BAB II

RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

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 dari 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 UD dolar 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 %, PT. 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 US dolar.

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 US dolar.

Telkomsel telah mencapai tiga juta dolar.

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 US dolar yang telah beberapa kali *oversubscribe* dengan sebagian besar investor-investor internasional.

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.

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.

UNIT PELAKSANA PERPUSTAKAAN UNIKOM

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 %.

2.4 Bidang Pekerjaan Perusahaan

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

Telkomsel menyediakan layanan selular GSM di Indonesia, 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 pelihan sebuah jasa pra-bayar simPATI 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 (*Subscriber 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. Dari 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 dari Telkomsel, mendapatkan nilai maksimal dari aneka pelayanan yang tersambung dari kartu tersebut. Selain kemampuan yang "umum", menelepon dan menerima telepon dari sembarag tempat dan kapan saja.

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

- Grha Pari Sraya atau disingkat GraPARI berasal dari bahasa Sansakerta 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 Station*) 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 sebelumselesai 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 Module*) *Card*, yaitu kartu

identitas pelanggan SIM *Card* yang dikeluarkan PT. Telkomsel yang diberi nama kartu HALO

- Kartu SIMPATI

  Karu 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 Kartu 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.

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 diberikan 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.

- 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 pemanggil 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 "*waiting*".

- 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.co.id

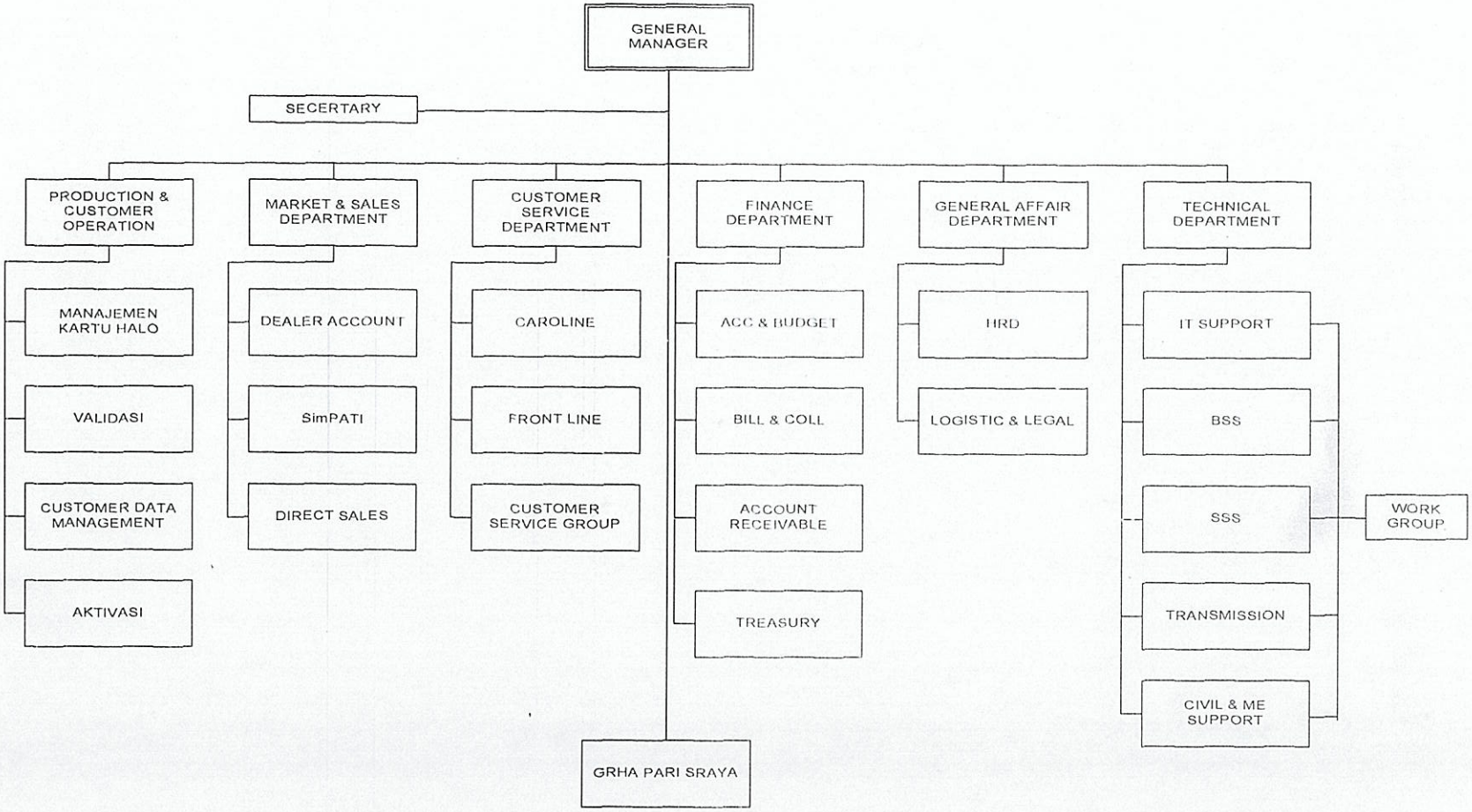
  Salah satu kunci keberhasilan sebuah perusahaan jasa dalam memenangkan persaingan adalah kemampuan memberikan edukasi yang terus menerus kepada pengguna jasanya. Berbagai macam car dilakukan untuk mendidik pelanggannya. Tujuan utama situs ini adalah menyampaikan segala bentuk informasi perihal Telkomsel 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 ini dilakukan meliputi : Bagian BSS, SSS, Transmisi dan Civil dan ME Support yang tergabung dalam satu *team work*, serta ditambah lagi bagina 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