BAB II

RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

2.1 Sejarah Perusahaan

Telkomsel pada awalnya merupakan nama sebuah pelayanan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi seluler, yang dikenal sebagai STBS (Sistem Telekomunikasi Bergerak Seluler) dikelola oleh PT. Telkom. STBS ini mulai beroperasi pada awal November 1993 pada proyek percontohan di pulau Batam dan pulau Bintan dengan menggunakan teknologi GSM yang telah dikenal luas oleh dunia internasional.

Penerapan proyek pertama dengan teknologi GSM di Indonesia ini berhasil dengan membangun jaringan seluler dan awal sampai dapat melakukan pembicaraan pada sistem telekomunikasi bergerak hanya dalam waktu dua bulan sejak dimulainya proyek ini. Keberhasilan ini terus dikembangkan ke daerah-daerah lainnya di nusantara, seperti Medan dan Pekanbaru.

Sejalan dengan keberhasilannya dalam pembangunan jaringan komunikasi bergerak, dirasakan perlunya sebuah acuan standar internasional dalam pengoperasian sistem jaringan GSM yang digunakan. Maka nama Telkomsel pun kemudian didaftarkan ke GSM MOU yang merupakan organisasi perkumpulan operator GSM yang berkedudukan di Dublin. Organisasi ini memiliki standar teknis dan non-teknis untuk seluruh operator GSM di seluruh dunia.

Strategi pengembangan yang diterapkan oleh PT. Telkomsel adalah dengan membangun infrastruktur di luar Jakarta terlebih dahulu kemudian baru masuk ke

Jakarta. Perkembangan ini berjalan sangat pesat karena didukung sistem yang tepat, dalam waktu satu tahun jaringan yang dimiliki sudah sangat luas dengan mencakup 27 provinsi dari 285 kota Dati II di seluruh Indonesia.

Perkembangan perusahaan lebih lanjut bisa dilihat sebagai berikut :

1995 : Telkomsel secara resmi mulai beroperasi sebagai sebuah perusahaan pada tanggal 26 Mei 1995. Para pemegang sahamnya adalah PT. Telkom sebesar 51 % dan PT. Indosat sebesar 49 %.

1996 : KPN telah menginvestasikan sebesar 333 juta USD untuk mengambil alih 17,28 % saham Telkomsel sementara sebuah perusahaan lokal Setdco Megacell Asia mengambil alih 5 %. Pada waktu yang sama PT. Telkom juga telah membeli tambahan saham-saham baru untuk mengurangi penambahan pemegang sahamnya. Semua transaksi-transaksi ini telah dipenuhi melalui penerbitan saham baru dengan hasil pendapatan dan strategi arus penjualan ke perusahaan Telkomsel. Hasil dari struktur pemegang saham setelah transaksi adalah PT. Telkom 42,72 %, P'T'. Indosat 35 %, KPN 17,28% dan Setdco Megacell Asia 5 %.

1997 : Telkomsel telah mencapai cakupan nasional (menyediakan cakupan di seluruh 27 propinsi di Indonesia), hanya dalam 2 tahun setelah memulai beroperasi. Telkomsel merupakan operator pertama di Asia dan diantara yang pertama di dunia yang memperkenalkan GSM isi ulang pra-bayar.

1998 : Pada awal tahun 1998, operator komunikasi bergerak nomor 1 di Indonesia dilihat dari ukuran dan jumlah pelanggan.

Telkomsel telah membangun BTS yang ke-1000.

1999 : Telkomsel telah menembus satu juta pelanggan.

2000 : KPN telah membeli saham Setdco sebesar 5 % di Telkomsel seharga 120 juta USD.

2001 : Telkom telah membeli 35 % saham Indosat di Telkomsel sehingga memiliki 77,72 % saham di Telkomsel.

Singtel telah membeli saham KPN 22.28 % seharga 602 juta USD.

Pelanggan Telkomsel telah mencapai tiga juta.

2002 : Singtel membeli tambahan saham 12,72 % Telkom untuk meningkatkan kepemilikan sahamnya di Telkomsel menjadi 35 %.

Telkom mempertahankan sisa sebesar 65 %.

Telkomsel telah melengkapi sebuah keberhasilan penerbitan obligasi senilai 150 juta USD yang telah beberapa kali oversubscribe dengan sebagian besar investor-investor mternasional.

Awal tahun 2002, Telkomsel telah meluncurkan layanan data bergerak pribadi terintegrasi ke pasar, diikuti pada bulan Oktober dengan peluncuran General Packet Radio System (GPRS) dan Multimedia Messaging System (MMS) yang merupakan beban data berkecepatan tinggi.

Telkomsel telah membangun BTS yang ke-3000.

Pada bulan Mei Telkomsel telah menyambut pelanggan yang ke-4 juta diikuti pada bulan Oktober yang ke-5 juta dan pada bulan Desember yang ke-6 juta.

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

2003 : Pada bulan Februari, Telkomsel menjadi operator pertama di Indonesia yang secara komersial meluncurkan layanan roaming internasional untuk para pelanggan prabayarnya.

Pada bulan Mei Telkomsel telah menyambut pelanggan yang ke-7 juta diikuti pada bulan Juli yang ke-8 juta dan pada bulan Oktober yang ke-9 juta.

2004 : Telkomsel telah menembus 10 juta pelanggan pada bulan Februari, diikuti pada bulan Juli 11 juta dan 12 juta pada bulan Juni.

Telkomsel menjadi operator pertama di Indonesia yang memperkenalkan teknologi transmisi data kecepatan tinggi EDGE kepada pasar Indonesia, pada bulan Februari 2004.

Pada bulan ini juga, Telkomsel membangun BTS yang ke-5000.

Pada bulan Maret, Telkomsel meluncurkan produk baru yang inovatif dan menjadi sangat sukses untuk layanan pasca bayar ***kartuHALO*** dengan nama brand ***HALObebas.***

Pada bulan Mei, Telkomsel meluncurkan produk prabayar baru dengan nama brand Kartu AS (Ace Card) dengan target penetrasi pada segment pasar dengan usage pemakaian telepon yang rendah.

Pada bulan Juni Telkomsel mengumumkan peluncuran layanan alternatif baru di bidang pengisian pulsa yang diberi nama M-KIOS. Pengisian ini melengkapi jumlah pilihan pelanggan untuk mengisi pulsa sebagaimana yang dikenal selama ini .

Pengisian pulsa untuk pelanggan kartu prabayar ini dilakukan secara elektronik yang aman karena menggunakan USSD Command. Alternatif ini mempermudah pula mitra distribusi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kartu prabayar Telkomsel, karena selain ragam nominasi pulsa, pihak distribusi juga dapat menawarkan alternatif cara pengisian.

Telkomsel telah mendapatkan kembali sejumlah penghargaan pada tahun ini, meliputi:

- Dua Indonesia's Best Brand Award untuk merek pasca-bayar kartuHALO dan merek pra-bayar simPATI.
- Dua Indonesian Customer Satisfaction Award untuk merek pasca-bayar kartuHALO dan merk pra-bayar simPATI.
- Indonesia's E-Company Award.

2.2 Tempat dan Kedudukan Perusahaan

PT. Telkomsel bertempat di Gedung CCSL (Caraka Citra Sekar Lestari) Jl. Asia Afrika No. 133-137 Bandung.

2.3 Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan

Bentuk perusahaan PT. Telkomsel adalah Perusahaan Perseroan (Persero), yang merupakan anak perusahaan dari PT. Telkomunikasi Indonesia Tbk (Telkom) dengan kepemilikan saham 65 % dan sisanya dimiliki oleh Singapore

Telecom Mobile Pte. Ltd (SingTel Mobile) sebesar 35 %.

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

2.4 Bidang Pekerjaan Perusahaan

Telkomsel merupakan operator yang memimpin jasa telekomunikasi selular di Indonesia dilihat dari sisi penguasaan pasar. Pada tanggal 30 September 2002, Telkomsel telah mempunyai hampir 5 juta pelanggan yang didasarkan pada statistik industri, hal itu dinyatakan dengan penguasaan pasar yang melebihi 52 %.

Telkomsel menyediakan layanan selular GSM di lndonesia. melalui jaringan nasional GSM dual Band 900/1800 MHz dan secara internasional, malalui 163 partner roaming internasional pada 69 negara. Perusahaan Telkomsel menyediakan pelanggannya dengan pilihan sebuah jasa pra-bayar simPATl Nusantara ("simPATI") atau sebuah jasa pasca-bayar kartuHALO, selain itu juga menyediakan berbagai jasa-jasa dan program-program sebagai nilai tambah.

2.4.1 Produk dan Layanan

Produk utama Telkomsel adalah kartuHALO dan simPATI nama yang digunakan untuk setiap kartu SIM {Subcriber Identity Module). Yang menjamin penggunaannya memperoleh semua keuntungan GSM, seperti keamanan (bebas dari penyadapan dan penggandaan), aksesibilitas, harga yang terjangkau, mutu prima dan jangkauan luas. Dan sisi layanan Telkomsel terus mengadakan pelatihan bagi karyawan agar lebih handal, inovatif dan profesional dalam menangani produk dan jasa demi tercapainya kepuasan pelanggan.

Semua pelanggan yang membeli produk dan layanan dan Telkomsel,

mendapatkan nilai maksimal dari aneka pelayanan yang tersambung dari kartu tersebut. Selain kemampuan yang "umum", menelepon dan menerima telepon dari sembarang tempat dan kapan saja.

Untuk memenuhi tuntutan tersebut Telkomsel tidak tanggung-tanggung menggelar layanan 'After Sales Service' berupa :

- Graha Pari Sraya atau disingkat GraPARI,berasal dari bahasa Sansekerta yang diberikan oleh Sri Sultan Hamengkubuwono X untuk nama kantor pelayanan;
- CAROLINE, jasa ini membantu pelanggan dimanapun dan kapanpun pelanggan memerlukan bantuan dari customer sevice tinggal menghubungi 111 melalui ponsel.

Produk

Saat ini PT. Telkomsel hanya mengkhususkan dirinya untuk bergerak dalam dunia bisnis yang berhubungan dengan telekomunikasi, yaitu sebagai operator STBS GSM, sehingga semua usaha hanya dikhususkan untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuannya, baik dari segi perangkat maupun dari segi pelayanan. Dari segi perangkat, salah satunya PT. Telkomsel telah meluncurkan mobil COMBAT {Compact Mobile Base Solution) yang berfungsi sebagai RBS {Radio Base Station) sementara di daerah-daerah blankspot (tidak tercakup oleh RBS) sebelum dibangun infrastruktur permanen atau pada daerah-daerah yang RBS permanennya sedang mengalami gangguan sebelum selesai diperbaiki. Sedangkan dari segi pelayanan, PT. Telkomsel telah mencanangkan program Cybercell, yaitu program dengan tekad untuk menjadi operator kelas dunia yang

menyediakan pelayanan telekomunikasi bermutu tinggi dan efisien.

Adapun produk-produk yang dikeluarkan oleh PT. Telkomsel sebagai operator STBS GSM adalah :

- Kartu HALO

Untuk dapat mengoperasikan sistem GSM pada ponsel, maka pelanggan harus menggunakan SIM (Subscriber Identity Adodule) Card, yaitu kartu identitas pelanggan SIM (card yang dikeluarkan PT. Telkomsel yang diberi nama kartu HALO).

- Kartu SIMPATI

Kartu ini merupakan singkatan dari Sistem koMunikasi yang tePAt dan pasTI. Kartu ini merupakan SIM (card yang telah diisi dengan sejumlah unit pulsa tertentu dengan suatu batas pemakaian.jika sudah melewati batas waktu yang telah ditentukan atau sebelumnya tetapi unit pulsa telah habis, maka SIM card tidak dapat dipakai lagi sebelum melakukan registrasi atau pengisian ulang dengan membeli voucher yang berisi sejumlah pulsa.

- Kartu KHAMELIA

Kartu ini singkatan dari Karlu Halo Media Lintas Aplikasi adalah semacam kartu telepon umum yang hanya dapat digunakan pada telepon box khusus Telkomsel / GSM, yang ditempatkan pada public services seperti bus, kereta api, dan lain-lain. Maupun pada tempat-tempat yang belum memiliki jaringan telepon.

- Kartu SI MANIS

SI MANIS atau Sistem Akses Nomor Istimewa adalah SIM Card yang

memiliki batasan akses panggilan (outgoing) dan penerimaan (incoming) komunikasi sebanyak maksimal sepuluh nomor.

- Kartu AS

Kartu AS merupakan kartu Prabayar (Prepaid) yang dikeluarkan oleh Telkomsel. kartu As dapat diisi ulang seperti halnya dengan kartu Prabayar yang ada di Indonesia. kartu As dapat digunakan di seluruh Indonesia, tarif percakapan sangat kompetitif karena mempunyai 2 Tarif Khusus, yaitu:

- Tarif "Super Murah" (Tarif FLAT Antar pengguna kartu As)
- Tarif "Murah" (Tarif FLAT antar pelanggan kartu As ke pelanggan kartuHALO dan simPATI).

Layanan

Dalam rangka untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan bagi pelanggan, PT. Telkomsel mengeluarkan beberapa bentuk fitur yang menjamin kepuasan pelanggan yang tentu saja disertai dengan perkembangan teknologi, antara lain :

- VERONICA

VERONICA atau VoicE RespONce and Info Care adalah fitur yang cara kerjanya mirip dengan mesin penjawab pribadi. Setiap panggilan yang tidak terjawab akan langsung masuk ke mesin penjawab pribadi, salam yang dibenkan dapat berupa salam pribadi atau salam standar dari Telkomsel.

- SMILE

SMILE atau Short Message and Info LinE (SMS) adalah fitur yang menawarkan alternatif lain bagi para pelanggan untuk berkomunikasi melalui

pesan tertulis.

UNIT PELAYANAN JASA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

- CALIPSO

CALIPSO atau Calling Line InterPerSOnal adalah fitur untuk mengetahui pemanggil di layar ponselnya. Nama pemanggil akan muncul bila pemilik ponsel sebelumnya telah memasukkan nama tersebut ke dalam memori di Phone Book ponsel. Namun, apabila nama tersebut belum tercantum. maka hanya nomor pemanggil yang akan muncul dilayar. Dengan adanya fitur ini, keuntungan yang didapat diperoleh pelanggan adalah pelanggan dapat dengan cepat mengambil keputusan untuk menjawab atau tidak.

- WAITING

WAITING atau Call Waiting dan Call Holding adalah fitur yang memungkinkan pelanggan bisa tetap menerima panggilan ketika ia sedang melakukan pembicaraan. Namun pembicaraan dengan kedua pcmanggil tersebut tidak bisa dilakukan secara bersamaan. Ketika sedang melakukan pembicaraan dengan salah satu pemanggil, pemanggil lainnya dalam proses menunggu. Munculnya pemanggil ketika pelanggan sedang melakukan pembicaraan ditandai dengan adanya bunyi "beep" dan di layar ponsel akan muncul nomor atau nama pemanggil dengan keterangan

- FORWARDING

FORWARDING atau Call forwarding adalah fitur yang memungkinkan pelanggan mengalihkan panggilan dari ponsel ke nomor lain, baik telepon biasa (fixedphone) maupun ke ponsel lainnya.

- FARIDA

FARIDA atau FAx Responce and Interactive Data adalah fitur yang memungkinkan pelanggan bisa melakukan komunikasi suara, data, dan mengirimkan faksimili melalui ponsel hanya dengan menggunakan satu nomor.

- Situs : www.telkomsel.com

Salah satu kunci keberhasilan sebuah perusahaan jasa dalam memenangkan persaingan adalah kemampuan memberikan edukasi yang terus menerus kepada pengguna jasanya. Berbagai macam cara dilakukan untuk mendidik pelanggannya. Tujuan utama situs ini adalah menyampaikan segala bentuk informasi perihal Telkomsel kepada pelanggan secara cepat dan mudah dibahas kapanpun dan dimanapun.

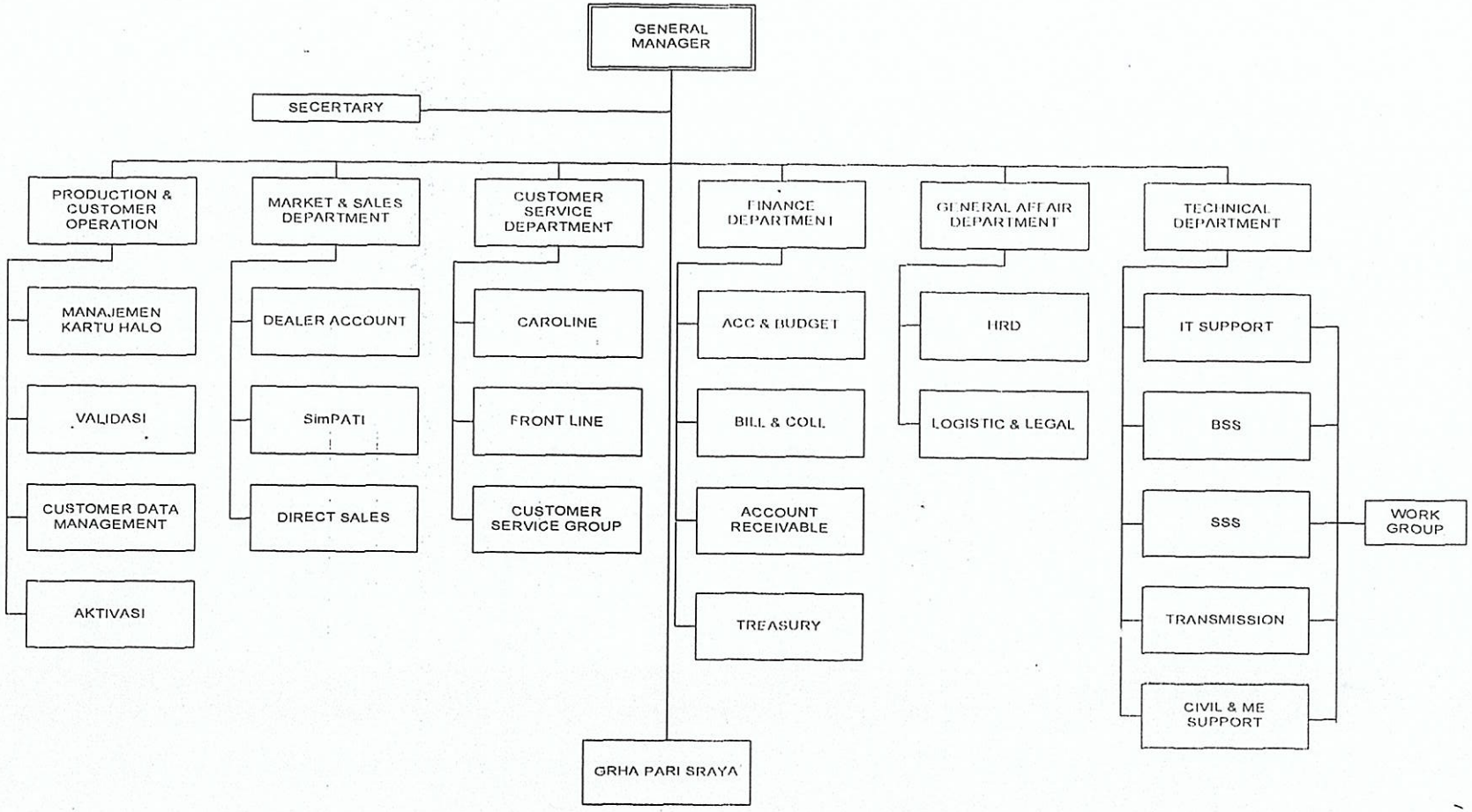
2.5 Bidang Pekerjaan Divisi / Departemen Tempat Kerja Praktek

Bidang pekerjaan divisi / departemen tempat kerja praktek penulis yaitu Divisi Teknik Sisfo (IT Support) yang merupakan salah satu bagian stuktur dari Departemen Teknik. Dapat dilihat dalam struktur organisasi yang terlampir.

2.6 Struktur Organisasi Perusahaan

Organisasi PT. Telkomsel Regional Jawa Barat terdiri dari beberapa departemen yang terdiri dari Departemen Produksi dan Operasi, Marketing dan Sales, Customer Service, Finance (keuangan), General Affair dan Departemen Teknik. Sedangkan yang tergabung dengan Departemen Teknik dimana Kerja

Praktek mi dilakukan meliputi : Bagian BSS, SSS, Transmisi dan Civil dan ME Support yang tergabung dalam satu team work, serta ditambah lagi bagian sistem informasi. Bagian BSS merupakan bagian yang bertugas untuk melaksanakan operasi dan pemeliharaan terhadap BSS yang ada. Untuk mengetahui lebih lengkap mengenai struktur organisiasi PT. Telkomsel, dapat dilihat pada diagram berikut :



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Telkomsel