BAB III

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

3.1. Sejarah Singkat PT. TELKOM

PT. TELKOM, menurut UU No 3/1989 tentang telekomunikasi, mempunyai hak monopoli penyelenggaraan jasa telekomunikasi, hal ini dipertegas dengan keputusan MENPARPOSTEL No KM 60/PT102/MPPT-95 tanggal 14 Agustus 1995 tentang penegasan hak ekslusif kepada badan penyelenggara telekomunikasi dalam negeri yang menegaskan bahwa TELKOM adalah penyelenggara jaringan jasa telekomunikasi domestik (sambungan lokal dan sambungan langsung jarak jauh) di Indonesia.

Berdasarkan anggaran dasarnya, Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, didirikan untuk jangka waktu yang tidak terbatas untuk merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan, menjual/menyewakan dan memelihara jaringan dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi, serta informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sebenarnya cikal bakal lahirnya PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, dimulai pada tahun 1984 pemerintah Hindia Belanda mendirikan suatu badan usaha bernama "*Post, Telegraaf en telephone dienst*" untuk menyelenggarakan jasa pos dan telegraf lokal yang kemudian diikuti dengan jasa telegraf internasional.

Pada tahun 1961, sebagian besar dari jasa-jasa tersebut dialihkan kepada suatu perusahaan negara baru yang didirikan untuk menyelenggarakan jasa pos

dan telekomunikasi di Indonesia, kecuali jasa pelayanan untuk wilayah Sumatera yang baru dialihkan pada sekitar tahun 1970-an.

Selanjutnya pada tahun 1965 pemerintah memisahkan penyelenggara jasa pos dan telekomunikasi menjadi dua perusahaan negara yaitu PN Pos dan Giro yang disahkan menurut PP No.29/1965 dan PN Telekomunikasi berdasarkan PP No.30/1965. Kemudian pada tahun 1974, PN Telekomunikasi dipecah menjadi dua perusahaan negara yaitu masing-masing Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) dan PT. Inti dengan tugasnya masing-masing untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi lokal dan internasional dan membuat piranti telekomunikasi. Sekitar tahun 80-an, penyelenggaraan telekomunikasi sambungan langsung internasional dialihkan dari Perumtel ke PT. Indonesian Satellite Corporation Tbk atau yang lebih dikenal dengan nama Indosat.

Memasuki Repelita V pemerintah merasakan perlunya percepatan pembangunan telekomunikasi, untuk itu berdasarkan Peraturan Pemerintah No 25 tahun 1991 status perusahaan umum (Perum) Telekomunikasi diubah menjadi bentuk Perusahaan Terbatas (Persero). Kemudian pada tahun 1995, TELKOM merestrukturisasi operasinya menjadi tujuh Divisi Regional, yaitu:

1. Divisi I Sumatera
2. Divisi II Jakarta
3. Divisi III Jawa Barat dan Banten
4. Divisi IV Jawa Tengah
5. Divisi V Jawa Timur
6. Divisi VI Kalimantan
7. Divisi VII Indonesia bagian timur.

Disamping itu, dibentuk juga divisi-divisi pendukung seperti DiVisi Riset dan Teknologi Informasi, Divisi Pembangunan, Divisi Network, Divisi Akuntansi, Divisi Multimedia, Divisi Sistem Informasi (SISFO), Divisi Pelatihan dan Divisi Properti.

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

Untuk memenuhi tujuan pemerintah dalam melaksanakan pengembangan dan pertumbuhan jaringan telekomunikasi secara efisien dan cepat, pada tahun 1995 TELKOM menandatangani perjanjian Kerja Sama Operasi (KSO) dengan lima konsorsium swasta yaitu KSO : PT Pramindo Ika, KSO III : PT Aria West Internasional, KSO IV : PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia, KSO VI: PT Daya Mitra Telekomunikasi, KSO VII: PT Bukaka SingTel, masing-masing konsorsium mengikutsertakan penyelenggara telekomunikasi internasional terkemuka untuk dapat lebih mengembangkan kemampuan dan mengelola lima dari tujuh Divisi Regional TELKOM.

Pada akhir bulan Oktober 1995, untuk menghimpun dana dari masyarakat melalui pasar modal baik di dalam negeri maupun dari luar negeri TELKOM melakukan penawaran umum saham perdana TELKOM yang keputusannya dituangkan dalam akta berita acara N0 52 tanggal 17 Juli 1995 yang dibuat oleh notaris Imas Fatimah, SH. Untuk itu TELKOM mencatatkan saham-saham yang ditawarkan di Bursa Efek Jakarta, Bursa Efek Surabaya, New York Stock Exchange dan London Stock Exchange.

Mengingat pentingnya sektor telekomunikasi bagi masyarakat dan pembangunan perekonomian Indonesia, pada tahun1999 pemerintah menetapkan peraturan dan melakukan perubahan secara ekstensif terhadap industri

telekomunikasi dan mengeluarkan Undang-undang telekomunikasi No 36/1999 yang mulai berlaku pada tanggal 8 September 2000.

UU No 36/1999 tersebut telah mengawali reformasi di bidang industri jasa telekomunikasi di Indonesia serta menandai dimulainya era kompetisi. Pada tanggal 1 Agustus 2000, pemerintah menyatakan bahwa jangka waktu hak ekslusif penyelenggaraan jasa dan jaringan telekomunikasi domestik (Sambungan lokal dan sambungan langsung jarak jauh) yang diberikan kepada TELKOM dipercepat berakhirnya. Karenanya hak ekslusif penyelenggaraan jasa dan jaringan tetap lokal dalam negeri akan berakhir pada bulan Agustus 2002 dan penyelenggaraan jasa telekomunikasi sambungan langsung jarak jauh akan berakhir pada bulan Agustus 2003.

Dengan adanya liberalisasi tersebut dan untuk mempersiapkan diri untuk perubahan-perubahan industri yang akan datang, anggaran dasar TELKOM diubah berdasarkan akta No.4 tanggal 10 Januari 2002. berdasarkan akta tersebut dilakukan perubahan atas tujuan dan ruang lingkup usaha TELKOM menjadi menyelenggarakan jaringan dan jasa telekomunikasi serta informatika satu dan lain dengan memperhatikan peraturan perundangan yang berlaku.

TELKOM bertekad untuk mentransformasikan visi perusahaan untuk menjadi perusahaan infocom yang terkemuka di Indonesia. Tujuan dari TELKOM sendiri adalah ingin menjadi Full Network and Service Provider (FNSP) terkemuka di bidang infocom dan dapat menyediakan kualitas pelayanan yang terbaik dengan harga yang kompetitif dengan menggunakan teknologi terkini

Sejalan dengan kebutuhan perusahaan, PT TELKOM telah melakukan beberapa kali perubahan, baik yang menyangkut struktur organisasi maupun tugas

dan fungsinya. Khusus KANDATEL Bandung yang berada di wilayah operasi Divisi Regional melalui keputusan Nomor KDR 121/PS150?RE-3-032/03 tanggal 28 Agustus 2003 tentang struktur organisasi mempunyai tugas pokok menyelenggarakan hubungan telekomunikasi di wilayah Kotamadya Bandung, Kabupaten Bandung dan kabupaten Sumedang. Untuk melaksanakan tugas tersebut KANDATEL Bandung menyelenggarakan fungsi:

1. Memberikan pelayanan kepada masyrakat akan jasa telekomunikasi.
2. Memperluas jangkauan pelayanan jasa telekomunikasi.
3. Menyelenggarakan kerjasama dan koordinasi dengan instansi khususnya dengan pemerintah daerah setempat.
4. Menanggapi keluhan pelanggan mengenai ketidakpuasann pelayanan jasa telekomunikasi.
5. Melaksanakan customer education kepada masyrakat mengenai jasa telekomunikasi.
6. Menyelenggarakan pengelolaan sumber daya menusia dan logistik.
7. Melaksanakan administrasi keuangan.
8. Melaksanakan program pengembangan manajemen.
9. Melaksanakan pembangunan jaringan telekomunikasi.
10. Melaksanakan pemeliharaan jaringan telekomunikasi.
11. Meningkatkan pertumbuhan perusahaan.
12. Pengembangan dan pengenalan jasa baru.

3.2. Visi dan Misi PT TELKOM

Adapun visi PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk adalah *To Become a Dominant Infocom Player in the Region,* yang mengandung pengertian bahwa TELKOM berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan infocom berpengaruh di Asia tenggara. Yang kemudian akan berlanjut ke kawasan Asia, dan Asia Pasifik. Menjadi perusahaan yang berpengaruh tersebut mengandung arti apabila dibandingkan dengan perusahaan terkemuka pada area bisnis yang sama di kawasan regional, dengan menggunakan indikator-indikator tertentu, maka kinerja bisnis dan finansialnya akan seimbang atau bahkan lebih meningkat dan mencoba menjadi satu-satunya perusahaan yang mampu menyediakan jaringan dan jasa Infocom terbaik, baik itu kepada pelanggan, karyawan, pemilik, maupun kepada pemerintah.

Sedangkan misi dari PT. TELOM INDONESIA Tbk adalah "*To Provide One Stop Services with Excellent Quality and Competitive Price. Managing Business Through Best Practices, Optimizing, Seperior Human Resource, Competitive Technology and Synergizing Business Partners*".

To Provide One Stop Services with Excellent Quality and Competitive Price mengandung pengertian bahwa TELKOM menjamin bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, kualitas produk, kualitas jaringan dengan harga yang kompetitif.

Sedangkan pada kalimat *Managing Business Through Best Practices, Optimizing, Seperior Human Resource, Competitive Technology and Synerging Business Partners* mengandung pengertian bahwa TELKOM akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalkan sumber daya

manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang menguntungkan secara timbal balik dan saling mendukung secara sinergis.

Misi yang diemban oleh PT.Telkom mencakup beberapa aspek, yaitu:

1. Kepada pelanggan, berusaha menyediakan jaringan dan jasa infocom terbaik.
2. Kepada pemilik, memberikan pertumbuhan dan pencapaian laba yang significant.
3. Kepada pemerintah, menyediakan fasilitas telekomunikasi nasional dan yang paling utama adalah membayar pajak.
4. Kepada karyawan, mencoba membentuk Sumber Daya Manusia yang profesional dan mampu untuk bersaing.
5. Kepada Mitra bisnis, bersama-sama memperoleh keuntungan.

3.3. Ruang Lingkup Perusahaan

Dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, PT TELKOM mempunyai ruang lingkup yang harus diperhatikan oleh seluruh karyawan perusahaan. Ruang lingkup itu harus mencakup beberapa hal yaitu:

- Kepuasan dan loyalitas pelanggan adalah tujuan bisnis kami.
- Secara konsisten, kami menyediakan solusi terpadu jasa infocom yang melampaui harapan pelanggan.
- Setiap individu dalam organisai bertanggung jawab untuk meningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus dengan menerapkan bersih, trnsparan, dan profesional.

Budaya koorporasi yang dikembangkan PT.Telkom dirumuskan dengan 1 asumsi dasar, 3 nilai inti, dan 5 langkah perilaku sebagai berikut:

- 1 asumsi dasar

  Yakni keyakinan yang senantiasa harus diteguhkan oleh seluruh insan Telkom, bahwa hanya dengan memberikan yang terbaik kepada para stakeholders-lah, perusahaan bisa mempertahankan keberadaan dan kelangsungan hidupnya.

- 3 nilai Inti

  Yakni hati yang sudah diteguhkan tersebut harus ditindaklanjuti dengan merajut pikiran yaitu:

  - *Customer value* (peningkatan nilai bagi pelanggan)
  - *Excellent Service* (pelayanan istimewa)
  - *Competent People* (Orang yang kompeten)

- 5 Langkah Perilaku

  Yakni dengan menyerasikan tingkah perilaku seluruh insan Telkom untuk kemudian dapat memberikan yang terbaik kepada stake holders, hal itu dibuktikan dengan:

  - *Strech the Goals* (Rentangkan tujuan ke luar dari batas yang biasa)
  - *Simplify* (sederhanakan)
  - *Involve Everyone* (Libatkan setiap orang)
  - *Quality is my Job* (Kualitas sebagai pekerjaan insan Telkom)
  - *Rewards the Winners* (Harga/imbali pemenang)