BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Unit KSO Divisi Regional III Bandung

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Unit KSO Divisi Regional III dalam peta bisnis layanan jasa telekomunikasi menguasai propinsi wilayah Jawa Barat dan sebagian besar propinsi Banten dengan benteng geografi dari kawasan Ujung Kulon hingga Losari.

Torehan perjalanan sejarah Divre III dimulai ketika masih menyandang sebutan DTEL VIII Bandung dimasa TELKOM masih berstatus Perusahaan Negara (PN), selanjutnya berganti sebutan menjadi WITEL V Jawa Barat saat status TELKOM sebagai perusahaan umum (PERUM), ketika TELKOM mulai akan "*Go Public*" sebagai *Public Corporation*, TELKOM telah menyandang predikat sebagai perusahaan terbuka Perseroan Terbatas (PT), sebutan WITEL V pun berubah menjadi Divisi Regional III untuk Wilayah Jawa Barat dan Banten secara utuh.

Kehadiran mitra kerjasama operasi (KSO) PT Ariawest International dalam kancah bisnis jasa informasi dan telekomunikasi di Divre III tahun 1995, membawa konsekuensi adanya penciutan area bisnis, dengan dimasukannya Bogor, Serang, Purwakarta (BOSEPUR) sebagai bagian dari wilayah bisnis Divre II Jakarta.

Dalam peta bisnis jasa informasi dan telekomunikasi dikawasan Jawa Barat dan Banten, dengan bentang wilayah seluas 22.551 Km2, terdapat 20 pusat pemerintahan daerah kabupaten/kota meliputi:

1. Kota Bandung
2. Kota Cimahi
3. Kabupaten Bandung
4. Kabupaten Sumedang
5. Kota Cirebon
6. Kabupaten Cirebon
7. Kabupaten Kuningan
8. Kabupaten Indramayu
9. Kabupaten Majalengka
10. Kota Sukabumi
11. Kabupaten Sukabumi
12. Kota Tasikmalaya
13. Kabupaten Tasikmalaya
14. Kabupaten Ciamis
15. Kota Banjar
16. Kabupaten Cianjur
17. Kabupaten Garut
18. Kabupaten Subang
19. Kabupaten Lebak (Rangkasbitung)
20. Kabupaten Pandeglang

Dari ke-20 pusat pemerintahan/kabupaten/kota di Jawa Barat dan Banten, kawasan bisnis layanan jasa informasi dan telekomunikasi dikelola oleh delapan kantor daerah pelayanan telekomunikasi (KANDATEL) dan delapan puluh tiga kantor Cabang pelayanan Telekomunikasi (KANCATEL).

Ke-8 KANDATEL Divisi Regional III meliputi:

- KANDATEL Bandung, mencakup wilayah Kota Bandung, Kota Cimahi, Kabupaten Bandung dan Kabupaten Sumedang
- KANDATEL Cirebon mencakup wilayah Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Indramayu Dan Kabupaten Majalengka
- KANDATEL Tasikmalaya mencakup wilayah Kota Tasikmalaya, Kota Banjar, Kabupaten Tasikmalaya, Dan Kabupaten Ciamis
- KANDATEL Sukabumi mencakup wilayah Kota Sukabumi Dan Kabupaten Sukabumi
- KANDATEL Cianjur mencakup seluruh wilayah Kabupaten Cianjur
- KANDATEL Garut mencakup seluruh wilayah Kabupaten Garut
- KANDATEL Subang mencakup seluruh wilayah Kabupaten Subang
- KANDATEL Rangkasbitung mencakup wilayah Kabupaten Lebak dan Kabupaten Pandeglang

Sedangkan posisi Divre III secara geografis berbatasan dengan wilayah bisnis Divre II Jakarta yang dikenal dengan JABOTABEKSEPUR (Jakarta-Bogor-tangerang-Bekasi-Serang-Purwakarta) dan kearah timur, berbatasan dengan wilayah bisnis Divre IV Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sejak ditanda tanganinya akta *buy-out* atas Divre III dari PT Ariawest International kepada PT Telkom bulan Juli 2003, secara keseluruhan alat produksi yang selama delapan tahun dikelola mitra KSO dalam kondisi kurang baik operasi dan nyaris tanpa adanya sentuhan pemeliharaan maupun peremajaan.

Berkaca dari semangat hidup masyarakat negeri kincir angin Belanda, manajemen Divre III dalam masa transisi *buy-out* meluncurkan jurus penyelamat dan penyehatan yang dikemas melalui strategi "*Recovery Divre III*" dalam 3 tahap, hingga 2005 dimana kendali Manajemen Divre III akan memasuki operasional dan *service excellence*, sebagai perwujudan janji Telkom Divre III untuk bangkit, merenda kembalinya predikat sebagai "*Center Of Excellence*", dengan orientasi menghadirkan cita rasa pelayanan selesai ditempatkan dan berkualitas kepada masyarakat pelanggan, umumnya ditatar Pasundan.

Visi, Misi, dan Kebijakan Mutu

Visi

"*To Become a Dominant InfoCom Player in the Region*"

Misi

- Memberikan layanan "*One Stop InfoCom*" dengan kualitas yang prima dan harga yang kompetitif,
- Mengelola usaha melalui cara terbaik dengan SDM yang unggul, teknologi yang kompetitif dan *Business Partner* yang sinergi.

Kebijakan Mutu (*Quality Policy*)

Kebijakan mutu DIVRE III adalah :

- Kepuasan & loyalitas *stakeholder* adalah tujuan bisnis kami

- Bertekad untuk memenuhi kebutuhan, persyaratan dan harapan pelanggan, serta peraturan dan perundangan yang berlaku.
- Setiap individu dalam organisasi bertanggungjawab untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan perbaikan Sistem Manajemen Mutu secara terus menerus untuk mencapai *Business Result* (*Customer Focus, Product & Service Result, Financial & Market, Human Resources, Organization Result*) .

2.2 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Unit KSO Divisi Regional III Bandung

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka dasar dalam suatu perusahaan, struktur organisasi adalah suatu bagan yang menggambarkan posisi/jabatan yang ada serta garis wewenang yang menunjukkan suatu tanggungjawab.

Struktur organisasi didesign untuk mengidentifikasi berbagai keterkaitan hubungan fungsional secara tegas dan jelas. Lebih jelasnya struktur organisasi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Unit KSO Divre III Bandung dapat dilihat pada lampiran.

2.3 Deskripsi Jabatan

Secara umum tugas dan tanggungjawab pengelolaan DIVRE III dibagi menjadi dua fungsi yaitu fungsi strategis dan operasional. Fungsi strategis dilaksanakan oleh Senior Manager sedangkan operasional dilakukan oleh KAKANDATEL dan Ka Unit.

Secara detail tugas dan tanggung jawab Senior Manager, Ka Unit dan KAKANDATEL dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Senior Manager Bangnis

   Bertanggungjawab atas pengelolaan bisnis meliputi perencanaan, analisa, evaluasi, rumusan strategi, riset, dan pengembangan infrastruktur network dan IT, pengelolaan.

2. Senior Manager Yanmas

   Bertanggungjawab atas terlaksananya strategi dan kebijakan pemasaran dan pelayanan, sehingga dapat memuaskan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan, untuk meraih dominasi pasar (*market leader*).

3. Senior Manager Performansi

   Bertanggungjawab terhadap pengelolaan performansi DIVRE III, meliputi performansi bisnis, alat produksi, pelaporan & NKU dan manajemen kualitas serta pengembangan inovasi & GKM dengan mengoptimalkan sumberdaya yang ada dalam upaya meningkatkan performansi DIVRE III.

4. Senior Manager Keuangan

   Bertanggungjawab atas pengelolaan keuangan yang berkaitan dengan penyediaan & pengalokasian dana, menetapkan kebijakan dan pengendalian anggaran, penerimaan pendapatan serta pencatatan dan penyajian pelaporan keuangan untuk menjamin bahwa seluruh aktivitas keuangan berjalan secara efisisen dan efektif untuk mendukung operasional dan pencapaian target EBITDA Divisi Regional III.

5. Senior Manager SDM

Bertanggungjawab dalam mengelola semua proses-proses MSDM, pengembangan organisasi dan budaya perusahaan serta manajemen perubahan untuk meningkatkan produktivitas, kepuasan dan profesionalisme pegawai, sebagai upaya mendukung operasional dan pencapaian target DIVRE III.

6. Senior Manager Umum

Bertanggungjawab atas pengelolaan dukungan bisnis melalui pengelolaan logistik, pengelolaan asset, pengelolaan hukum dan pengamanan sehingga pencapaian sasaran dan tujuan kinerja Unit KSO DIVRE III dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif.

7. Ka Unit Pelayanan Network

Bertanggungjawab atas kelancaran penyaluran trafik INFOCOM, pengelolaan, pengoperasian, pemeliharaan dan pelayanan *Network Regional*, dengan mengupayakan pengelolaan sentral, transport & *mechanical electrical* (ME), pengendalian *network*, pelayanan *network* dan dukungan administrasi, dalam rangka mencapai performansi operasi *network* yang optimal dan handal dalam memberikan konstribusi terhadap penyelenggaraan pelayanan jasa telekomunikasi bagi pelanggan di wilayah operasi DIVRE III.

8. Ka Unit Corporate Customer

Bertanggung jawab atas keberhasilan pelaksanaan strategi retensi, akuisisi dan penetrasi yang tercermin pada peningkatan pendapatan, laba operasional dan kepuasan serta loyalitas pelanggan di lingkup DIVRE III

dan bertanggungjawab atas perencanaan, pengembangan dan pengimplementasian rancangan solusi total bagi pelanggan di lingkup regionalnya yang diselaraskan dengan rancangan solusi total yang ditetapkan oleh *Enterprise Service Center* (ESC). Dan berperan sebagai OGDC.

9. Ka Unit Sistem Informasi

Bertanggungjawab atas penyelenggaraan solusi sistem dan proses berbasis IS/IT mulai dari pelayanan terhadap *internal customer*, pengolahan data/informasi bisnis perusahaan, dan pelayanan pelanggan berbasis kesisteman (*security, aplikasi, infrastruktur, database*, dan *computer peripheral*) berdasarkan pada *Strategic Information System Planning* sebagai *Primary Operating Support System* perusahaan dan bertanggungjawab atas peningkatan mutu sistem informasi kepada pemilik proses dan penggunanya di lingkungan DIVRE III.

10. Ka Unit Pembangunan

Bertanggungjawab atas perencanaan pembangunan, pengawasan pelaksanaan pembangunan, menyelenggarakan administrasi pembangunan, pengembangan SDM, pengendalian program dan anggaran dan *contiunuos improvement*.

11. Ka Unit Revenue Ass & Fraud

Melakukan *validasi parameter* pelanggan, *parameter switch*, *parameter billing, validasi collection* dan *payment prosess* dan melakukan pengelolaan *issue* dan kasus *fraud*, pendalaman masalahnya, pencegahannya, pelacakannya, penanggulangannya dan pengkoreksiannya

secara terstruktur, secara sistem dan menyeluruh, sehingga menekan terjadinya kerugian pendapatan dan meningkatakan citra perusahaan.

12. Kakandatel

Memimpin KANDATEL, Staff dan para Kepala Bagian dan Kepala Dinas, dalam pengembangan dan pemberian layanan-layanan telepon kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan serta pencapaian pendapatan dan anggaran biaya dalam perencanaan bisnis KANDATEL.

2.4 Aspek Kegiatan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Unit KSO Divisi Regional III Bandung

2.4.1 Produk/ Jasa Utama

DIVRE III sebagai penyelenggara/penyedia Jasa Layanan InfoCom memfokuskan diri pada bisnis Phone(P)Net, Internet(I)Net dan Service(S) Net dengan produk / layanan sebagai berikut :

1. Phone (P) Net
   - Telepon pelanggan
   - Telkom Vote
   - Telkom Free Personal
   - Telkom Free
   - Telkom Premium
   - Telkom Flexi
   - Sambungan Pelanggan jarak jauh (SPJJ/LDS)
   - Telkom ISDN

- Telkom Teleconference

2. Internet (I) Net
   - Telkomnet Instan
   - Internet Teleponi
     - TELKOM Save
     - TELKOM Global 017
   - TELKOMNet ISDN
   - TELKOMNet Astinet
   - VPN
3. Service (S) Net
   - TELKOM Intercarrier
     - Interkoneksi
     - Sewa Jaringan
     - Panggilan antar
     - Penyelenggara (*Interconnect Call*)

2.4.2 Fokus Pada Pelanggan

Manajemen DIVRE III selalu berusaha untuk memahami dan memenuhi semua kebutuhan dan keinginan pelanggan pada masa ini maupun masa yang akan datang dengan tujuan peningkatan kepuasan pelanggan. Manajemen DIVRE III mengelola pelanggan & pasar berdasarkan beberapa tahapan, dimulai dari identifikasi kebutuhan pasar dan pelanggan, membangun hubungan dengan pelanggan, dan menciptakan/ meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan.

Untuk lebih memfokuskan identifikasi kebutuhan masing-masing pelanggan, DIVRE III melakukan segmentasi pelanggan menjadi *Personal Line*, *Corporate Line*, dan WARTELUM (Warung TELKOM dan Telepon Umum). Segmentasi ini dilakukan dengan tujuan agar identifikasi kebutuhan pelanggan menjadi lebih efektif pada setiap segmen pelanggan dan dapat mendukung kelancaran bisnis TELKOM.

Membangun hubungan dengan pelanggan dilakukan Manajemen DIVRE III dengan :

a. Menyediakan sarana/mekanisme akses (*Walk-In* maupun *Phone In*) untuk menampung informasi dan keluhan pelanggan antara lain :
   - Pelanggan Corporate melalui Unit Corporate Customer (UCC) atau Account Manager (AM), maupun Call Center.
   - Pelanggan Personal dan WARTELUM melalui SERPO, Plasa Telkom, Call Center.

b. Melakukan penawaran produk dan layanan melalui telemarketing, *door-to-door* marketing dan *direct mail*

c. Promosi produk dan layanan melalui media langsung (mendatangi pelanggan) dan tidak langsung (media massa)

d. Melakukan *Customer education*

e. *Customer knowledge* melalui survey (CSLS) dan *focus group discussion* untuk menggali suara pelanggan

f. Pengiriman produk dan layanan baru ke pelanggan secara langsung

g. *Customer visit* dan pemberian *total solution plan* oleh Account Manager (AM) untuk pelanggan corporate.

h. Memberikan penghargaan kepada pelanggan yang memberikan kontribusi tinggi terhadap keuntungan perusahaan melalui program Telkom Reward.

i. Pemberian informasi yang lengkap dan akurat kepada pelanggan yang mencari informasi tentang produk dan layanan DIVRE III dan tingkah laku bisnis (permintaan layanan baru, transaksi, membayar tagihan)

j. Mempertahankan dan meningkatkan performansi teknis (mis. ASR, Q) dan layanan (mengurangi angka cabutan, percepatan proses PSB, perbaikan gangguan).

k. Penerapan budaya The Telkom Way 135 untuk menanamkan kesadaran dan tekad para karyawan agar senantiasa siap dan setia melayani pelanggan.

l. Penanganan keluhan pelanggan (tagihan telepon, kerusakan infrastruktur)

m. Membangun Sistem Informasi Pelanggan.

2.4.3 Proses Penetapan Persyaratan Pelanggan dan Pasar

Untuk mencapai kepuasan pelanggan, Manajemen DIVRE III harus memastikan ditetapkan dan dipenuhinya persyaratan pelanggan. proses menetapkan persyaratan pelanggan melalui beberapa tahap.

Persyaratan pelanggan terhadap layanan DIVRE III hingga keputusan penggunaannya, diidentifikasi dan dikumpulkan melalui media akses langsung dan tidak langsung.

Pelaksanaan evaluasi dan analisa untuk menentukan persyaratan pelanggan adalah sebagai berikut :

1) Identifikasi *voice of customer* and *market* melalui media akses langsung maupun tak langsung.
2) Melakukan evaluasi dan analisa terhadap *voice of customer* and *market*.
3) Pengembangan alternatif layanan pelanggan
4) Penetapan layanan akhir.
5) Sosialisasi layanan baru ke seluruh organisasi