BAB II

RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

II.1 Profil Tempat Kerja Praktek

II.1.1 Sejarah Instansi

Sejarah TELKOM berawal pada tahun 1856, tepatnya tanggal 23 Oktober 1856, yaitu pada saat pengoperasian telegrap elektromagnetik pertama di Indonesia yang menghubungkan antara Batavia (Jakarta) dengan Buitenzorg (Bogor) oleh Pemerintah Kolonial Belanda. Selanjutnya pada tahun 1884, pemerintah kolonial Belanda mendirikan perusahaan swasta yang menyediakan layanan pos dan telegrap domestik dan kemudian layanan telegrap internasional. Layanan telepon mulai diperkenalkan tahun 1882. Sampai dengan 1906, layanan telepon disediakan oleh perusahaan swasta dengan lisensi pemerintah selama 25 tahun. Pada 1906, Pemerintah Kolonial Belanda membentuk lembaga pemerintah untuk mengendalikan seluruh layanan pos dan telekomunikasi di Indonesia. Pada 1961, sebagian besar dari layanan ini dialihkan kepada perusahaan milik negara. Pada 1965 pemerintah memutuskan pemisahan layanan pos dan telekomunikasi ke dalam dua perusahaan milik negara, yaitu PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi.

Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi dibagi menjadi dua perusahaan milik negara, yaitu Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang bergerak sebagai penyedia layanan telekomunikasi domestik dan internasional serta PT Industri Telekomunikasi Indonesia (“PT INTI”) yang bergerak sebagai pembuat

perangkat telekomunikasi. Pada tahun 1980, bisnis telekomunikasi internasional diambil alih oleh PT Indonesian Satellite Corporation ("Indosat") yang baru saja dibentuk saat itu.

Selanjutnya pada 1991, Perumtel mengalami perubahan status, yaitu menjadi perseroan terbatas milik negara dengan nama Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia, atau TELKOM. Sebelum tahun 1995, operasi bisnis TELKOM dibagi ke dalam dua belas wilayah operasi, yang dikenal sebagai wilayah telekomunikasi atau witel. Setiap witel bertanggung jawab penuh terhadap seluruh aspek bisnis di wilayahnya masing-masing, mulai dari penyedia layanan telepon hingga manajemen dan keamanan properti.

Pada tahun 1995, TELKOM merombak keduabelas witel menjadi tujuh divisi regional (Divisi I Sumatera; Divisi II Jakarta dan sekitarnya; Divisi III Jawa Barat; Divisi IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta; Divisi V Jawa Timur; Divisi VI Kalimantan; dan Divisi VII Indonesia bagian Timur) serta satu Divisi Network. Berdasarkan beberapa kesepakatan dengan mitra Kerja Sama Operasi ("KSO"). TELKOM menyepakati pengalihan hak untuk mengoperasikan lima dari tujuh divisi regional (Divisi Regional I, III, IV, VI dan VII) kepada konsorsium swasta. Dengan kesepakatan tersebut, mitra KSO akan mengelola dan mengoperasikan divisi regional untuk periode waktu tertentu, melaksanakan pembangunan sambungan telepon tidak bergerak dalam jumlah yang telah ditetapkan dan pada akhir periode kesepakatan, mengalihkan fasilitas telekomunikasi yang telah dibangun kepada TELKOM dengan kompensasi yang

besarnya telah disepakati. Pendapatan dari KSO akan dibagi antara TELKOM dan mitra KSO.

Setelah krisis ekonomi Asia melanda Indonesia yang dimulai pada pertengahan tahun 1997, beberapa mitra KSO mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajibannya kepada TELKOM. TELKOM dalam hal ini mengakuisisi mitra-mitra KSO di Divisi Regional I, III dan VI serta menyesuaikan isi kesepakatan KSO dengan mitramitranya di Divisi Regional IV dan VII untuk memperoleh hak pengawasan pengambilan keputusan-keputusan keuangan dan operasional di regional yang bersangkutan.

Pada tanggal 14 Nopember 1995, Pemerintah melakukan penjualan saham TELKOM melalui penawaran saham perdana (*Initial Public Offering*) di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (keduanya telah melebur menjadi Bursa Efek Indonesia pada bulan Desember 2007). Saham TELKOM juga tercatat di NYSE dan LSE dalam bentuk *American Depositary Shares* ("ADS") dan ditawarkan pada publik di Bursa Efek Tokyo dalam bentuk *Public Offering Without Listing*. TELKOM saat ini merupakan salah satu perusahaan dengan kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia, dengan nilai kapitalisasi diperkirakan mencapai sekitar Rp190.512,0 miliar per 31 Desember 2009. Pemerintah memiliki hak 52,47% dari keseluruhan saham TELKOM yang dikeluarkan dan beredar. Pemerintah juga memegang saham Dwiwarna TELKOM, yang memiliki hak suara khusus dan hak veto atas hal-hal tertentu.

Kemudian pada tahun 1999, industri telekomunikasi mengalami perubahan signifikan. Undang-undang Telekomunikasi No. 36 (Undang Undang

Telekomunikasi) yang berlaku efektif pada bulan September 2000 merupakan pedoman yang mengatur reformasi industri telekomunikasi, termasuk liberalisasi industri, memfasilitasi masuknya pemain baru dan menumbuhkan persaingan usaha yang sehat. Reformasi yang dilakukan Pemerintah kemudian menghapus kepemilikan bersama TELKOM dan Indosat di sebagian besar perusahaan telekomunikasi di Indonesia. Hal ini bertujuan untuk mendorong terciptanya iklim usaha yang kompetitif. Hasilnya, pada tahun 2001 TELKOM mengakuisisi 35,0% saham Indosat di Telkomsel yang menjadikan total saham TELKOM di Telkomsel menjadi sebesar 77,7%. sementara Indosat mengambil alih 22,5% saham TELKOM di Satelindo dan 37,7% saham TELKOM di Lintasarta. Pada tahun 2002, TELKOM menjual 12,7% sahamnya di Telkomsel kepada Singapore Telecom Mobile Pte Ltd ("SingTel Mobile") sehingga kepemilikan saham TELKOM di Telkomsel berkurang menjadi 65,0%.

Berdasarkan Undang-undang Telekomunikasi, pada tanggal 1 Agustus 2001, Pemerintah mengakhiri hak eksklusif TELKOM sebagai satu-satunya penyelenggara layanan telepon tidak bergerak di Indonesia dan Indosat sebagai satu-satunya penyelenggara layanan Sambungan Langsung Internasional ("SLI"). Hak eksklusif TELKOM sebagai penyedia jasa sambungan telepon lokal maupun sambungan langsung jarak jauh internasional akhirnya dihapuskan pada bulan Agustus 2002 dan Agustus 2003. Pada tanggal 7 Juni 2004, TELKOM mulai meluncurkan layanan sambungan langsung international tidak bergerak. Pada 2005, TELKOM meluncurkan satelit TELKOM-2 untuk menggantikan seluruh layanan transmisi satelitnya yang telah dilayani oleh satelit TELKOM

sebelumnya, yaitu Palapa B-4. Selain itu, untuk menjadi transmisi *backbone* TELKOM, satelit TELKOM-2 akan mendukung jaringan telekomunikasi nasional untuk memenuhi kebutuhan telekomunikasi di pedesaan dan multimedia.

Oleh karenanya, TELKOM telah meluncurkan delapan satelit (termasuk Palapa-A1), yaitu Palapa-A2 (1997-1985), Palapa- B1 (1983-1992), Palapa B2P (1987- 1996), Palapa-B2R (1990-1999), Palapa-B4 (1992-2004), TELKOM-1 (1999-2008). Seluruh satelit tersebut telah menjadi bagian sejarah pertelekomunikasian Indonesia

Untuk memelihara dan mempertahankan pertumbuhan kami di lingkungan industri yang kompetitif, TELKOM bertransformasi dari perusahaan *InfoComm* menjadi perusahaan TIME (Telekomunikasi, Informasi, Media,*Edutainment*) dengan mempertahankan bisnis *legacy* dan mengembangkan bisnis *new wave*. *New* TELKOM telah diperkenalkan kepada publik pada tanggal 23 Oktober 2009 bertepatan dengan ulang tahun TELKOM ke-153 yang menghadirkan *tagline* baru *'the world in your hand'* dan *positioning* baru *'Life Confident'.*

Dalam meningkatkan usahanya serta memberikan proteksi yang sesuai dengan keinginan masyarakat, PT. Telkom telah membuka kantor-kantor cabangdan perwakilan yang terdapat diberbagai regional yang terdiri dari 7 Divre yaitu: Divre 1 Sumatera, Divre 2 Jakarta, Divre 3 Jawa Barat, Divre 4 Jawa Tengah & D.I Yogyakarta, Divre 5 Jawa Timur, Divre 6 Kalimantan, Divre 7 Kawasan Timur Indonesia. PT.Telkom juga mempunyai anak perusahaan seperti

Telkomsel, Telkomvision/Indonusa, Infomedia, Graha sarana Duta/GSD, Patrakom, Bangtelindo, PT. FINNET Indonesia.

II.1.2 Logo Instansi

Logo baru PT Telekomunikas Indonesia mencerminkan *Brand Positioning "Life Confident*", dimana keahlian dan dedikasi akan diberikan bagi semua pelanggan untuk mendukung kehidupan mereka dimanapun mereka berada. Brand Positioning ini didukung oleh *serviceculture* baru, yaitu: *expertise, empowering, assured, profressive,* dan *heart.*

Logo ini merupakan cerminan dari "*Brand Value*" yang selanjutnya disebut dengan "*Life in Touch*" dan diperkuat dengan tag line "*The World is in your hand*".



Gambar 2.1 Logo PT.TELKOM Indonesia Tbk.

II.1.2.1 Makna Umum Lambang PT.Telkom

Lambang Telkom Indonesia yang baru diciptakan berdasarkan strategi brand yang baru, yang terdiri dari Brand Positioning serta Brand Values pendukungnya.

II.1.2.2 Arti Unsur-Unsur Lambang PT.Telkom

Lingkaran

Lingkaran merupakan simbolkelengkapan dari products dan services.

Tangan

Tangan yang meraih ke luar mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar.

Jemari

Jemari mencerminkan kecermatan perhatian, serta kepercayaan dan hubungan erat.

Kombinasi Antara Tangan dan Lingkaran

Kombinasi tangan dan lingkaran menjadi simbol matahari terbit:simbol perubahan dan awal yang baru.

Telapak Tangan

Telapak tangan secara universal biasa diartikan untuk menceritakan kehidupan seseorang, sebagai simbol pencapaian dan untuk menggapai masa depan.

Huruf

Penulisan karakter dengan tipe huruf dengan sudut yang bulat, disertai kombinasi huruf besar dan kecil mencerminkan suatu keseimbangan yang natural. Penggunaan huruf kecil juga merupakan upaya untuk lebih akrab dan bersahabat.

II.1.2.3 Arti Warna

Extreme Red

Extreme Red merupakan berani, cinta, energi, dan ulet yang mencerminkan semangat PT. Telekomunikasi Indonesia untuk selalu Optimis dan berani menghadapi tantangan dan perusahaan.

Pure White

Pure White merupakan perpaduan Lingkaran dan Tangan berarti suci, damai, cahaya, dan bersatu yang mencerminkan semangat PT. Telekomunikasi indonesia untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.

Perfect Black

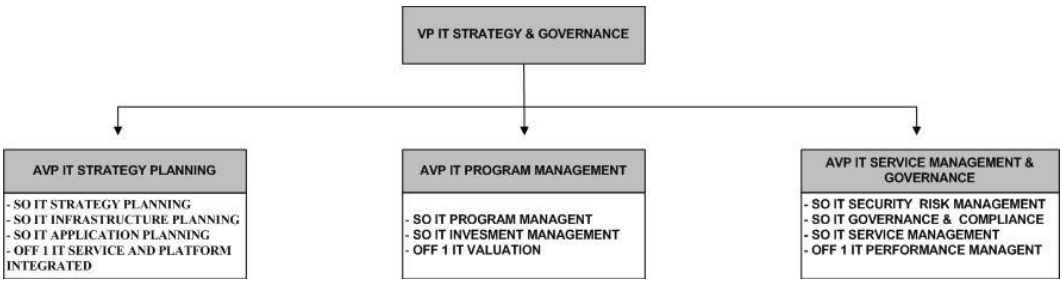
Perfect Black merupakan warna dasar dan melambangkan kemauan keras.

Gleam Grey

Gleam grey merupakan warna Transisi yang melambangkan Teknologi.

II.1.3 Struktur Organisasi PT. Telkom IT STRATEGY & GOVERNANCE

Struktur Organisasi merupakan gambaran skematis yang menjelaskan hubungan kerja, pembagian kerja dan tanggung jawab serta wewenang masing-masing.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi ITSG

II.1.3.1 Bentuk dan Badan Hukum *Caring* di Perusahaan

Acuan / Landasan Aturan Pelaksanaan :

- Keputusan Direktur Konsumer PT TELKOM Nomor : KR.10/HK220/COO-C0024000/2007, tanggal 27 September 2007, tentang Pedoman *Caring* Nasional
- Nota Dinas Direktur Konsumer nomor : C.Tel.401/PS 000/COOC0021000/ 2007, Perihal Pembentukan Tim Program *Caring* Level Divre
- Surat Keputusan Executive General Manager Divisi Regional III Jawa Barat & Banten, nomor : SK 033/PS170/D03-A1062000/2007, tentang

Penugasan Personil Satgas Implementasi Pilot project 25 *Caring* Divre III Jabar Banten

II.1.4 Visi dan Misi

II.1.4.1 Visi

To become a leading InfoCom player in the region

Telkom berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *InfoCom* terkemuka di kawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik.

II.1.4.2 Misi

Telkom mempunyai misi memberikan layanan " *One Stop InfoCom Services with Excellent Quality and Competitive Price and To Be the Role Model as the Best Managed Indonesian Corporation* " dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas, dengan harga kompetitif.

Telkom akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalisasikan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

II.1.5 Ruang Lingkup Usaha

Ruang lingkup usaha PT.Telkom Indonesia Tbk. Meliputi:

Telepon(Fixed Line)

- Telkom SLJJ

  Merupakan layanan komunikasi jarak jauh antar pelanggan yang masih dalam satu wilayah negara. Pada umumnya, pelanggan-pelanggan tersebut berada dalam wilayah kode area yang berbeda.

- TELKOMGlobal-01017

  TELKOMGlobal-01017 Layanan baru dari TELKOM yang berupa akses layanan untuk panggilan internasional ke mancanegara (253 tujuan panggilan).

- TELKOM Lokal

  Merupakan layanan komunikasi telepon antar pelanggan dalam jarak di bawah 30 km atau di dalam satu wilayah lokal.

- TELKOM SLI

  Panggilan telepon International Direct Dialing (IDD) dimana nomor telepon pemanggil dan nomor telepon yang dipanggil berbeda wilayah negara.

Flexi(Fixed Wireless)

- Flexi Classy

  Flexi Classy adalah layanan Flexi dengan sistem pascabayar.

- Flexi Trendy

  Flexi Trendy adalah layanan Flexi dengan sistem prabayar berbasis kartu/simcard yang dapat diisi ulang.

- Flexi Home

  Flexi Home adalah layanan flexi untuk perumahan atau kantor dilayani menggunakan terminal fixed berbasis nomor esn, tarif aktivasi, abonemen dan biaya pemakaian/usage sama dengan tarif telepon rumah/pstn.

Akses Internet

- Speedy

  Merupakan layanan (internet service) berkecepatan tinggi dari PT. TELKOM, berbasis teknologi akses Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL), yang memungkinkan terjadinya komunikasi data, voice dan video secara bersamaan

- TELKOMNet Instan (080989999)

  Merupakan layanan akses internet dial-up secara mudah tanpa berlangganan (instan) dengan konsep layanan yang mudah dan sederhana.

- TELKOMNet Flexi up to 64 kbps

  TELKOMNet Flexi up to 64 kbps adalah akses komunikasi ke internet gateway dengan mode data paket pada network TelkomFlexi

Content dan Aplication

- I-vas

  i-vas merupakan salah satu kartu Multi Layanan Internet yang menjadi alat bayar untuk berbagai konten atau layanan internet yang bersifat micropayment.

- Ventus

  Ventus merupakan layanan jasa nilai tambah dan konvergensi dari layanan surat menyurat elektronis(e-mail) dan mobile system (cellular wireless) atau dikenal dengan layanan mobile push e-mail.

Public Phone

- TelkomCoin

  Telepon Umum Coin (TUC) adalah telepon yang menggunakan satu jenis uang logam yang berbentuk koin sebagai alat pembayaran yang sah atas biaya percakapan.

- WArung TELKOM

  Tempat bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan jasa telekomunikasi yang dikelola oleh Badan Usaha, Koperasi atau perorangan bekerjasama dengan TELKOM dalam melakukan akses SLJJ, SLI maupun selular.