BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perkembangan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Unit KSO Divre III Bandung

UNIVERSITAS KOMPUTER PERPUSTAKAAN UNIKOM

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Divre III dalam peta bisnis layanan jasa telekomunikasi menguasai propinsi wilayah Jawa Barat dan sebagian besar Propinsi Banten dengan bentang geografis dari kawasan UjungKulon hingga Losari.

Torehan perjalanan sejarah Divre III dimulai ketika masih menyandang sebutan DITEL 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 Publik*" 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 Internasional 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. Kabuppaten 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 8 Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi (KANDATEL) dan 83 Kantor Cabang Pelayanan Telekomunikasi (KANCATEL).

Ke-8 KANDATEL Divisi Regional III meliputi :

1. KANDATEL Bandung, mancakup wilayah kota Bandung, kota Cimahi, Kabupaten Bandung dan Kabupaten Sumedang.
2. KANDATEL Cirebon mencakup wilayah kota Cirebon, kabupaten cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Majalengka.
3. KANDATEL Tasikmalaya mencakup wilayah Kota Tasikmalaya, Kota Banjar, Kabupaten Tasikmalaya, dan Kabupaten Ciamis.
4. KANDATEL Sukabumi mencakup wilayah Kota Sukabumi dan Kabupaten Sukabumi.
5. KANDATEL Cianjur mencakup seluruh wilayah Kabupaten Cianjur.
6. KANDATEL Garut mencakup seluruh wilayah Kabupaten Garut.
7. KANDATEL Subang mencakup seluruh wilayah Kabupaten Subang.
8. KANDATEL Rangkasbitung mencakup wilayah Kabupaten Lebak dan kabupaten Pendeglang.

Sedang posisi DIVRE III secara geografis berbatasan dengan wilayah bisnis Divre II Jakarta yang lebih dikenal dengan JABOTABEKSEPUR (Jakarta-Bogor-Tanggerang-Bekasi-Serang-Purwakarta) dan dearah Timur, berbatasan dengan wilayah bisnis Divre IV Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sejak di tanda tanganinya akta *buy-out* atas DIVRE III dari PT. Ariawest Internasional Kepada PT. Telkom Bulan Juli 2003, secara keseluruhan alat

produksi yang selama 8 tahun dikelola mitra KSO dalam kondisi kurang baik operasi dan nyaris tanpa adannya sentuhan pemeliharaan maupun peremajaan.

Berkaca dari semangat hidup masyarakat negeri kincir angin Belanda, manajemen Divre III dalam masa transisi *buy-out* meluncurkan jurus penyelamatan dan penyehatan yang dikemas melalui strategi "*Recovery Divre II*" dalam 3 tahapan, hingga 2005 dimana kandali manajemen DIVRE III akan memasuki *operasional dan service Excelence*, sebagai "*Center Of Exelence*", dengan orientasi menghadirkan cita rasa pelayanan selesai ditempat dan berkualitas kepada masyarakat pelanggan, utamanya di tatar Pasundan.

Visi DIVRE III adalah menjadi Divisi yang paling bernilai dan paling menarik di Asia dalam peran sebagai penyedia jaringan dan layanan informasi dan komunikasi. Sedangkan Misinya adalah dalam upaya untuk mewujudkan visinya, DIVRE III menetapkan misi yang dijadikan sebagai dasar/pedoman dalam pengambilan keputusan dan kebijakan. Misi yang telah ditetapkan tersebut terdiri atas :

1. Kepada pelanggan menyediakan jaringan dan jasa ifocom terbaik.
2. Kepada pegawai membentuk SDM yang profesional.
3. Kepada pemilik memberikan pertumbuhan dan pencapaian laba yang menarik.
4. Kepada lingkungan bekerjasama membangun tanggung jawab sosial.

Dengan menjalankan misi-misinya tersebut, DIVRE III bertujuan untuk menjadi *market leader* bisnis ifokom yang handal dan bergaransi dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, budaya efisien, produktif serta mampu menghasilkan laba usaha didukung oleh karyawan yang profesional dan sejahtera, tanpa mengesampingkan kepedulian lingkungan perusahaan.

2.2 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Unit KSO Divre III Bandung

Struktur organisasi DIVRE III mengacu KD. 085/ PS 150/ RE3-32/ 2003, tanggal 23 juni 2003, Tentang Organisasi Unit KSO Divisi Regional III dan KDR 069/PS150/RE3-64/2004, tanggal 14 April 2004, perihal Perubahan posisi dan peran Bagian Riset dan Pengembangan menjadi Bagian Perencanaan Infrastruktur DIVISI Regional III. Struktur organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Divisi Regional III Bandung, terdiri dari :

1. Ka DIVRE III
2. Deputy DIVRE III
3. Senior Manager Pengembangan Bisnis
   a. Manager Perencanaan Infrastruktur
   b. Manager Produk Management
   c. Manager Perencanaan Bisnis
   d. Manager Kewiraan OGDC/Wartel
4. Senior Manager Pelayanan Masyarakat
   a. Manager Pemasaran
   b. Manager Sistem pelayanan
   c. Manager Tarif dan interkoneksi
   d. Manager Produk Pelayanan dan Bisnis baru
5. Senior Manager Performansi
   a. Manager Performansi Bisnis
   b. Manager Performansi Alat Produksi
   c. Manager Pelaporan dan NKU

d. Manager Manajemen Kualitas

6. Senior Manager Keuangan
   a. Manager Anggaran
   b. Manager Perbendaharaan
   c. Manager Akuntansi
   d. Manager Payment dan Billing
7. Senior Manager SDM
   a. Manager Pengembangan Bisnis SDM
   b. Manager Pengembangan SDM
   c. Manager Pelayanan SDM
   d. Manager OD dan Change Management
8. Senior Manager Umum
   a. Manager Logistik
   b. Manager Asset Management
   c. Manager Hukum
   d. Manager Pengamanan
   e. Manager PUKK
9. Ka Unit Pelayanan Network
   a. Manager Perencanaan Pengendalian Net
   b. Manager Operasi Pemeliharaan Net
   c. Manager Integrasi dan Mediasi
   d. Manager Support
10. Ka Unit Corporate Customer
    a. Asman Market Area

b. Asman Market Support

c. Asman Technical support

d. Asman Support

11. Ka Unit Sistem Informasi

a. Asman Infrastruktur

b. Asman Aplikasi OPS ERP

c. Asman Support

12. Ka Unit Pembangunan

a. Asman Perencanaan Pembangunan

b. Asman Administrasi Pembangunan

c. Asman Pengawasan Pelaksanaan Pembangunan

13. Ka Unit Revenue Assurance and Fraud

a. Asman Fraud Management

b. Asman Revenue Assurance

c. Asman Support

14. KAKANDATEL

2.3 Uraian Jabatan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Unit KSO Divre III Bandung

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 Uraikan sebagai berikut :

1. **Kepala Unit KSO Divisi Regional III**

   Memimpin, memutuskan dan mengelola perusahaan sesuai dengan tujuan, serta menjalankan, memelihara dan mengurus kekayaan perusahaan.

2. **Deputy Unit KSO Divisi Regional III**

   Mengarahkan dan mengendalikan unit operasional Divre III sehingga mampu mencapai performansi yang optimal dan memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan mampu meningkatkan pendapatan serta pertumbuhan usaha Divisi.

3. **Senior Manager Pengembangan Bisnis**

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

4. **Senior Manager Pelayanan Masyarakat**

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

5. **Senior Manager Performansi**

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

6. **Senior Manager Keuangan**

   Bertanggungjawab atas pengelolaan keuangan yang berkaitan dengan penyediaan dan 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

7. **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

8. **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.

9. **Ka Unit Pelayanan Network**

   Bertanggungjawab atas kelancaran penyaluran trafik INFOCOM, pengelolaan, pengoperasian, pemeliharaan dan pelayanan *Network Regional*, dengan mengupayakan pengelolaan sentral, *transport and 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.

10. Ka Unit Corporate Customer

Bertanggungjawab 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.

11. 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.

12. Ka Unit Pembangunan

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

13. Ka Unit Revenue Assurance & 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, sehinga menekan terjadinya kerugian pendapatan dan meningkatakan citra perusahaan.

14. 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.

Jumlah pegawai DIVRE III pada posisi Mei 2004 sebanyak 2.303 orang dengan komposisi seperti yang ditampilkan pada tabel 2.1 dan tabel 2.2 dibawah ini.

Tabel 2.1

Komposisi SDM Berbasis Gender dan Lokasi Kerja

KANTOR	TEKNIK			NON TEKNIK			JUMLAH		
	P	W	JML	P	W	JML	P	W	JUMLAH
DIVRE III	333	24	357	112	53	165	445	77	522
Bandung	460	7	467	200	270	470	660	277	937
Cianjur	78	1	79	27	9	36	105	10	115
Cirebon	160	0	160	53	26	79	213	26	239
Garut	54	1	55	20	9	29	74	10	84
Rangkasbitung	47	2	49	14	0	14	61	2	63
Subang	43	0	43	14	7	21	57	7	64

Sukabumi	74	1	75	27	10	37	101	11	112
Tasikmalaya	115	1	116	31	20	51	146	21	167
JUMLAH :	**1364**	**37**	**1401**	**498**	**404**	**902**	**1862**	**441**	**2303**

Tabel 2.2

Komposisi SDM Berbasis Umur dan Tingkat Pendidikan

USIA	S/D SLTA	D1	D2	D3	S1	S2	JML	%
<21	3						3	0.1%
21 - 25	4						4	0.2%
26 - 30	1			6	33		40	1.7%
31 - 35	32	1		5	65	6	109	4.7%
36 - 40	259	67	29	81	45	16	497	21.6%
41 - 45	459	84	94	80	48	5	770	33.4%
46 - 50	320	3	95	65	33	2	518	22.5%
51 - 55	263	1	44	35	13	1	357	15.5%
> 55	4	-	1	-			5	0.2%
JML	1,345	156	263	272	237	30	2,303	100.0%
%	58.4%	6.8%	11.4%	11.8%	10.3%	1.3%	100.0%	0.0%

2.4 Aspek Kegiatan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Unit KSO Divre III Bandung

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
   a. Telepon Pelanggan
   b. Telkom Vote
   c. Telkom Free Personal
   d. Telkom Free
   e. Telkom Premium

f. Telkom Flexi

g. Sambungan Plggn Jarak jauh (SPJJ/ LDS)

h. Telkom ISDN

i. TELKOM Teleconference

2. Internet(I) Net

a. Telkomnet Instan

b. Internet Teleponi

- TELKOM Save
- TELKOM Global 017

c. TELKOMNet ISDN

d. TELKOMNet Astinet

e. VPN

3. Service (S) Net

a. TELKOM Intercarrier

- Interkoneksi
- Sewa Jaringan
- Panggilan antar

b. Penyelenggara (*Interconnect Call*)

Perbaikan kinerja senantiasa dilakukan terus menerus, oleh karena itu dilakukan evaluasi terhadap performansi kerja DIVRE III. Evaluasi terhadap pelaksanaan program-program performansi operasi, pelayanan, dan keuangan dilakukan Manajemen Divre III sesuai dengan level organisasi. *Hierarki Organizational Performance Review* dapat dilihat seperti di bawah ini :

1. *Strategic Review* dilaksanakan setiap semester untuk mengevaluasi pencapaian performansi terhadap visi DIVRE III, dan RAPIM (Kontrak Manajemen).
2. *Quality Process Review* merupakan review terhadap implementasi Sistem Mutu DIVRE III baik Baldrige maupun ISO 9001:2000 (Tinjauan Manajemen).
3. *Business Management Review* dilaksanakan bulanan untuk menindak lanjuti/ memberikan solusi perbaikan terhadap permasalahan/ temuan yang muncul, serta memberikan rekomendasi perbaikan sistem dan proses. *Review* tersebut terdiri tiga yaitu *Business Objective*, *Budget Commite*, dan *Investmen Commitee.*
4. *Coffee morning* dilakukan setiap minggu baik *Sales Review, WAR Review*, maupun review yang dilakukan di internal bidang/unit/kandatel untuk membahas progress pencapaian Sasaran Kinerja Unit (SKU). Penghargaan yang pernah diraih DIVRE III meliputi :
   a. Sertifikasi ISO 9002 : 1994 dari *Sucofindo Register Quality Assurance*
   b. WCO Initial dari kantor korporat
   c. *Malcolm Baldrige Score* 276,25 Pts pada Tahun 2003.

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 dan 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, melalui SISKA dan CCIS (*Corporate Customer Information System*) sistem informasi lainnya (*email, press clipping, filing system*).