BAB III
PROFIL PERUSAHAAN

3.1. Tinjauan Umum Perusahaan

Sejarah singkat perusahaan **PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk.**

PT . Telekomunikasi Indonesia , Tbk (Telkom) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi *(infoComm)* serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap *(full service and network provider)* yang tersebar di Indonesia . TELKOM (yang selanjutnya disebut juga perseroan atau perusahaan) menyediakan jasa telepon tidak bergerak kabel *(fixed Wireline)* ,jasa telepon tidak bergerak nirkabel*(fixed wireless),* jasa telepon bergerak (Cellular), data dan internet dan network dan interkoneksi baik langsung maupun melalui perusahaan asosiasi .

Keberadaannya pertama kali pada tahun 1882 di masa pemerintahan kolonial Belanda, dengan nama *Post en telegraph Dienst* sebuah perusahaan public penyedia layanan pos telegraph . Pada tahun 1906, statusnya di ubah menjadi jawatan yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi yang diberi nama Jawatan Pos , Telegraph dan Telepon *(Post Telegraph en Telephone Dienst/PTT)* yang berpusat di Bandung dengan alamat Jl.Japati No. 1.

Pada tahun 1961 , jasa pos dan telekomunikasi tersebut setatusnya berubah menjadi perusahaan pemerintah pertama denagn tujuan menjaga jasa pos dan telekomunikasi di wilayah Sumatera , dimana mulai terbentuk pada tahun 1970 secara nasional . Berdasarkan Peraturan Pemerintah tahun No.29 dan No.30 tahun 1965 , pemerintah memisahkan jasa pos dengan telekomunikasi pada tahun 1965 ke dalam 2 (dua) perusahaan milik Negara, yaitu Perusahaan Negara Pos dan Giro , dan Perusahaan Negara Telekomunikasi .

Perluasan gerak Perusahaan Negara Telekomunikasi ditambah dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah No.44 tahun 1969 dan No. 45 tahun 1969 tentang bentuk – bentuk Perusahaan Negara yang mengubah Perusahaan Negara Telkomunikasi menjadi bentuk Perusahaan Umum (Perum). Perubahan satus ini ditetapkan pada tanggal 28 april 1970 dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah No.36 tahun 1974. Status Perusahaan Negara Telekomunikasi diubah menjadi (Perumtel) yang disempurnakan lagi dengan Peraturan Pemerintah No. 21 tahun 1984 .

Pada akhirnya tahun 1980, pemerintah mengambil kebijakan dengan membeli seluruh saham PT. Indosat, sebuah perusahaan swasta yang didirikan dalam rangka penanaman modal asing yang kemudian diubah statusnya menjadi suatu Badan Hukum Milik Negara (BUMN) berbentuk Persero. Penyertaan modal Negara Republik Indonesia dalam PT.Indosat tersebut dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No. 52 tahun 1980 . Selanjutnya untuk lebih meningkatkan pelayanan jasa Telekomunikasi untuk umum , maka dengan Peraturan Pemerintah No.53 tahun 1980 diadakan perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 36 tahun 1974 yakni dengan menetapkan Perumtel sebagai badan usaha yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan telekomunikasi dalam negeri dan PT.Indosat sebagai badah usaha yang diberi wewenang menyelenggarakan telekomunikasi luar negeri .

Pada tanggal 24 September 1991, pemerintah mengubah Perumtel yang semula merupakan perusahaan umum menjadi perusahaan Negara yaitu Perusahaan Perseorangan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Disingkat PT.Telkom yang didirikan berdasarkan Akte Notaris Imas Fatimah, SH No. 128 dengan tujuan utama perusahaan yaitu memberikan layanan untuk masyarakat umum . Perubahan status ini berdasarkan peraturan pemerintah No. 25 tahun 1991 .

Penawaran umum perdana saham PT. Telkom (Initial Public Offering/IPO) dilakukan pada tanggal 14 November 1995 , sejak saat itu saham PT. Telkom tercatat dan diperdagangkan di *Bursa Efek Jakarta*

(BEJ), *Bursa Efek Surabaya* (BES), *New York Stock Exchange* (NYSE) dan *London Stock Exchange* (LSE), saham PT. Telkom juga diperdagangkan di *Tokyo Stock Exchange* tanpa pencatatan *Public Offering Without Listing* (POWL) .

Kerja sama Operasional (KSO)mulai diimplementasikan pada January 1996 di wilayah :

- Divisi Regional I Sumatera dengan mitra PT. Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo) .
- Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten dengan mitra PT. Asia West International (Aria West) .
- Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta dengan PT . Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI) .
- Divisi Regional VI Kalimantan dengan mitra PT. Dayamitra Telekomunikasi (Daya Mitra) .
- Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia dengan mitra PT. Bukaka Singtel.

Berdasarkan undang – undang No. 36/1999, yang mengatur tentang jasa layanan telekomunikasi , dimana terjadi perubahan pasar, dari semula pasar monopoli (dahulu PT.Telkom) kini menjadi non monopoli /pasar bebas (pasar persaingan sempurna). Hal tersebut membuat PT. Telkom sebagai *Incumbent* (Operator dominan/operator penyelenggara jaringan telekomunikasi pertama kali) tidak lagi menguasai pasar sepenuhnya, melainkan harus mmpu bersaing dengan operator penyelenggara jasa telekomunikasi lainnya di Indonesia , dan mempersiapkan diri menghadapi operator asing yang akan masuk. Selain adanya perubahan sifat pasar , setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi juga dituntut untuk dapat memberikan layanan yang terbaik bagi konsumen jasa telekomunikasi
(berdarakan Undang –Undang No. 8/1999 tentang perlindungan konsumen).

Pada tahun 2001 PT. Telkom membeli 35% saham PT . Telkomsel dari PT. Indosat sebagai bagian dai implementasi retrukturisasi industry jasa telekomunikasi di Indonesia , yang di tandai dengan pengahpusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara PT. Telkom dengan PT . Indosat. Dengan Transaksi ini. PT .Telkom menguasai 72,72% saham PT. Telkomsel . PT Telkom membeli 90.32 saham PT. Dayamitra dan mengkonsolidasikan laporan keuangan PT . Dayamitra ke dalam laporan keuangan PT . Telkom .

Pada tahun 2002 PT. Telkom membeli seluruh saham PT. 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 sisanya 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004. PT . Telkom menjual 12,72% saham PT. Telkomsel kepada PT.Singapore Telecom, dan dengan demikian PT. Telkom memilik 60% saham PT.Telkomsel . sejak Agustus 2002 terjadi duapoli penyelenggaraan telekomunikasi local .

Memasuki tahun 2003, PT . Telkom menjadi FNSP (*Full Network and Service Provider*), dan juga mulai digelar kompetisi dengan format duopoly (PT. Telkom versus PT. Indosat) . Semula layanan yang disajikan hanya POTS (*Plain Ordinary Telephone Service*) , dan sekarang lebih dititik beratkan pada pengembangan PMM (Phone, Mobile, and Multimedia).

Saham TELKOM per 31 Desember 2006 dimiliki oleh pemerintah Indonesia (51,19%) dan pemegang saham politik (48,81%), yang terdiri dari investor asing (45,54%) dan Investor local (3,27%). Sementara itu harga saham TELKOM di Bursa Efek Jakarta selama tahun 2006 telah menigkat sebesar 71,2% dari Rp. 5.900,- menjadi Rp. 10.000,- Kapitalisasi pasar saham TELKOM pada akhir 2006 sebesar USD 22,6 Miliar .

Dengan pencapaian dan pengakuan yang diperoleh TELKOM, penguasaan pasar untuk setiap portofolio bisnisnya, kuatnya kinerja keuangan , serta potensi pertumbuhan dimasa mendatang, saat ini TELKOM menjadi Korporasi terbaik Indonesia .

Dalam Era baru ini PT. Telkom harus menyusun sendiri strategi baru yang akan dijalankan oleh manajemen PT. Telkom bersama seluruh jajarannya .

3.1.1. Visi dan Misi

Visi :

"To Become a leading InfoCom player in the region"

Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan InfoCom terkemuka di kawasan Asia Tenggara, Asia dan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik .

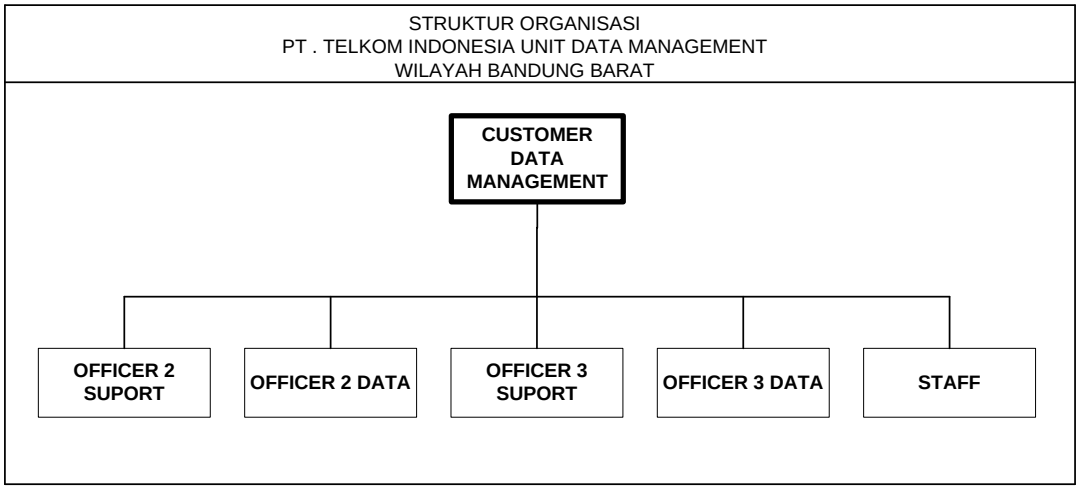
Misi :

Telkom mempunyai misi memberikan layanan "**One Stop InfoCom**" dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas, dengan harga kompetitif .

Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek – praktek terbaik dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis .

3.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam menjalankan fungsi organisasi PT. Telkom Kandatel Bandung memiliki struktur organisasi yang dapat digambarkan dalam garis staff secara vertical . Struktur organisasi PT. Telkom Kandatel Bandung pada gambar III 1.



Gambar 1. Struktur Organisasi di PT . TELKOM INDONESIA UNIT DATA MANAGEMENT WILAYAH BANDUNG BARAT

3.3. Deskripsi Kerja

1. Officer 2 Support dan Officer 3 Support

A. Mission Statement

Memastikan kelengkapan data administrasi (fisik) dan kemudian pencarian berkas data pelanggan untuk dipergunakan sebagai data / informasi dalam system pengelolaan data management (customer data management) melalui pemberkasan , penyimpanan dengan aman, dan pemenuhan kebutuhan dengan cepat .

B. Main Responsibility

1. Memastikan adanya perbaikan proses bisnis yang berkaitan dengan function support CRM .
2. Memastikan penyimpanan data pelanggan dengan jaminan keamanan data yang memadai (pada BISPRO SOA di Customer Data) .
3. Memastikan tempat dan sarana penyimpanan berkas data pelanggan .
4. Memastikan tersedianya data, informasi , dokumen yang diperlukan untuk functional support CRM .
5. Memastikan tersedianya evaluasi efektivitas functional support CRM sebagai pelaporan hasil kerja .

C. Job Performance Standard

1. Keamanan dokumen.
2. Pelaporan hasil kerja tepat waktu dan informatif untuk pengambilan keputusan manajemen (atasan) lebih lanjut.
3. Proses bisnis yang diusulkan lebih inovatif dan produktif.
4. Tepat sarana.
5. Tingkat akurasi dan validasi data, informasi, dan dokumen.

D. Main Authority

1. Aksesibilitas terhadap data, informasi, dan dokumen yang terkait secara penuh.
2. Memilih data, informasi, dan dokumen yang diperlukan.
3. Memilih metode evaluasi yang sesuai dengan penyusunan pelaporan.
4. Menentukan indexing system penyimpanan.
5. Mengusulkan tempat dan sarana penyimpanan berkas data pelanggan.
6. Merekomendasi perbaikan proses bisnis untuk peningkatan mutu.

2. Officer 2 Data dan Officer 3 Data

A. Mission Statement

Memastikan pembentukan dan pemeliharaan data pelanggan yang akurat untuk dipergunakan sebagai data / informasi dalam system pengelolaan data pelanggan (customer data management) melalui updating dan validasi terhadap anomaly dan data errors.

B. Main Responsibility

1. Memastikan adanya perbaikan proses bisnis yang berkaitan dengan Customer Data.
2. Memastikan dilakukannya koreksi dan validasi terhadap anomali data (atribut), data error prabilling (kesalahan abodemen), nama pelanggan, alamat pelanggan, cabutan, pengetasan (nomor tes), SLG, segmentasi, dan layanan mutasi.
3. Memastikan pemeriksaan berkas dan membandingkan kesesuaian berkas data pelanggan dengan SISKA.
4. Memastikan tersedianya data, informasi, dokumen, yang diperlukan untuk Customer Data.
5. Memastikan tersedianya evaluasi efektivitas Customer Data sebagai pelaporan hasil kerja.

C. Job Performance Standard

1. Lengkap dan data sama / akurat.
2. Pelaporan hasil kerja tepat waktu dan informatif untuk pengambilan keputusan manajemen (atasan) lebih lanjut.
3. Proses bisnis yang diusulkan lebih inovatif dan produktif.
4. Tingkat akurasi dan validasi data, informasi, dan dokumen.
5. Tingkat akurasi data tertagih dengan data yang benar Konsistensi Parameter.

D. Main Authority

1. Akses SISKA & COC.
2. Mengembalikan berkas yang tidak lengkap ke Plasa (KTP, TTD).
3. Memilih data, informasi, dan dokumen yang diperlukan.
4. Memilih metode evaluasi yang sesuai dan penyusunan pelaporan.
5. Menerima berkas dari CS / Plasa.
6. Merekomendasi perbaikan proses bisnis untuk peningkatan mutu.
7. Menandatangani berita acara penghapusan pulsa nomor test (pengetesan).
8. Aksesibilitas terhadap data, informasi, dan dokumen yang terkait secara penuh.