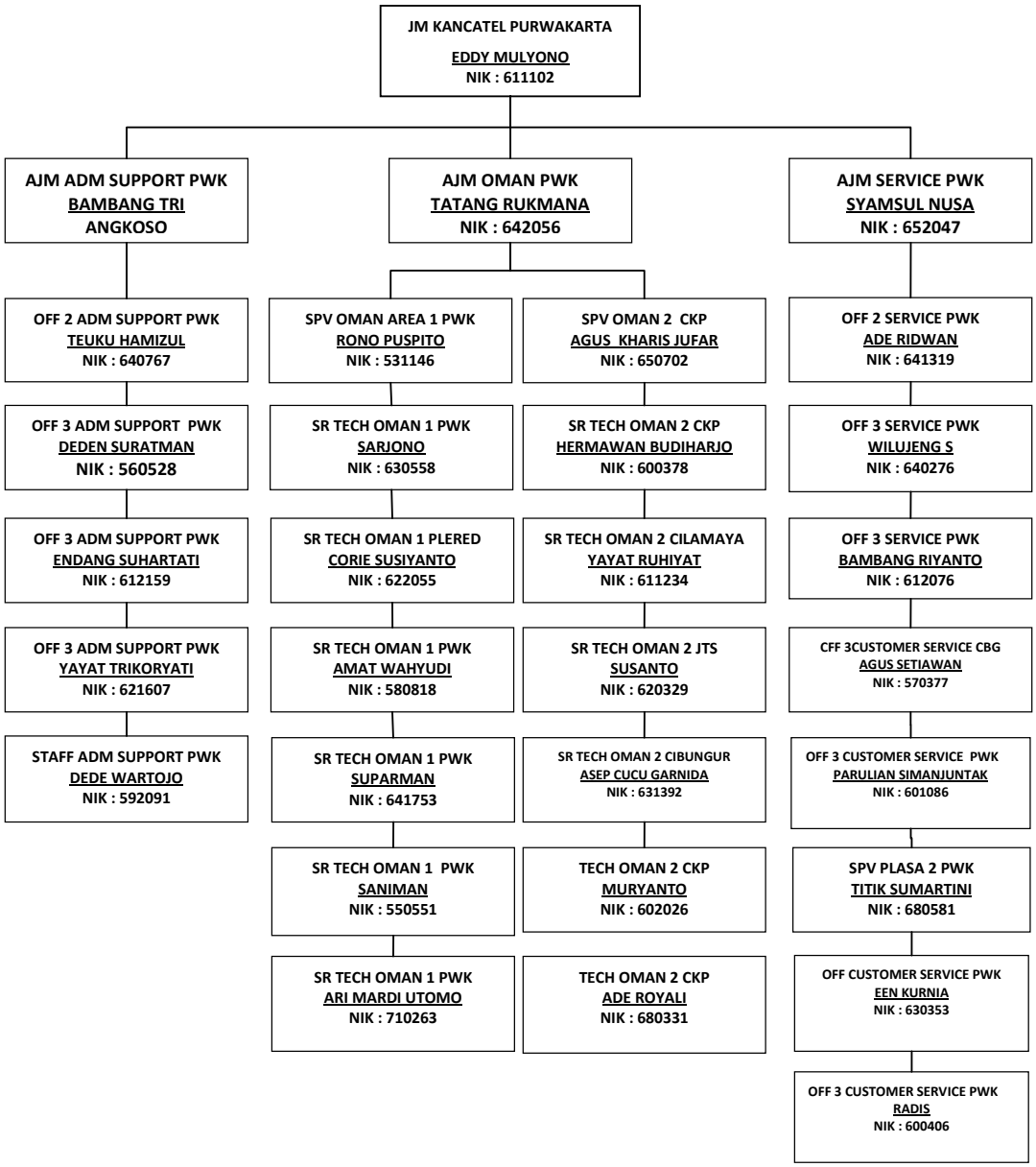
- Pelaksanaan riset dan pengembangan bisnis.
- Evaluasi dan identifikasi performansi bisnis.
- Penyediaan data pasar, pelanggan dan kompetitor yang kompetitif.
- Pengembangan hubungan kemitraan yang strategis dengan institusi yang relevan.

**BIDANG GENERAL SUPPORT**

Proses utama :

- Pengelolaan kesekretariatan.
- Pengelolaan Procurement, Asset & Facilities.
- Pengelolaan Relasi & Klien.
- Dukungan pengelolaan Data & IT Unit.

## 3.14. Struktur Organisasi kancatel Purwakarta



**Job Description PT. TELKOM Kancatel Purwakarta**

**A. JM Kancatel Purwakarta**

1. Melakukan Audit Internal
2. Rapat Tinjauan Manajemen
3. Pengelolaan Inovasi
4. Pelaksanaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja
5. Pengendalian Dokumen
6. Pengendalian Rekaman Mutu
7. Pengadaan Barang atau Jasa Melalui Cash & Carry
8. Tindakan Pencegahan Preventif
9. Penyusunan Prosedur Mutu
10. Tindakan Perbaikan Korektif
11. Pembuatan Justifikasi
12. Pengendalian Produk Tidak Sesuai
13. Sales di KANCATEL

**B. AJM ADMIN SUPPORT Purwakarta**

1. Penggunaan KBM roda 4
2. Penyusunan Agenda Manajemen
3. Review Management Sistem
4. Perpanjangan STNK dan KEUR
5. Pemeliharaan KBM

**C. AJM OMAN Purwakarta**

1. Pengukuran Jumper dan Aktivasi Pasang Baru POTS
2. Pemeliharaan Korektif Jaringan Akses Tembaga
3. Pemeliharaan Kuratif Jaringan Akses Tembaga
4. Pemasangan Instalasi Jaringan Pasang Baru POTS
5. Pemeliharaan Preventif Jaringan Akses Tembaga

**D. AJM SERVICE Purwakarta**

1. Pelayanan PSB POTS
2. Pelayanan Ganti Terminal TELKOM Flexi
3. Penanganan Keluhan PSB
4. Pengelolaan Plasa TELKOM
5. Pelayanan PSB Fitur
6. Pengelolaan Plasa TELKOM
7. Pelayanan Ganti Terminal TELKOM Flexi
8. Pelayanan PSB TELKOMFlexi ESN dan Flexi Classy di Plasa TELKOM
9. Pelayanan PSB POTS
10. Pelayanan Permintaan Isolir Blokir dan Berhenti Berlangganan TELKOM Flexi pasca bayar
11. Pelayanan Mutasi Ganti Nomor, Pindah Alamat dan Balik Nama
12. Penerimaan Keluhan Pelanggan
13. Penanganan Keluhan PSB
14. Pelayanan PSB Fitur
15. Pelayanan PSB TELKOMFlexi ESN dan Flexi Classy di Plasa TELKOM
16. Penanganan Keluhan Pelanggan
17. Pelayanan Mutasi Ganti Nomor, Pindah Alamat dan Balik Nama
18. Pelayanan Permintaan Blokir TELKOM Flexi.
19. Penanganan Keluhan Pelanggan