BAB II

RUANG LINGKUP PERUSAHAAN



2.1 Sejarah PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (TELKOM) merupakan salah satu badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum dalam negeri. Pada awal berdirinya tahun 1884 Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk bernama "*Post-en Telegraafdients*" melalui *Staatsblad* No. 52. Pada tahun 1906, melalui *Staatsblad* No. 395, diambil alih oleh Pemerintah Hindia Belanda serta mengubah namanya menjadi *Post, Telegraaf en Telefoodienst* atau disebut juga *PTT-Diest.* Nama dari PTT tersebut terus bertahan selama jaman pendudukan Belanda, sampai pendudukan Jepang pada tanggal 27 September 1945, sebulan setelah Proklamasi kemerdekaan dikumandangkan, sekelompok pemuda yang tergabung dalam angkatan muda PTT (AMPIT) merebut kekuasaan atas dinas PTT dari tangan Jepang. Peristiwa yang terjadi di Bandung itulah yang kemudian ditetapkan sebagai Hari Bakti Postel. Sejak PTT diubah menjadi jawatan PTT yakni Jawatan POS, *Telegraf* dan *Telepon.* Sebagai kepala jawatan yang pertama ditunjuk Mas Soeharto.

Berdasarkan PERPU No. 240 pada tahun 1961 status jawatan ditetapkan menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN POSTEL), berdasarkan *Staatsblad* No. 419 tahun 1927 tentang *Indonesiasche Bedrijvenwet* (I.B.W., UU Perusahaan Negara), dan berada dibawah naungan Departemen Perhubungan

Darat, Pos Telekomunikasi dan Pariwisata, yang pada saat itulah sebenarnya secara resmi digunakan kata *Telegraf* dan *Telepon.*

Sejalan dengan pesatnya perkembangan lapangan usaha PN Pos dan Telekomunikasi, maka pada tahun 1965 dipecah menjadi dua perusahaan negara, yaitu Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 29 tahun 1965, dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi) berdasarkan peraturan pemerintah No. 30 tahun 1965.

Pada tahun 1966, sesuai dengan Kepres tanggal 21 Februari 1966 No. 38 tentang penyempurnaan Kabinet Dwikora, kegiatan Pos dan Telekomunikasi dibawah pimpinan seorang Menteri. Status tersebut tidak berlangsung lama karena pada tanggal 25 Juli 1966, Kementerian Pos dan Telekomunikasi diturunkan lagi statusnya menjadi Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi dibawah naungan Departemen Perhubungan.

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 9 tahun 1978, status PN Pos dan Giro kemudian diubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM) Pos dan Giro, demikian pula dengan PN Telekomunikasi diubah menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL), yang menjadi badan usaha tunggal penyelenggara jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalm negeri maupun luar negeri (Internasional) berdasarkan peraturan pemerintah No. 36 tahun 1974.

Pada akhir tahun 1980, pemerintah mengambil kebijakan bahwa Negara membeli seluruh saham PT. Indonesia Satellite Cooperation (PT. INDOSAT) dari *American Cable & Radio Corporation*, satu perusahaan yang didirikan

berdasarkan peraturan perundangan negara Dinas *Delaware*, Amerika Serikat yang semula merupakan suatu Perseroan Terbatas yang didirikan berdasarkan peraturan pemerintah RI, khususnya dalam rangka UU pananaman Modal Asing, diubah statusnya menjadi satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berbentuk Perusahaan Perseroan (Persero).

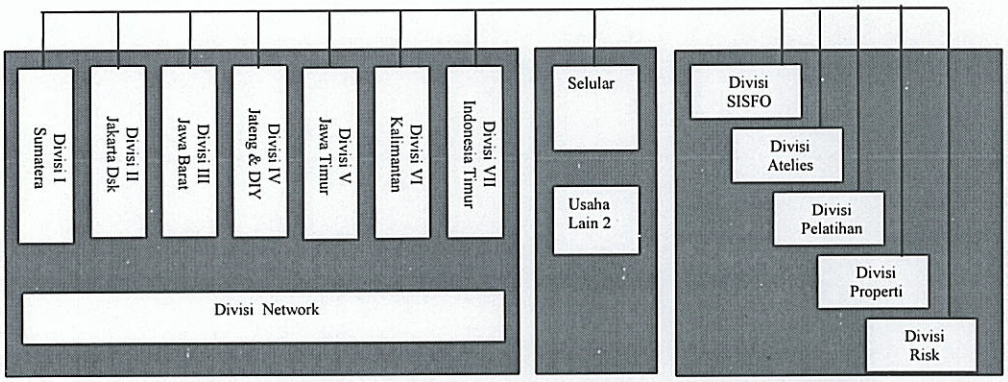
Guna meningkatkan pelayanan jasa telekomunikasi bagi masyarakat umum PERUMTEL ditetapkan sebagai badan usaha yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan INDOSAT ditetapkan sebagai badan usaha yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan telekomunikasi untuk umum Internasional/luar nergeri, berdasarkan peraturan pemerintah No. 53 tahun 1980 tentang perubahan atas peraturan pemerintah No. 22 tahun 1974 tentang telekomunikasi untuk umum. Untuk dapat lebih mengantisipasi perkembangan telekomunkasi yang semakin pesat dimana lebih dibutuhkan manajemen yang lebih profesional, maka berdasarkan peraturan No. 25 tahun 1991 satatus PERUMTEL diubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang dikenal dengan sebutan TELKOM. Dengan ketentuan segala hak kewajiban, kekayaan serta karyawan yang ada pada saat pembubarannya, beralih sepenuhnya kepada Persero yang bersangkutan. Dalam pasal 3 peraturan pemerintah No. 25 tahun 1991 disebutkan bahwa modal ditempatkan dan disetor TELKOM pada saat pendirian berasal dari kekayaan negara yang tertanam dalam PERUMTEL. Berdasarkan pasal 4 peraturan pemerintah No. 25 tahun 1991, pelaksanaan pendirian Persero tersebut diatas dilakukan menurut ketentuan kitab UU Hukum Dagang yang berlaku di

negara RI, setelah sebelumnya mengalami beberapa kali perubahan, dan terakhir dengan UU No. 4 tahun 1971.

Selanjutnya dalam pasal 5 peraturan pemerintah No. 25 tahun 1991 disebutkan bahwa penyelesaian pendirian Persero bersangkutan dikuasakan kepada Menteri Keuangan yang dalam hal ini dapat menyerahkan kuasa dan substitusi kepada Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi (Menparpostel). Berdasarkan hal-hal tersebut diatas Menparpostel bersama dengan Soetjipto, S.H. selaku Kepala Biro Hukum dan Organisasi Deparpostel mendirikan PT. TELKOM berdasarkan akta pendirian No. 128 tanggal 14 September 1991 dibuat dihadapan Imas Fatimah, S.H., dan ditandatangani oleh Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi, Soesilo Soedarman. sebagaimana diubah dengan akta perubahan No. 68 tanggal 11 November 1991 dibuat dihadapan Achmad Bajumin, S.H., notaris di Jakarta. Kedua akta tersebut telah disetujui oleh Menteri Kehakiman RI dengan surat keputusan No. C2-6870.HT.01.01.th91, tanggal 19 Nopember 1991dan didaftarkan di Kantor Pengadilan Negeri Jakarta Selatan masing-masing dibawah No. 1188/NOT/1991/PN.JKT.SEL dan No. 1189/NOT/1991/PN.JKT.SEL, keduanya tanggal 4 Desember 1991 serta diumumkan dalam berita RI No. 5 tanggal 17 Januari 1992 tambahan No. 201 dan berita negara RI. No. 76 tanggal 22 September 1995 tambahan No. 79. Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia ini disingkat dengan nama PT. TELKOM. PT. TELKOM adalah penyelenggara jasa telekomunikasi dalam negeri (lokal dan jarak jauh) di Indonesia. Juga, TELKOM terdiri dari berbagai divisi dan sub divisi yang masing-masing mempunyai pekerjaan yang berhubungan.

Kemudian sebagai penjabaran Anggaran Dasar, TELKOM telah melaksanakan langkah-langkah strategi diantaranya Restrukturisasi *Internal*, Kerjasama Operasi KSCI dan *Initial Public Offering* (IPO). Restrukturisasi dilakukan berdasarkan strukur bisnis telekomunikasi yang meliputi Bidang Usaha Utama, Bidang Usaha Terkait dan Bidang Usaha Pendukung. Berdasarkan struktur bisnis inilah maka dibentuk 7 (tujuh) Divisi Regional yang menggantikan struktur 12 (duabelas) Witel, Divisi Network dan Divisi Pendukung.

Berikut dapat dilihat diagram struktur bisnis TELKOM :



Gambar 2.1 Struktur Bisnis PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Dalam rangka perepatan pembangunan yang dalam REPELITA VI sedikitnya harus membangun 5 juta SST, maka TELKOM telah merencanakan Kerjasama Operasi (KSO). KSO merupakan organisasi kemitraan yang bertanggung jawab untuk membangun dan mengoperasikan jaringan lokal Divisi KSO. Masa berlakunya KSO selama 15 tahun sejak tanggal 1 Januari 1996. dalam melaksanakan tugasnya Mitra KSO tetap untuk dan mengatasnamakan TELKOM.

KSO diterapkan di 5 (lima) Divisi Regional yakni : Divisi Regional I Sumatera, Divisi Regional III Jawa Barat, Divisi Regional IV Jawa Tengah, Divisi Regional VI Kalimantan, dan Divisi Regional VII Kepulauan Indonesia Timur. Sedangkan Divisi Regional II Jakarta dan Divisi Regional V Jawa Timur tetap dikelola TELKOM.

Program IPO terlealisasi pada tanggal 14 November 1996, digelarnya Batam TELKOM di Bursa Efek Jakarta, Bursa Efek Surabaya, New York Stock Exchange, dan London Stock Exchange. Sejak tanggal tersebut TELKOM tercatat sebagai perusahaan publik internasional.

Proyek T-2001

Seluruh program TELKOM bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan ini ditetapkan dengan standar tertentu yang didapat dengan pencapaian target sebagai *World Class Operator* (WCO) pada tahun 2001. untuk itu diluncurkan proyek T-2001 yang merupakan acuan komprehensif bagi inventaris setiap Divisi TELKOM.

Adapun *Top-10 indicators* dari WCO pada tahun 2001 adalah :

1. Waktu penyediaan jasa baru < 3 hari.
2. Jumlah panggilan sukses (ASP) > 85%.
3. Pemuktahiran direktori < 24 jam.
4. Jumlah laporan kegagalan 0,5/100 per bulan.
5. Penanganan gangguan > 95%.
6. Ketersediaan sentral 99,99%.
7. Waktu pengumpulan rata-rata < 30 hari.

8. Kepadatan telepon 7 ssr/100 penduduk.
9. Jumlah keluhan pelanggan < 10 kali/1000sst/hari.
10. Sambungan per karyawan 225.

2.2 Tempat dan Kedudukan PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan Kantor Pusat Pelayanan Telekomunikasi yang bergerak dibidang pelayanan jasa telekomunikasi untuk umum dalam negeri (lokal dan jarak jauh) di Indonesia, beralamat di Jalan Japati No. 1 Bandung, Jawa Barat, Indonesia, kode pos 40133, Telepon (022) 4521510. Wilayah operasinya meliputi seluruh area se-Indonesia. Berdasarkan struktur bisnis maka dibentuk 7 (tujuh) Divisi Regional yang menggantikan struktur 12 (duabelas) Witel, Divisi *Network* dan Divisi Pendukung.

2.3 Bentuk dan Badan Hukum PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk berbentuk Perseroan (Persero) sebagai mana telah diresmikan oleh Menteri Kehakiman RI dengan surat keputusan No. C2-6870.HT.01.01.th91, tanggal 19 Nopember 1991 dan didaftarkan di Kantor Pengadilan Negeri Jakarta Selatan masing-masing dibawah No. 1188/NOT/1991/PN.JKT.SEL dan No. 1189/NOT/1991/PN.JKT.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 Perseroan (Persero).

2.4 Bidang Pekerjaan PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk

Perubahan besar-besaran terjadi pada tahun 1995, meliputi (1) restrukturisasi *internal*; (2) kerjasama operasi (ISO); (3) *Initial Public Offering* (IPO). Restrukturisasi internal dimaksudkan untuk menjadikan pengelolaan perusahaan menjadi efisien dan efektif, karena terjadi pemisahan antara bidang usaha utama (*core business*); bidang usaha terkait dan bidang usaha penunjang. Bidang usaha TELKOM adalah menyelenggarakan jasa telepon lokal dan jarak jauh dalam negeri. Bidang usaha terkait adalah penyelenggaraan jasa yang masih terkait dengan jasa telekomunikasi seperti jasa sistem telepon bergerak selular (STBS), sirkuit langganan, teleks, penyewaan transponder satelit, *Very Small Aperture Terminal* (VSAT) dan jasa nilai tambah tertentu. Bidang usaha terkait ini ada yang diselenggarakan TELKOM dan sebagian diselenggarakan dengan membentuk perusahaan patungan.

Sebagai hasil restrukturisasi, sejak 1 Juli 1995 organisasi TELKOM terdiri dari 7 (tujuh) Divisi Regional dan 1 (satu) Divisi *Network* yang keduanya mengelola bidang usaha utama. Divisi Regional ini menjadi pengganti struktur Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) yang memiliki daerah teritorial tertentu, namun hanya menyelenggarakan jasa telepon local dan mendapat bagian dari jasa telepon Sambungan Langsung Jarak Jauh (SLJJ), Sambungan Langsung Internasional (SLI) melalui perhitungan interkoneksi. Divisi *Network* menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional. Pada tahun 2002 terbentuk Divisi *Long Distance* untuk merespon tantangan bisnis global.

2.4.1 Pembagian Wilayah Usaha dan Restrukturisasi PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk disusun ke dalam tiga tingkatan organisasi, yaitu :

a. Tingkat Pusat, berkedudukan di Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
b. Tingkat Wilayah, yaitu terdiri dari beberapa Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) di seluruh Indonesia yang digabung kedalam beberapa DIVRE.
c. Tingkat Daerah, yaitu terdiri dari beberapa KANDATEL (Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi) yang masing-masing membawahi beberapa KANCATEL (Kantor Cabang Telekomunikasi).

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk memiliki 12 Wilayah Usaha Telekomunikasi yang dibagi menjadi 7 Divisi Regional, sebagai berikut ;

a. WITEL I, II, dan III masuk ke dalam Divisi Regional I (Sumatra).
b. WITEL IV dan sebagian WITEL V masuk ke dalam Divisi Regional II (Jakarta).
c. Sebagian WITEL V masuk ke dalam Divisi Regional III (Jawa Barat).
d. WITEL VI masuk ke dalam Divisi Regional IV (Jawa Tengah).
e. WITEL VII masuk ke dalam Divisi Regional V (Jawa Timur).
f. WITEL IX masuk ke dalam Divisi Regional VI (Kalimantan).
g. WITEL VIII, X, dan XII masuk ke dalam Divisi Regional VII (Kawasan Timur Indonesia).



2.4.2 Perubahan Struktur dari Wilayah Usaha menjadi Divisi Regional (DIVRE)

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk dibagi kedalam tujuh Divisi Regional. Struktur baru pembagian Wilayah Usaha Telekomunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk dari WITEL menjadi DIVRE, sebagai berikut :

a. Divisi Regional I Sumatera, KSO berkedudukan di Medan. Wilayahnya meliputi Sumatera, Bangka Belitung, dan Batam.
b. Divisi Regional II Jakarta, kantor Divisi berkedudukan di Jakarta. Wilayahnya meliputi Jakarta, Bogor, Tanggerang, Bekasi, Serang, Karawang, dan Purwakarta.
c. Divisi Regional III Jawa Barat, KSO berkedudukan di Bandung. Wilayahnya meliputi Jawa Barat di kurangi wilayah Karawang dan Purwakarta.
d. Divisi Regional IV Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, KSO berkedudukan di Semarang. Wilayahnya meliputi Jawa Tengah dan Yogyakarta.
e. Divisi Regional V Jawa Timur, kantor Divisi berkedudukan di Surabaya. Wilayahnya meliputi Madiun, Malang, Jember, Surabaya, dan Mamaje.
f. Divisi Regional VI Kalimantan, KSO berkedudukan di Banjar Baru. Wilayahnya meliputi Pontianak, Samarinda, Balik Papan, Palangkaraya, dan Banjar Baru.
g. Divisi Regional VII Wilayah Indonesia Timur, KSO berkedudukan di Makasar. Wilayahnya meliputi Ambon, Ternate, dan Jaya Pura.

Adapun Divisi yang termasuk Divisi Penunjang (*Support*) adalah :

- Divisi Riset Telekomunikasi Informasi (RisTi).
- Divisi Atelir.
- Divisi Properti.
- Divisi Pelatihan.
- Divisi Sistem Informasi (SISFO).

Perkembangan terakhir berdasarkan Keputusan Direksi TELKOM, mulai tanggal 31 Desember 1996, TELKOM menambah 2 (dua) Divisi Multimedia dan Divisi Pembangunan. Divisi Multimedia yang mengelola jasa Multimedia dan *Network Provider* dimasukkan sebagai pengelola bisnis utama, sedangkan Divisi Pembangunan termasuk Divisi Penunjang. Pada tahun 2002 di Jakarta dan dikepalai oleh seorang Kepala Divisi (KADIV LD) TELKOM menambah lagi satu Divisi *Long Distance*.

Adapun ruang lingkup usaha dari masing-masing divisi diuraikan sebagai berikut :

1. **DIVISI *NETWORK***

   Visi : "***World Class Network Provider.***"

   Misi : "Menjamin ketersediaan dan kemudahan akses sesuai kebutuhan pelanggan."

   Sebagai Divisi yang menjalankan bisnis utama TELKOM dalam penyediaan Jasa *Network*, DIVNET harus menyediakan berbagai layanan jasa network untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dikelola secara profesional dengan standar kelas dunia

di bidang kualitas *network*, layanan maupun finansial untuk memberikan nilai bagi pelanggan maupun bagi pegawai.

Divisi *Network* dalam mendukung keberhasilan usaha Divisi Regional, pengoperasian beberapa jenis sistem transmisi *backbone* sebagai berikut:

- Sistem Transmisi Gelombang Mikro Analog (GMA).
- Sistem Transmisi Gelombang Mikro Digital (GMD).
- Sistem Transmisi Gelombang Fiber Optik.
- Sistem Transmisi Kabel Laut (SKKL).
- Sistem Transmisi Satelit.

Disamping peran utama Divisi *Network* sebagai penyediaan jaringan bagi Divisi Regional, DIVNET juga mengembangkan produk–produk jasa telekomunikasi lainnya antara lain :

- Layanan Satelit.
- Layanan Sirkit Langganan.
- *Intelligent Network*/Japati.

  Divisi *Network* sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional. Pelanggan Divisi *Network* utamanya adalah untuk kepentingan internal TELKOM, namun bila memungkinkan dapat melayani eksternal TELKOM. Divisi ini juga mempunyai tempat penyimpanan aplikasi dan informasi data pegawai yang dikenal dengan *Lightweight Directory Access Protocol* (LDAP) *Server* yang terautentifikasi dengan hak akses dari *administrator*.

- TMN

  Visi TMN : "***Sebagai penyedia solusi manajemen network dan sistem informasi yang komprehensif, berkualitas dan terintegrasi.***"

  Misi TMN :

  - Menyediakan Solusi Manajeman *Network.*
  - Menyediakan Solusi Sistem Informasi.
  - Menyediakan Infrastruktur Jaringan Sistem Informasi.
  - Memproses *Billing* dari alat produksi DIVNET.

  Sasaran TMN :

  - Kelengakapan aplikasi dan fitur.
  - Jangkauan infrastruktur.
  - Integrasi.
  - Efisiensi aset.
  - *User Satisfaction.*

2. DIVISI MULTIMEDIA

Divisi TELKOM yang mengelola jasa Multimedia dan *Network Provider* untuk melayani masyarakat, langganan dan internal TELKOM, *Internet Provider, Corporate Customers.* Divisi ini bertanggung jawab untuk menyiapkan bisnis masa depan yang ditandai dengan adanya konvergensi telepon, televisi kabel (*video communication*) dan internet (*computer communication*).

3. DIVISI SISTEM INFORMASI

Divisi yang menyediakan sistem informasi, baik untuk kepentingan TELKOM maupun pihak lain. Produk – produk layanan yang dihasilkan : *Software*; *Management Information System*; Sistem Informasi Kastemer (SISKA); *Billing*; *Corporate Database*; Interkoneksi *Billing* dan Proses Telepon Selular.

4. DIVISI RISET TEKNOLOGI INFOMASI (RisTi)

Divisi yang melaksanakan Riset dan Pengembangan teknologi Telekomunikasi dan Informasi untuk kepentingan internal TELKOM, baik riset pengembangan produk, standarisasi perangkat, *grand scenario technology* dan uji kaji laboratorium.

5. DIVISI ATELIR

Divisi yang berfungsi sebagai *Repair Centre* (Pusat Perbengkelan) bagi kepentingan TELKOM, meliputi : Pengetesan dan Modul *Repair*, menyediakan suku cadang perangkat dan konsultasi teknis.

6. DIVISI PELATIHAN

Divisi yang menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai TELKOM untuk menunjang terwujudnya sumber daya manusia yang berkualitas, profesional dan berintegritas. Pelatihan ini dilakukan oleh tenaga professional di bidangnya.



7. DIVISI PEMBANGUNAN

Divisi yang melaksanakan pembangunan, konstruksi jaringan, konsultasi pembangunan, desain proyek dan pengadaan untuk kepentingan TELKOM. Divisi Pembangunan ini tidak menangani pembangunan yang menjadi tanggung jawab Mitra KSO yang harus diselesaikan sampai akhir Repelita VI.

8. DIVISI *LONG DISTANCE*

Divisi *Long Distance* (DLD) merupakan salah satu bisnis unit PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang berdiri pada tahun 2002 di Jakarta dan dikepalai oleh seorang Kepala Divisi (KADIV LD). DLD dibentuk untuk merespon tantangan bisnis global dan mengakomodasi bisnis lama Divisi *Network* seperti penyediaan *network* panggilan jarak jauh, *network* domestik dan internasional, satelit dan *intelligent network* (IN). **Misi DLD** adalah "Menjamin kemudahan akses bagi pelanggan dimana dan kapan saja melalui penyediaan jasa *network*". **Visi DLD** adalah "Menjadi *leader* dalam bisnis jasa *network InfoCom* nasional dan regional."

2.4.3 The Telkom Way 135

Dalam mengelola dan menjalankan perusahaan agar lebih profesional dengan meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) dan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan maupun dalam

kerjasama dengan mitra kerja, maka berdasarkan Keputusan Direksi No. KD.24/PR180/CT6-00/2003 ditetapkan budaya *The Telkom Way 135* yaitu :

a. 1 Asumsi Dasar

- *Commited 2 U*

  Perusahaan dan seluruh jajaran memberikan komitmen pelayanan dan hasil serta citra yang terbaik kepada *stakeholders* (pelanggan, karyawan, pemegang saham, pemerintah dan mitra bisnis).

b. 3 Nilai-Nilai Inti

- *Customer Value*

  Menjadikan *customer* sebagai acuan, perhatian dan kepedulian utama bagi setiap insan dalam mengelola perusahaan.

- *Excellent Service*

  Kedepankan pelayanan dengan mutu melebihi harapan pelanggan.

- *Competent People*

  Menghargai tinggi insan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi segala tuntutan pelayanan bisnis yang kompetitif.

c. 5 Perilaku

- *Stretch the Goal*

  Rentangkan tujuan/target keluar batas yang normal.

- *Simplify*

  Sederhanakan.

- *Involve Everyone*

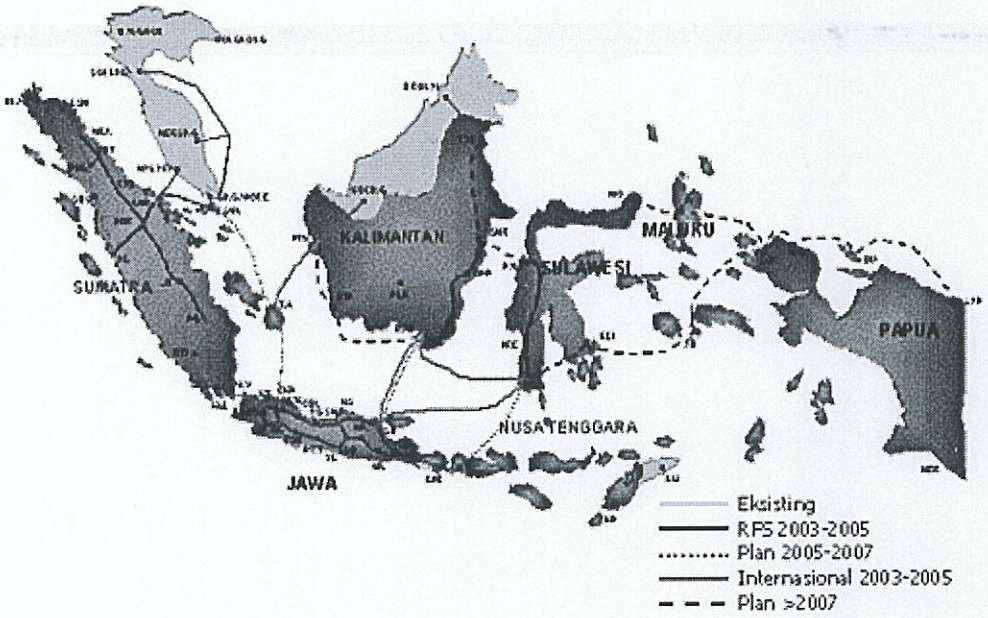
  Libatkan setiap orang.

- *Quality is My Job*

  Mutu adalah pekerjaan saya.

- *Rewards the Winners*

  Imbali para pemenang.



Gambar 2.2 Jangkauan Area PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

2.5 Bidang Pekerjaan DIVISI *LONG DISTANCE*

2.5.1 Visi dan Misi DIVISI *LONG DISTANCE*

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk sebagai suatu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia telah menyadari kebutuhan akan sistem database yang terintegrasi sejak kurang lebih 30 tahun yang lalu dan telah membentuk suatu divisi khusus yang menangani hal tersebut. Divisi yang sekarang dikenal dengan nama *Long Distance* ini memiliki tujuan terbentuknya pengelola jasa sistem informasi yang terpusat sehingga menciptakan iklim yang

lebih kondusif di dalam mengoptimalkan dukungan sistem informasi kepada Kantor Perusahaan dan atau Unit-unit Bisnis lain dalam portfolio TELKOM. Maksud pembentukan Divisi *Long Distance* sebagai wadah penataan lingkup bisnis dari organisasi Divisi *Network*.

Visi DLD adalah "Menjadi leader dalam bisnis jasa *network InfoCom* nasional dan regional"

Visi tersebut dijabarkan sebagai berikut :

Divisi *Long Distance* sebagai penyedia *Full Service Network* (FSN) yaitu *network* yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan segala jenis layanan *InfoCom* di tahun 2004. DLD mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, baik *operator/service provider* maupun pelanggan pengguna/*end user* melalui penyediaan berbagai jenis layanan jasa berbasis *network*, sehingga DLD menjadi pilihan utama bagi pelanggan dalam lingkup nasional maupun regional. Dengan sistem *Telecommunication Management Network* (TMN) yang dikelola secara efektif dan efisien oleh SDM dengan kompetensi tinggi.

Misi DLD adalah "Menjamin kemudahan akses bagi pelanggan di mana saja dan kapan saja melalui penyediaan jasa *network*".

Misi tersebut dijabarkan sebagai berikut :

Divisi *Long Distance* melakukan usaha dalam bisnis jasa penyediaan network dengan kemampuan *multiservice bundling* untuk menunjang bisnis *InfoCom* dalam lingkup nasional dan regional. DLD senantiasa melaksanakan peningkatan kualitas, kuantitas serta jangkauan *network*, mengembangkan ragam

jasa *network*, serta memberikan alternatif-alternatif penyediaan pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. DLD senantiasa meningkatkan kompetensi sumberdaya manusia dan kepuasan karyawannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya.

2.5.2 Bidang Usaha DIVISI *LONG DISTANCE*

Divisi *Long Distance* (DLD) merupakan salah satu bisnis unit PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang berdiri pada tahun 2002 di Jakarta dan dikepalai oleh seorang Kepala Divisi (KADIV LD). DLD dibentuk untuk merespon tantangan bisnis global dan mengakomodasi bisnis lama Divisi *Network* seperti penyediaan *network* panggilan jarak jauh, *network* domestik dan internasional, satelit dan *intelligent network* (IN).

Sesuai dengan Keputusan Direksi nomor KD.43/PS150/CTG-00/2003, DLD selaku *product owner* dan *profit center* berkewajiban untuk melayani jasa telekomunikasi melalui penyediaan produk dan infrastrukturnya. Adapun fungsi pemasaran produk dialihkan ke unit *Delivery Channel* seperti OGDC, CISC dan ESC, kecuali untuk jasa Satelit dan Internasional.

DLD yang memiliki cakupan area bisnis yang meliputi seluruh nusantara dan sebagian Asia Tenggara, telah mencanangkan visinya "*To be an important vehicle to make TELKOM Indonesia stands in victory row among regional Infocom players*" yang akan dicapai melalui misinya "*To Deliver an excellent network based services to customers and partners in Indonesia and beyond thru competitive advantage development*", yang dilandasi oleh The Telkom Way 135.

Bidang usaha Divisi *Long Distance* adalah pengusahaan jasa jaringan dan telekomunikasi jarak jauh domestik dan internasional serta *intelegent network* (IN) yang meliputi :

a. Jaringan *terrestrial* meliputi jaringan *backbone*.
b. Jaringan satelit.
c. Jasa sambungan langsung jarak jauh (SLJJ) dan *intelegent network* (IN).
d. Jasa sambungan langsung internasional.

Untuk menyelenggarakan bidang usaha tersebut Divisi *Long Distance* memiliki peran-peran sebagai berikut :

a. *General management*.
b. *Techno structure*.
c. *Shared services*.
d. Pengusahaan jaringan *terrestrial*.
e. Pengusahaan jaringan satelit.
f. Pengusahaan jasa SLJJ dan IN.
g. Persiapan (inkubasi) pengusahaan jasa dengan cakupan pasar internasional.

2.5.3 Tugas Pokok Pekerjaan Organisasi Divisi *Long Distance*

a. Kepala Divisi (KADIV)

   Menyelenggarakan peran *general management* bagi organisasi serta memastikan terlaksanakannya kegiatan yang mengacu kepada *Corporate Plan* dan hasilnya sesuai dengan RMO.

b. Bidang Perencanaan dan Pengendalian Bisnis

Menyelenggarakan peran *technostructure* bagi organisasi serta memastikan terlaksanakannya kegiatan yang mengacu kepada *Corporate Plan* dan hasilnya sesuai dengan RMO.

c. Bidang Pengembangan dan Pengendalian *Network*

Melaksanakan kegiatan perencanaan pengembangan serta upaya optimalisasi, sinergi, dan pengendalian *network*, serta memastikan terlaksanakannya kegiatan yang mengacu kepada *Corporate Plan* dan hasilnya sesuai dengan RMO.

d. Bidang *Shared Services*

Menyelenggarakan administrasi keuangan, logistik, sumber daya manusia, dan administrasi perkantoran Divisi *Long Distance* serta memastikan terlaksanakannya kegiatan yang mengacu kepada *Corporate Plan* dan hasilnya sesuai dengan RMO.

e. Sub Divisi *Terrestrial*

Mengusahakan dan mengelola jasa dan jaringan *terrestrial* untuk para pengguna di dalam dan di luar TELKOM.

f. Sub Divisi Satelit

Mengusahakan dan mengelola satelit untuk para pengguna di dalam dan di luar TELKOM.

g. Sub Divisi SLJJ dan IN

Mengusahakan dan mengelola jasa berbasis IN dan jasa SLJJ untuk para pengguna di dalam dan di luar TELKOM.

h. Sub Divisi TELKOM Internasional (TELIN)

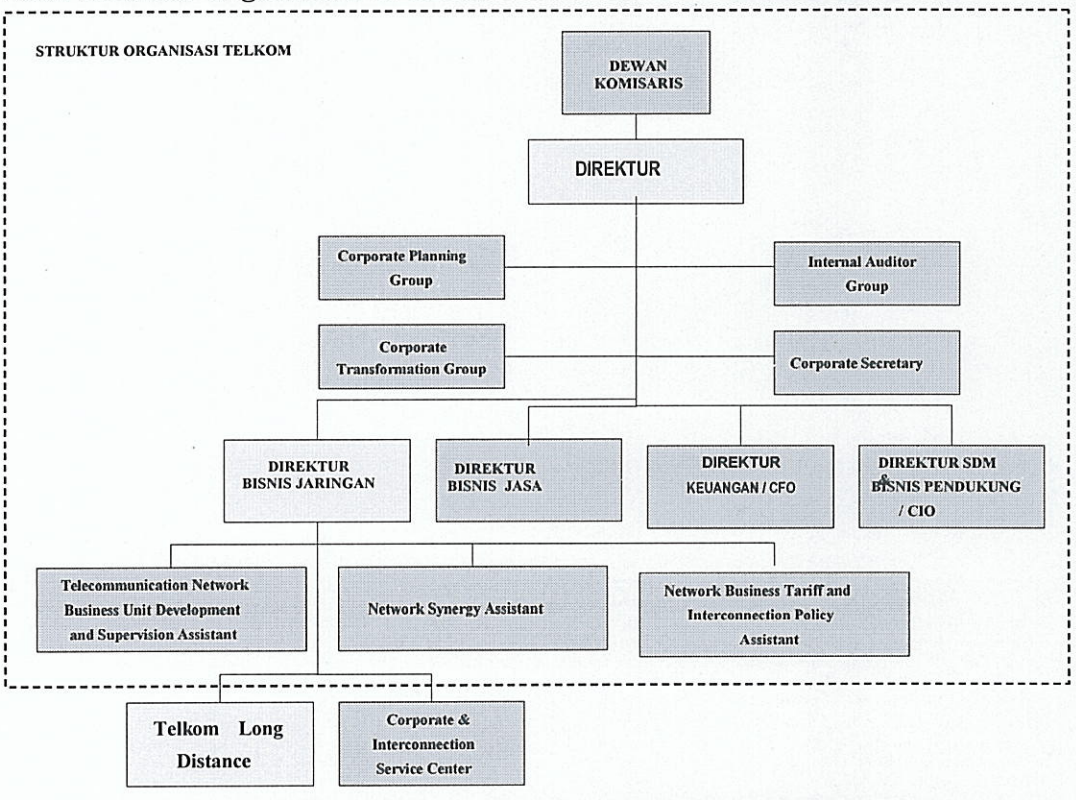
Melaksanakan usaha dan pengelolaan jasa telekomunikasi jarak jauh internasional untuk *voice* dan data serta jasa-jasa lainnya dengan cakupan pasar internasional.

i. *Representative Offices*

Menyelenggarakan operasi, pemeliharaan infrastruktur dan pelayanan kepada *customer* untuk lingkup usaha masing-masing Sub Divisi yang di koordinasikan oleh *delivery channel* antara lain : DIVRE, CISC, dan ESC.

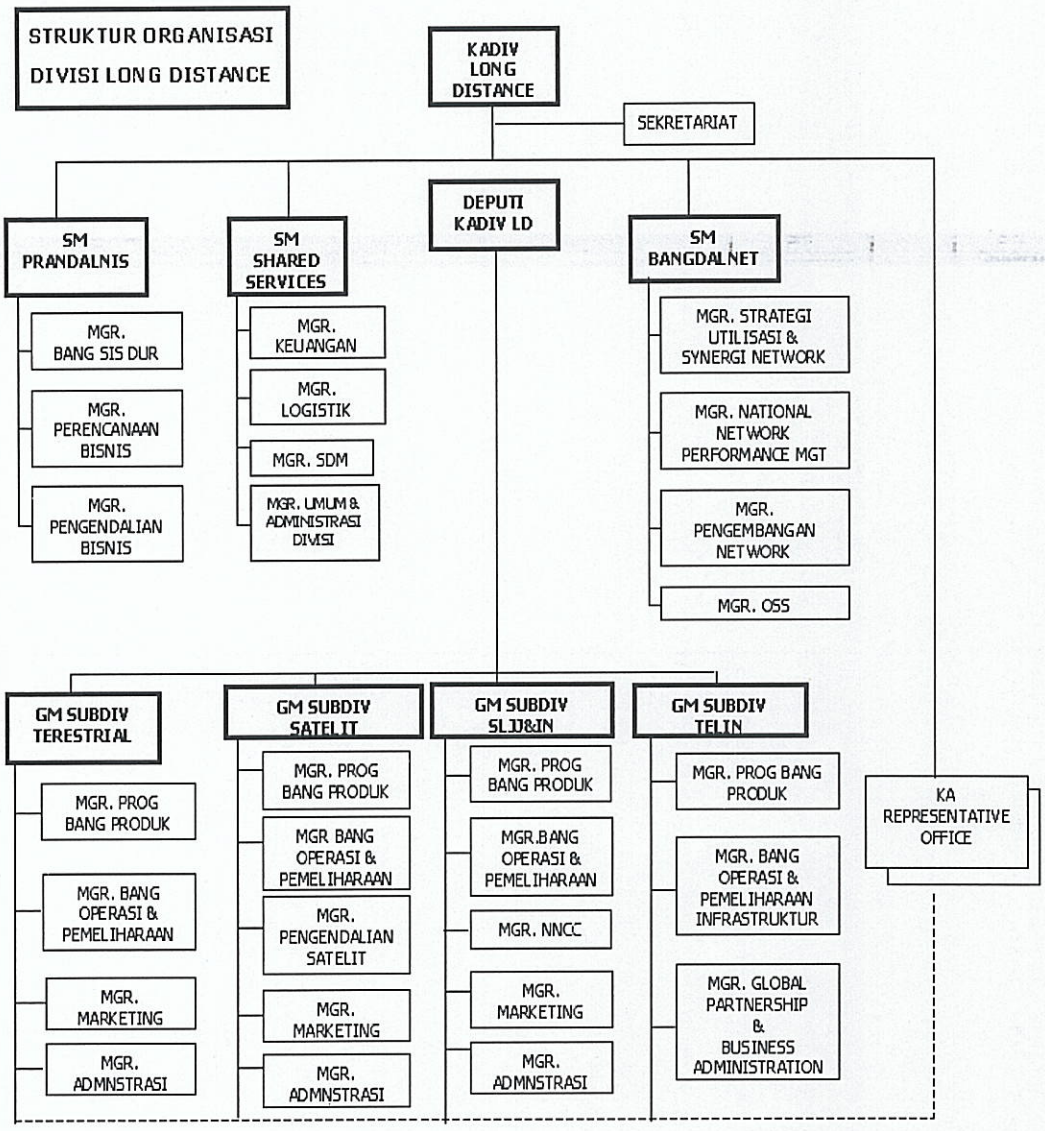
2.6 Struktur Organisasi

2.6.1 Struktur Organisasi PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk

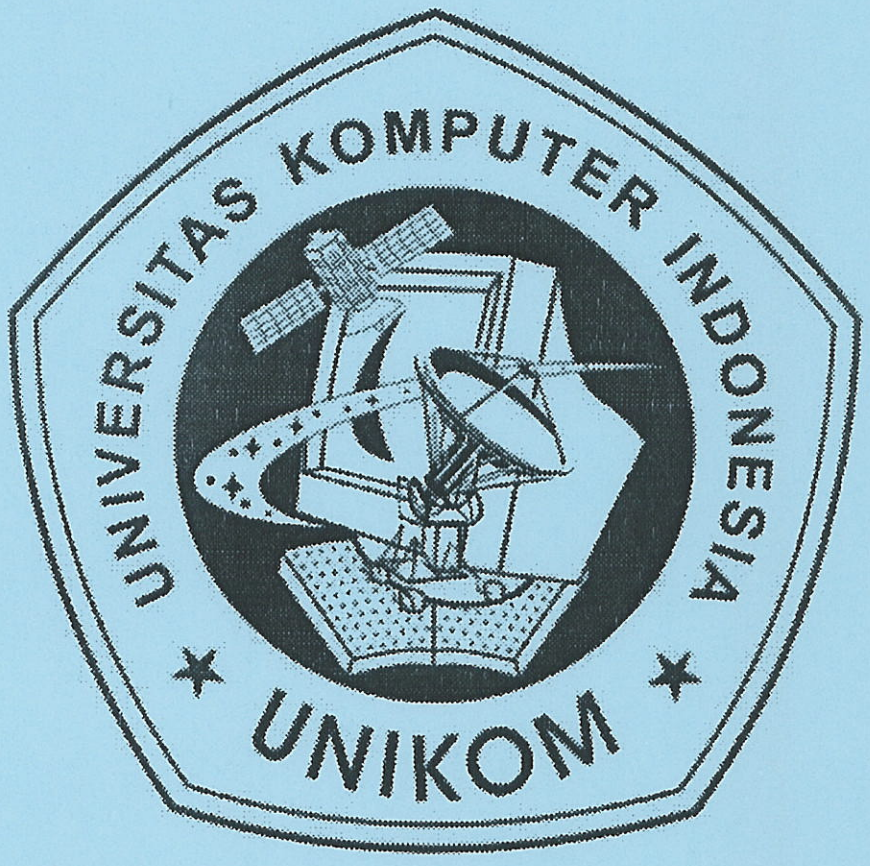


Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

2.6.2 Struktur Organisasi DIVISI *LONG DISTANCE*



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Divisi *Long Distance*


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM