BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profil PT. Telkom Indonesia

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. atau dikenal dengan PT. Telkom adalah perusahaan penyedia jasa informasi dan komunikasi dengan produk unggulannya adalah Telepon Jaringan (Telepon Rumah Telkom dan Telepon tanpa Jaringan / Wireless (FLEXI)).

2.1.1 Sejarah Telkom Indonesia

Adapun sejarah singkat PT. Telkom adalah sebagai berikut :

Era Kolonial

Pada tahun 1882, didirikan sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf. Layanan komunikasi kemudian dikonsolidasikan oleh Pemerintah Hindia Belanda ke dalam jawatan Post Telegraaf Telefoon (PTT).

Perusahaan Negara

Pada tahun 1961, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

Perumtel

Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Tahun 1980 seluruh saham PT. Indonesian Satellite Corporation Tbk. (Indosat) diambil alih oleh pemerintah RI menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel. Pada tahun 1989, ditetapkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

PT. Telkom (Persero)

Pada tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991.

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk

Pada tanggal 14 November 1995 dilakukan Penawaran Umum Perdana saham TELKOM. Sejak itu saham TELKOM tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), Bursa Saham New York (NYSE) dan Bursa Saham London (LSE). Saham TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan di Bursa Saham Tokyo.

Tahun 1999 ditetapkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Penghapusan Monopoli Penyelenggaraan Telekomunikasi. Memasuki abad

ke-21, Pemerintah Indonesia melakukan diregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomukikasi Indonesia.

Tahun 2001 TELKOM membeli 35% saham Telkomsel dari PT INDOSAT sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara TELKOM dan INDOSAT. Sejak bulan Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

2.1.2 Logo Telkom Indonesia

Logo baru TELKOM mencerminkan *brand positioning* "*Life Confident*" dimana keahlian dan dedikasi akan diberikan bagi semua pelanggan untuk mendukung kehidupan mereka dimanapun mereka berada. Brand positioning ini didukung oleh "*service culture*" baru yaitu: *expertise*, *empowering*, *assured*, *progressive* dan *heart*.

Sekilas logo bulat dengan siluet tangan terkesan simple. Simplifikasi logo ini terdiri dari lingkaran biru yang ada di depan tangan berwarna kuning. Logo ini merupakan cerminan dari "*brand value*" baru yang selanjutnya disebut dengan "*Life in Touch*" dan diperkuat dengan tag line baru pengganti "*committed 2U*" yakni "*the world is in your hand*".



Gambar 2.1 Logo Telkom Indonesia

Untuk lebih mengenal logo ini, ada baiknya kita memaknai arti dari simbol-simbol tersebut.

Expertise: makna dari lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru TELKOM yaitu TIME (Telecommunication, Information, Media & Edutainment.

Empowering: makna dari tangan yang meraih ke luar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar.

Assured: makna dari jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat

Progressive: kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru.

Heart: simbol dari telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan.

Selain simbol, warna-warna yang digunakan adalah :

Expert Blue pada teks Telkom melambangkan keahlian dan pengalaman yang tinggi

Vital Yellow pada telapak tangan mencerminkan suatu yang atraktif, hangat, dan dinamis.

Infinite sky blue pada teks Indonesia dan lingkaran bawah mencerminkan inovasi dan peluang yang tak berhingga untuk masa depan.

2.1.3 Badan Hukum Instansi

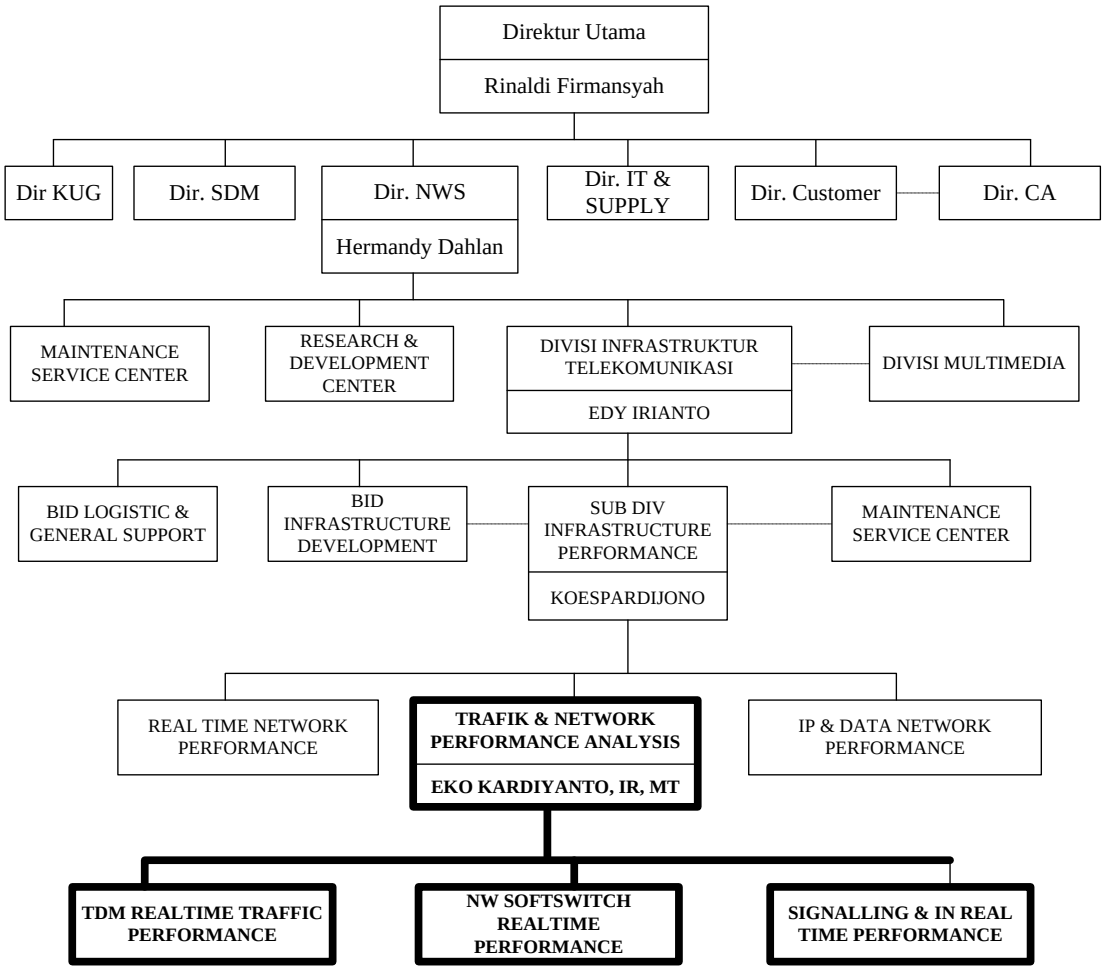
Pada tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991.

2.1.4 Struktur Organisasi dan *Job Description*

2.1.4.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan yang terdiri dari fungsi-fungsi dan hubungan-hubungan yang ada dalam suatu intansi yang menyatakan keseluruhan kegiatan untuk mencapai sasaran intansi.

Dibawah ini adalah struktur organisasi TELKOM Pusat Kota Bandung :



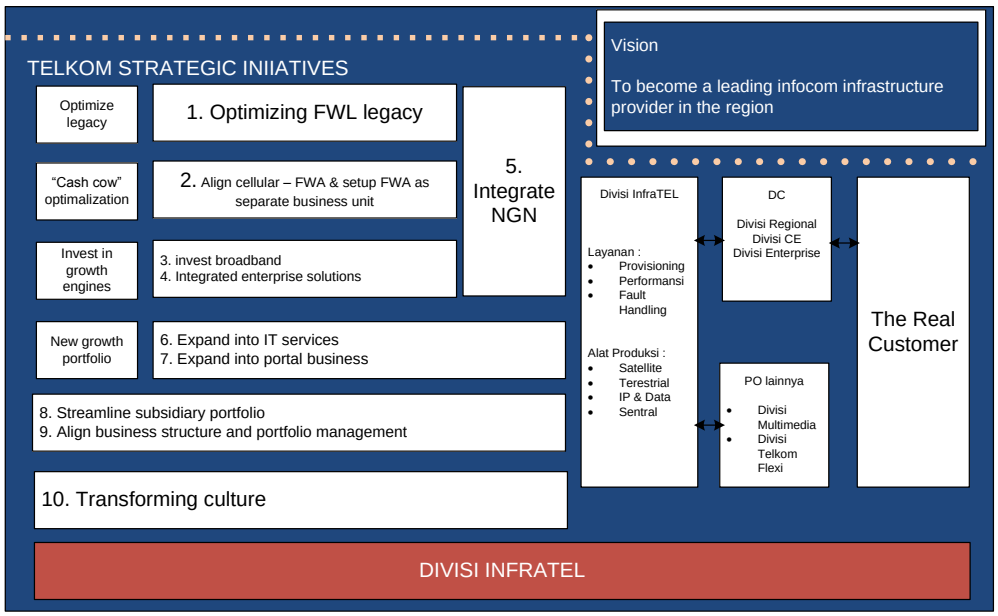
Gambar 2.2 Struktur Organisasi

2.1.4.2 *Job Description*

Divisi Infratel (Trafik and Network Performance Analysisi)

infraTEL sebagai salah satu divisi pengelola infrastruktur, memiliki peranan yang sangat besar dalam bisnis Perusahaan. Melalui "*To become a leading infocom infrastructure provider in region*", InfraTEL merencanakan visi sebagai yang terdepan dalam penyediaan infrastruktur TELKOM. Terkait dengan visi yang akan dicapai tersebut, gambar 1. Menggambarkan "*Role & Responsibility*" InfraTEL dalam mewujudkan *Strategic Initiatives* TELKOM dan

member layanan kepada Divisi DC dan PO lain yang langsung berhadapan dengan *The Real Customer*.



Gambar 2.3 Divisi Infratel

Sebagai pelaku transformasi yang diharpkan bisa memberikan andil besar terhadap transformasi TELKOM, InfraTEL juga telah memiliki konsep strategis yang sejalan dengan arah strategis TELKOM yaitu : 3 L (*Leading concept*, *Leading System* dan *Leading Teamwork)* dan telah dituangkan dalam kera tahunannya.

Banyak upaya yang telah dilakukan infraTEL dalam tahap implementasi kebijakan TELKOM antara lain :

- Peran dominan dalam *deployment* alat produksi berbasis NGN untuk penyiapan bisnis *New Wave.*

- Mulai tahun 2006, semua infrastruktur telah dikelola dalam satu atap baik yang berbasis teknologi *legacy (TDM Based)* hingga infrstruktur berbasis teknologi baru *(IP Based).*
- Peningkatan pelayanan kepada DC atau PO lain yang terus diperbaiki secara kontinyu.
- Pengembangan kompetensi SDM dilakukan sejalan dengan perkembangan alat produksi yang dikelola.
- Fasilitas *support* pendukung operasi juga terus dilakukan baik dengan mengoptimalkan sarana eksisting maupun melakukan modernisasi termasuk dukungan penuh terhadap implementasi proyek teNOSS.

Namun apakah semua upaya yang telah dilakukan infraTEL sudah cukup memberikan andil besar dalam kemajuan pengelolaan bisnis dan transformasi TELKOM

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, infraTEL melakukan upaya review dan analisa mendalam berdasarkan data/fakta yang berasal dari :

1. Hasil CSLS *(costumer Satisfaction & Loyalty Survey)* 2008 dari pihak eksternal
2. Intropeksi diri melalui forum SL 20 Mei 2009
3. Hasil survey CSI yang dilakukan infraTEL pada juli 2009

Tabel 2.1 ***Survey customer statisfication index***

Variabel	**Nilai Indeks**	**Interpretasi**
Assurance	59.7	Cukup

SDM	69.55	Kuat
Kepuasan	63.43	Kuat

4. Hasil evaluasi performansi operasional secara rutin dilaksanakan.

Tabel 2.2 Evaluasi performansi operasional

Variabel	**Nilai Indeks**	**Interpretasi**
Planning	59.25	Cukup
Fullfilment	60	Cukup
Assurance	70.5	Kuat
SDM	71.5	Kuat
Kepuasan	66.5	Kuat

Hasil analisa terhadap CSLS sesuai gambar 2. Dikombinasikan dengan hasil intropeksi para SL InfraTEL pada gambar 3. Menunjukan InfraTEL masih perlu berbenah diri di area :

- *Mindset & Behavior.*
- Kompetensi
- Orientasi pelayanan

Survey *Costumer Satisfication Index (CSI)* yang dilakukan InfraTEL untuk menggali *Voice of costumer* pada bulan juli 2009 dengan responden para SL dari DC dan PO lainnya. Diperoleh hasil-hasil yang masih perlu disikapi secara khusus.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 *Overview Network Management*

2.2.1.1 Asal mula *Network Management*

Pada tahun 1960 ada dua peristiwa penting yang menyebabkan lahirnya *Network Management,*yaitu *hurricane* Donna dan pertemuan para direktur perusahaan jasa telepon di Amerika.

Pada pertemuan tersebut dibentuk Komisi Peningkatan Layanan (Jasa) sambungan langsung jarak jauh *(Distance Direct Dialing (DDD) service improvement commite)* yang bertugas untuk mempelajari aturan main untuk menangani kejadian abnormal pada *network.*

Pada akhir tahun 1960 Komisi tersebut mengadakan konferensi regional pertama di Amerika Serikat yang menghasilkan konsep *Network Management*.

Maanfaat *Network Management* diakui setelah terjadi angina topan pada tahun 1961. *Hurricane* Carla atau angina topan Carla bergerak diatas pantai Texas selama dua hari.

Network management diperlukan karena peningkatan panggilan berpengaruh buruk pada performansi dan pengaruh tersebut harus dikenali, dan juga cara-cara mengendalikan dan mengamati *network* harus ada dan *network management* dapat melakukan ini, karena kinerja *network* harus dijaga agar tetap efisien dan dalam kondisi yang diharapkan.

2.2.1.2 Maksud dan tujuan *Network Management*

Fungsi *network management* berfungsi untuk mengawasi performansi *network* dan, bila perlu, mengambil langkah-langkah pengendalian trafik. *Network management* juga berfungsi untuk membuat perencanaan (membuat pedoman) untuk kejadian-kejadian yang dapat diperkirakan, maupun untup perencanaan *contingency* (kemungkinan) untuk kejadian yang tak terduga.

Secara singkat *network management* adalah semua aktifitas yang diperlukan untuk :

- Mengenali kondisi yang bias berpengaruh buruk pada *service* (jasa) dan performansi *network*.
- Mencari metode pengendalian *network* dan,
- Menerapkan pengendalian *network*¸untuk memperkecil dampak pengaruh buruk pada *network*.

Dan aktifitas-aktifitas tersebut adalah :

- Memonitor status dan performansi *network* secara *real time*
- Mengumpulkan dan menganalisa data performansi network
- Mendeteksi kondisi *network* yang tidak normal
- Meneliti dan mengenali penyebab dari kondisi tidak normal tersebut.
- Mengaktifkan kontrol yang pada *network* atau tindakan perbaikan lainya.
- Bekerjasama dan mengkoordinasikan tindakan tersebut dengan *network* manager lain.

- Membuat pedoman lebih dahulu *(providing advance planning)* untuk kejadian yang tidak dapat diperkirakan atau diketahui.
- Mengkoordinasikan semua tindakan atau aktifitas-aktifitas dengan staf yang bertanggung jawab terhadap pemelirahaan dan perbaikan fasilitas transmisi *broad band*.

2.2.1.3 Tujuan *Network Management*

Tujuan *Network Management* adalah untuk menjamin keberhasilan panggil sebanyak mungkin dalam segala situasi.

Keuntungan *Network Management* :

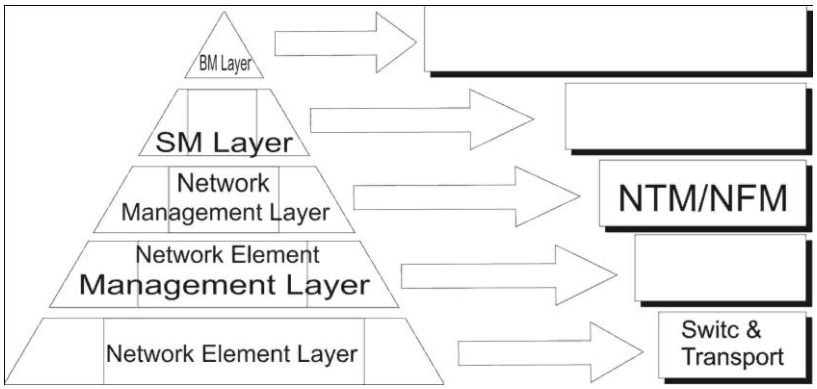
- Perbaikan layanan kepelanggan hari demi hari terutama pada kondisi yang tidak normal, sehingga menyebabkan :
  - Bertambahnya kesetiaan pelanggan, dan selanjutnya merangsang penggunaan telepon, maka meningkatkan pendapatan perusahaan
- Penggunaan *network* yang makin effisien, maka :
  - Meningkatkan keberhasilan panggil, sehingga peningkatan ROI
- Pengamatan intensive terhadap status dan performansi *network*, yanf menghasilkan :
  - Dasar untuk menetapkan prioritas perbaikan, pemelirahaan, dan pengelolaan network.
  - Informasi yang lebih baik untuk *Network Planning*.

- Informasi yang lebih baik untuk menetapkan investasi yang akan dating.
- Mempertahankan hubungan telekomunikasi yang penting-penting selama kondisi darurat *(overload)*.

2.2.1.4 Prinsip-prinsip *Network Management*

1. Jaga semua sirkuit dipenuhi panggilan yang berhasil
2. Manfaatkan semua sirkuit yang ada
3. Beri prioritas pada panggilan-panggilan yang memerlukan jumlah link sirkuit minimum untuk membentuk hubungan sewaktu semua sirkuit sibuk.
4. Mencegah kongesti di sentral menyebar keseluruh *network*.

2.2.1.5 Fungsi-fungsi Dasar TMN



Gambar 2.4 *Maping* Aplikasi TMN (menutut ITU-T TMN Layer M.3010)

1. Fault management mencakup :

- Jaminan kualitas reliability, availability dan survivability
- Pengamatan alarm
- Pengalokasian kesalahan
- Pengetesan

- Administrasi gangguan

2. **Performance Management mencakup:**
    - Jaminan terhadap mutu performansi
    - Pengamatan performansi
    - Pengendalian pengelolaan performansi
    - Analisa performansi
3. **Configuration Management mencakup:**
    - Perencanaan jaringan dan engineering
    - Instalasi
    - Negosiasi dan perencanaan pelayanan
    - Penyediaan
    - Pengendalian dan status
4. **Security Management mencakup:**
    - Pencegahan
    - Deteksi
    - Penangkapan dan pemulihan
    - Administrasi dan keamanan
5. **Accounting Management mencakup:**
    - Pengukuran pemakaina
    - Pentarifan/harga penagihan dan keuangan
    - Pengendalian perusahaan