BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Sejarah Singkat PT Indosat Tbk

PT Indosat Satellite Corporation Tbk (Indosat) didirikan pada tahun 1967 sebagai suatu badan usaha asing yang menyediakan layanan telekomunikasi Internasional di Indonesia. PT Indosat ini mulai beroperasi pada tahun 1969 yang ditandai dengan diresmikannya stasiun bumi Jatiluhur. Pada tahun 1980, pemerintah Indonesia memiliki seluruh saham PT Indosat Tbk sehingga berubah menjadi perusahaan BUMN. Pada tahun 1994, PT Indosat mendaftarkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), dan The New York Stock Exchange (Bursa Efek di NewYork) yang kemudian berhasil meraih penghargaan sebagai perusahaan negara pertama yang terdaftar di Bursa Efek Mancanegara.

Dari tahun 1969 sampai dengan 1990, PT Indosat menyediakan layanan telekomunikasi internasional yang *switched* dan *non-switched*, termasuk Sambungan Langsung Internasional (SLI), komunikasi jaringan data internasional, *inter leased lines*, dan layanan tranmisi pertelevisian.

Memasuki abad ke-21 dan untuk mengikuti perkembangan globalisasi, pemerintah Indonesia memutuskan untuk menghapus peraturan pembatasan sektor telekomunikasi nasional dan membukanya ke kompetisi pasar bebas. Dari tahun 2001, seluruh kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat dihapuskan dimana hak istimewa dari kedua penyedia layanan telekomunikasi ini dihapus hingga tahap-tahap tertentu. PT Indosat terus berusaha mewujudkan tujuan utama dari pengembangan bisnis sellularnya mulai pertengahan tahun 1990-an. Pada tahun 2001 PT Indosat mendirikan PT Indosat Multi Media Mobile (IM3), diikuti dengan kontrol penuh kepemilikan terhadap PT Satellite Palapa Indonesia, sehingga menjadikan Indosat Group sebagai operator sellular terbesar kedua di Indonesia.

Pada akhir tahun 2002 pemerintah Indonesia menyetujui penjualan 41,94% sahamnya ke *Singapore Technologies Telemedia Pte Ltd* melalui *The Holding Company of Indonesia Communication Limited*. Dengan investasi ini, PT Indosat yang kembali menjadi badan usaha asing yang menawarkan solusi layanan dan jaringan di bidang informasi dan komunikasi yang terintegrasi dan berkembang penuh.

Pada bulan November 2003, mengikuti penandatanganan perjanjian merger yang menyatukan Satelindo, IM3, dan Bimagraha dengan PT Indosat. PT Indosat menjadi penyedia penuh layanan jaringan (*Full Network Service Provider*/FNSP). Dengan menggabungkan layanan sellular, telepon rumah dan MIDI-nya kedalam satu organisasi. PT Indosat

memposisikan dirinya menjadi penyedia jasa telekomunikasi dengan tawaran produk yang menyeluruh di Indonesia.

Indosat adalah operator mobile terbesar kedua dengan basis pelanggan sebesar 16.704.639 pelanggan di akhir 2006. Pada tanggal 29 Nopember 2006, Indosat meluncurkan layanan 3,5G untuk wilayah Jakarta dan Surabaya. Indosat 3,5G adalah generasi lanjutan dari teknologi 3G yang memungkinkan pelanggan untuk menikmati layanan telepon yang lebih baik, video maupun akses data/internet dengan kecepatan tinggi hingga 3,6 Mbps, atau sekitar 9 kali lebih cepat dari layanan 3G umumnya. Seluruh node B Indosat telah menggunakan teknologi HSDPA (*High Speed Downlink Packet Access*). Indosat adalah operator 3G pertama di Indonesia yang seluruhnya berbasis teknologi HSDPA. Pada tanggal 15 Desember 2006, Indosat telah menerima 2 kanal No. 589 dan 630 pada pita frekuensi 800 MHz untuk penyelenggaraan Jaringan Tetap Lokal Tanpa Kabel di wilayah Jabotabek. Menyusul perolehan 2 kanal ini, Indosat akan terus mengembangkan jasa telekomunikasi tetap lokal tanpa kabel di wilayah Jabotabek serta terus mengembangkan jasa selular di seluruh wilayah Indonesia.

1.2 Visi dan Misi PT. Indosat Tbk

1.2.1 Visi PT. Indosat, Tbk

PT. Indosat, Tbk memiliki Visi, yaitu :

Menjadi perusahaan penyedia solusi informasi dan komunikasi pilihan

1.2.2 Misi PT. Indosat, Tbk

Misi PT. Indosat, Tbk adalah sebagai berikut :

1. Menyediakan dan mengembangkan produk layanan dan solusi inovatif dan berkualitas untuk memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi para pelanggan.
2. Meningkatkan shareholder value secara terus menerus.
3. Mewujudkan kualitas kehidupan stakeholder yang lebih baik terhadap pelanggan.

1.3 Motto PT. Indosat, Tbk

Untuk menambah semangat kerja seluruh warga usahanya, PT Indosat mempunyai motto yang dipegang teguh, yaitu :

a. Kretartha Karya Samuha (*Success Through Team Work*)

Artinya adalah keberhasilan yang dicapai melalui kerjasama seluruh pihak yang terkait yaitu kelompok tingkat Direksi, Divisi, Bagian serta Instansi Pemerintah dan Swasta, juga tak kalah penting fungsi pelanggan atau pemakai jasa telekomunikasi.

b. Masa Depan Ada Disini (*The Future is Here*)

Motto ini menggambarkan semangat Indosat untuk membuat masa depan dunia teknologi yang lebih. Dalam kaitan kerjasama diantara pihak-pihak terkait, senantiasa ditekankan dalam setiap kegiatan perusahaan. Selain motto, Indosat juga punya tekad pelayanan, yaitu:

c. Kami Lebih Peduli (*We Care More***)**

Hal ini adalah tekad pelayanan Indosat dalam upaya menghadapi persaingan yang tajam. Dengan tekad ini, Indosat bertekad memenuhi segala kegiatan/kebutuhan pelanggan, senantiasa mengupayakan peningkatan mutu jasa dan pelayanan serta memacu diri menjadi yang terbaik di bidang telekomunikasi.

1.4 Logo dan Arti Logo PT. Indosat, Tbk

1.4.1 Logo PT. Indosat, Tbk

Tepat pada bulan Februari 2005, PT INDOSAT merubah identitas dengan mengganti logo seperti pada gambar 2.1, visi serta misinya. Perubahan ini merupakan refleksi visi Indosat menjadi perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan telekomunikasi terintegrasi bagi pelanggan ritel/korporat. Harapan penggantian identitas ini agar lebih mensosialisasikan pelayanan jasa yang terdapat di Indosat ke seluruh lapisan masyarakat Indonesia dan tentunya dapat membawa bangsa Indonesia menuju babak baru dalam dunia telekomunikasi yang lebih baik.

Gambar 1.1

Logo PT. Indosat, Tbk



Sumber : Data Perusahaan PT. Indosat, Tbk, 2013

1.4.2 Arti Logo PT Indosat Tbk

Arti dari Logo PT. Indosat adalah sebagai berikut :

1. Identitas korporat baru Indosat terdiri dari kombinasi teks "Indosat" dengan simbol "*techno flower"* yang mencerminkan teknologi yang tinggi, bersahabat, serta dinamis dan modern.
2. **Techno Flower** adalah sebutan logo Indosat baru yang tercipta dari gabungan 3 elips yang mencerminkan usaha dan fokus bisnis Indosat saat ini, yaitu di Indonesia dalam bidang teknologi dan pelayanan bagi masyarakat, serta pentingnya kerjasama yang kokoh diantara ketiga elemen tersebut.
3. Teks "**indosat**" didesain secara khusus menggunakan **huruf kecil** yang melambangkan sikap Indosat yang bersahabat dan *low profile* tetapi mudah bekerjasama dalam segala hal. Teks Indosat yang berwarna **biru tua** melambangkan kekuatan korporasi Indosat yang kokoh dan solid, kemampuan dan rasa

percaya diri dalam bidang teknologi yang tinggi serta kestabilan perusahaan.

4. **Tiga elips** saling bersilangan yang terdapat pada logo baru Indosat membentuk bunga, dimana masing-masing elips memiliki warna dan arti tersendiri.
5. **Merah** melambangkan "*people*" yaitu masyarakat Indonesia
6. **Biru** melambangkan "*technology*" yaitu keunggulan teknologi
7. **Kuning** melambangkan "*communication*" yaitu komunikasi yang ramah.
8. **Rangkaian elips** ini membentuk bintang permata yang mencerminkan "*Hight Quality*" yaitu layanan terbaik dan berkualitas yang senantiasa diberikan oleh PT Indosat kepada masyarakat Indonesia. Hal ini merupakan wujud komitmen PT Indosat untuk terus mengembangkan teknologi tinggi namun bersahabat, dinamis, dan modern.

1.5 Produk dan Jasa PT. Indosat Tbk

PT. Indosat Tbk sebagai salah satu perusahaan jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia tentunya memiliki beberapa produk dan jasa unggulan, yaitu:

1.5.1 Mentari

Salah satu provider yang dikeluarkan PT. Indosat adalah Mentari. Adapun tampilan produknya adalah sebagai berikut :

Gambar 1.2

Kartu GSM Mentari



Sumber : Data Perusahaan PT. Indosat, Tbk, 2013

Mentari merupakan produk kartu GSM pra bayar Indosat dengan nomor awal 0815 dan 0816 memiliki fitur dan fasilitas lengkap yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Mentari hadir dengan jangkauan internasional, gratis roaming nasional, satu tarif untuk menelepon sesama Mentari dan Matrix di seluruh Indonesia. Mentari lengkap, melengkapi hidup Anda.

1.5.2 IM3

Berikut ini merupakan tampilan kartu GSM IM3 Smart yang juga merupakan salah satu produk yang dikeluarkan oleh PT. Indosat, yakni sebagai berikut :

Gambar 1.3

Kartu GSM IM3 Smart



Sumber : Data Perusahaan PT. Indosat, Tbk, 2013

Kartu GSM IM3 merupakan kartu pra bayar dari Indosat dengan nomor awal 0856 yang memberikan kenyamanan dan

kecepatan untuk bergabung dalam komunitas GSM Multimedia. Kartu IM3 memberikan semua fitur canggih kepada pelanggannya, seperti GPRS, MMS, M3-Access, transfer pulsa, conference call, call divert, dan banyak lagi. IM3, No Limits.

1.5.3 Matrix

Gambar dibawah ni merupakan tampilan produk kartu GSM Matrix, yakni sebagai berikut :

Gambar 1.4
Kartu GSM Matrix



Sumber : Data Perusahaan PT. Indosat, Tbk, 2013

Merupakan layanan pasca bayar Indosat dengan nomor awal 0815, 0816 dan 0855 yang memberikan kebebasan bagi Anda dalam memilih. Matrix memberikan sambungan lebih cepat, jangkauan yang luas hingga ke manca Negara dan kualitas suara yang jernih. Dengan kapasitas kartu SIM yang lebih besar dan menu *browser* yang canggih, Matrix memberikan kebebasan bagi Anda (The Freedom To Be You).

1.5.4 Blackberry

Blackberry *Enterprise Solution* adalah suatu solusi mobile office yang aman, lengkap dan terintegrasi. Blackberry memberikan

fitur yang lengkap, seperti *wireless e-mail, global address look up, wireless calendar synchronization, mobile data service* dan lain-lain. Melalui teknologi *Push Mail*, pelanggan dapat mengakses e-mail tanpa perlu melakukan *dial up* terlebih dahulu.

1.5.5 Indosat IDD 001

Merupakan Sambungan Langsung Internasional (SLI) yang mampu memberikan koneksi ke lebih dari 250 tujuan negara. Indosat SLI 001 merupakan produk SLI premium yang dapat di akses langsung oleh pelanggan telepon melalui nomor akses 001.

1.5.6 Indosat IDD 008

Merupakan Sambungan Langsung Internasional (SLI) yang ekonomis diperuntukkan bagi keseluruhan masyarakat. Indosat SLI 008 merupakan produk SLI yang dapat di akses langsung oleh pelanggan telepon melalui nomor akses 008.

1.5.7 StarOne

Adalah layanan telekomunikasi suara dan data nirkabel dengan teknologi Fixed Wireless Access CDMA 2000. IX adalah kombinasi layanan telepon tetap dan bergerak dengan suara jernih serta memberikan kenyamanan komunikasi untuk semua orang. StarOne, Telepon Untuk Semua.

1.5.8 Indosat FlatCall 016

Indosat FlatCall 016 adalah layanan telepon internasional dengan satu tarif ke negara manapun dan kapanpun. Melalui layanan

ini, Indosat menyediakan akses internasional kepada pelanggan dengan tarif terjangkau tanpa biaya *airtime.* Untuk menikmati layanan ini, cukup dengan menjadi pelanggan Mentari, Matrix, IM3 atau StarOne.

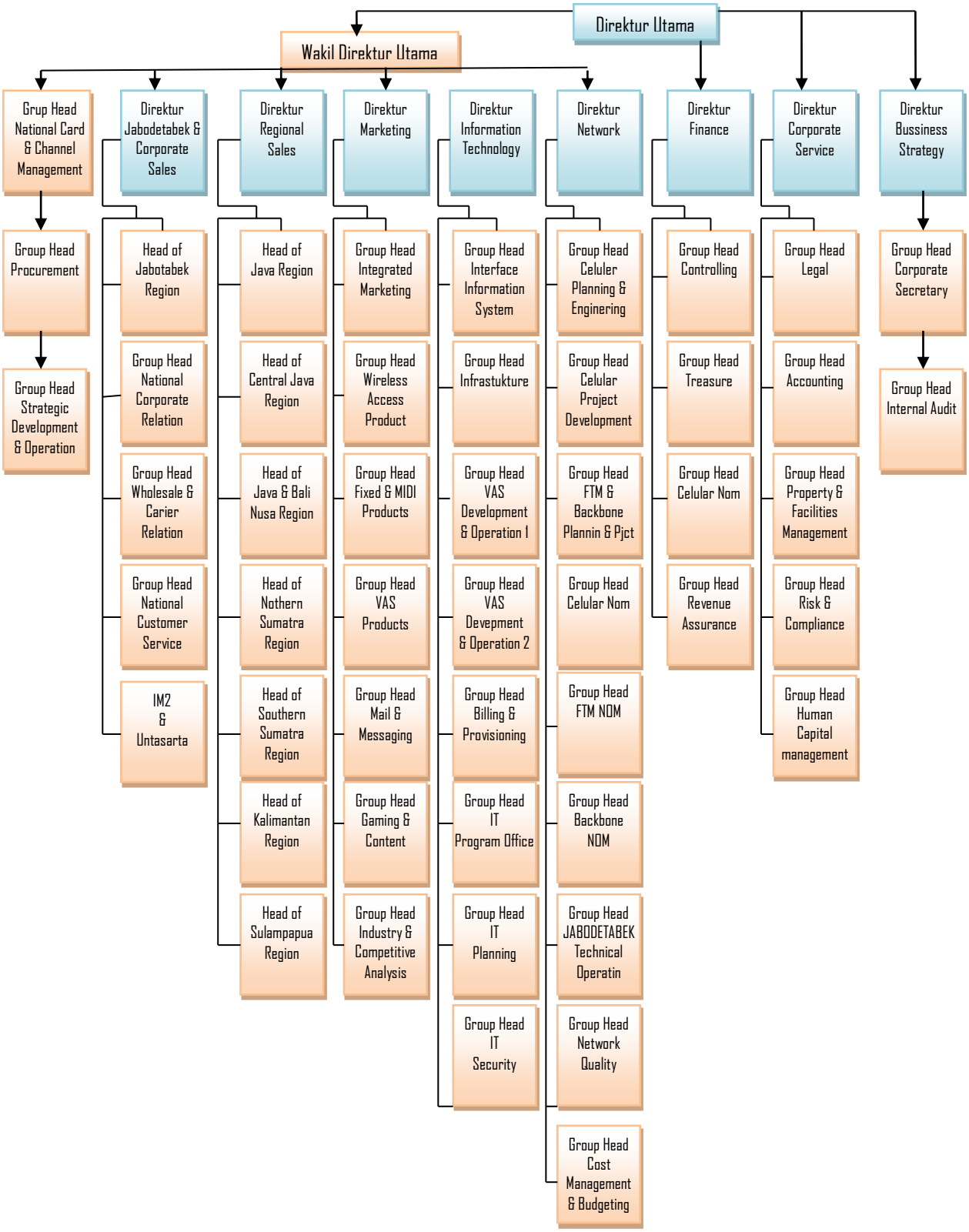
Adapun produk dan jasa yang lainnya, antara lain:

1. Indosat Globalsave
2. Indosat Home Country Direct

1.6 Struktur Organisasi PT. Indosat, Tbk

Struktur organisasi Indosat Area Regional Jawa Barat membawahi cabang-- cabang seperti : Cabang Bandung, Cabang Sukabumi, Cabang Cirebon dan Cabang Purwakarta. Untuk Area Regional Jawa Barat dan Area Regional Yogyakarta dibawahi oleh Regional Semarang dan langsung menuju ke pusat yaitu Jakarta. Indosat Cabang Bandung ini merupakan bagian pelayanan dan penjualan jasa dan produk saja. Berikut struktur organisasi Indosat Regional Jawa Barat. Pada gambar 1.2 akan ditunjukkan struktur organisasi PT Indosat Cabang Bandung.

Gambar 1.5 Struktur Organisasi PT. Indosat Tbk



Sumber : Data Perusahaan PT. Indosat, Tbk, 2013

1.6.1 Job Description

A. Direktur Utama

Mempunyai tugas memimpin, mengawasi dan mengkoordinasikan tugas-tugas daripada PT Indosat Tbk sesuai peraturan perundang-undangan yang barlaku.

B. Wakil Direktur Utama

Wakil direktur utama mempunyai tugas membantu dalam menjalankan roda perusahaan.

C. Direktur

Mempunyai tugas mengkoordinasikan, melaksanakan pengawasan terhadap unit pelaksanaan operasional yang dibawahinya. Direktur utama bersama direktur lainnya menetapkan strategi kebijakan dan program yang akan digunakan sebagai pedoman oleh para staf dalam menjalankan tugasnya masing-masing.

D. Senior Vice President

1. Mengerahkan, mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan kerja dari divisi-divisi yang ada di dalam Sub Direktorat tersebut.
2. Mengevaluasi setiap kebijakan direktur yang bersangkutan dan Sub direktur masing-masing serta menyampaikan alternative penyempurnaan.

3. Merumuskan kebijakan direktur ke dalam kegiatan operasional masing-masing divisi.
4. Mengevaluasi setiap masukan dan usulan yang diterima dari bagian kemasing-masing Sub Direktorat.

E. Vice President

1. Mengarahkan, mengkoordinasikan, dan mengevaluasikan pelaksanaan kerja dari bagian-bagian yang ada dalam divisi tersebut.
2. Mengevaluasikan setiap kebijakan direktur yang bersankutan dari divisi masing-masing seta menyampaikan alternative penyempurnaan.
3. Merumuskan kebijakan direktur ke dalam kegiatan operasional masing-masing divisi.
4. Mengevaluasikan setiap masukan dan usulan yang diterima dari bagian masing-masing divisi.

F. Divisi Regional

Divisi Regional bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama. Beberapa kegiatan perusahan yang dapat dillakukan divisi ini antara lain sebagai berikut:

1. Melakukan pemasaran dan penjulan jasa SLI, *Global Communication system* (CGS), SLLI/Lokal serta VOIP Internasional di wilayah operasional yang ditetapkan;

2. Mengoperasikan dan memelihara perangkat dan jaringan dalam operasional jasa ke pelanggan di wilayah operasionalnya;
3. Melaksanakan pelayanan pelanggan di wilayah operasionalnya;
4. Menindaklanjuti proses *billing*, administrasi SDM, Sistem Informasi dan keuangan;
5. Melakukan perencanaan dan pengembangan wilayah usaha dan pelayanan;
6. Melakukan perencanaan dan perluasan wilayah operasional, termasuk pembangunan loket pelayanan (Work in center);
7. Melakukan hubungan antar operator di wilayah operasionalnya.

G. Kepala Cabang Bandung

Mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan, melaksanakan pengawasan terhadap unit pelaksanaan operasional yang dibawahinya dan bertanggung jawab kepada Kepala Regional Jawa barat terhadap seluruh kegiatan operasional yang ada di Indosat Cabang Bandung

H. Indirect Sales

Fungsi dari divisi Indirect Sales (*chanel management*) yaitu mengatur, mengkontrol, menganalisa segala tentang kartu pra-bayar (Pre-Paid Card), mulai dari alokasi kartu dan voucher, pengawasan distribusi kartu dan voucher yang dilakukan oleh dealer, dan analisa pasar kartu pra-bayar.

Dalam divisi *indirect sales* ini, terdapat bagian card management. Bagian ini mengurus semua jenis kartu *replacement* (prabayar/pasca bayar) dan kartu Matrix.

Selain itu divisi ini juga mempunyai fungsi untuk me-maintain beberapa *outlet* yang dianggap berpengaruh dalam penjualan di kota Bandung.

I. Direct Sales

Kegiatan dari divisi *Direct Sales* yaitu menangan semua tentang pasca bayar. Menganalisa pasar, penjualan, *me-maintain* pelanggan dan membuat strategi pemasaran untuk pelanggan pasca bayar (Matrix dan Starone).

Namun semenjak menjamurnya tren Blackberry dimana Indosat merupakan pelopor Blackberry di Indonesia, *Direct Sales* berkonsentrasi dalam pemasarannya. Mulai dari pemasaran Matrix, Matrix Broadband, Handsert Blackberry, Handset Android, sampai dengan layanan Blackberry baik Blackberry GSM, maupun Blacberry CDMA yang baru diluncurkan akhir bulan Februari 2010 lalu.

J. CCS (*Customer Service Support)*

Dalam divisi *Customer Service Support* ini terbagi menjadi dua bagian yaitu bagian *Customer Service,* dan Retention. Dalam kinerjanya, customer service bertugas untuk melayani seluruh pelanggan Indosat, baik urusan produk, *solving problem,* upgrade

software untuk Blackberry, komplain dan lain-lain. Sedangkan bagian Retention atau retensi berfungsi untuk meretensi dan me-maintain pelangan Indosat khususnya pelanggan VIP dengan membuat *event-event* dan *merchant* sebagai salah astu fasilitas yang diberikan oleh Indosat.

K. Marketing Komunikasi

Marketing Komunikasi (Markom) berfungsi untuk membuat *Brand awareness* dan analisa pasar secara keseluruhan. Seperti sponsorship, membuat *event-event*, *design* iklan, iklan dan kegiatan lain yang berhubungan dengan pembentukan kesadaran masyarakat dengan adanya Indosat.

L. Community

Divisi *Community* atau komunitas bertugas untuk membuat dan menggarap komunitas Indosat serta me-maintain komunitas tersebut.

Dengan adanya Indosat Community, pelanggan yang tergabung dalam komunitas tersebut mendapatkan benefit dari Indosat. Seperti adanya *event-event* yang di khususkan untuk komunitas tersebut, gratis telepon sesama komunitas selam 1 tahun, dan tarif pulsa yang lebih murah dibandingkan non-komunitas.

M. Sales Admin

Sales admin terdiri dari dua bagain,yaitu bagain verifikasi dan bagian monitoring dan controlling anggaran. Bagian verifikasi

bertugas mengurus data pelanggan pasca bayar seperti Matrix, Starone, dan 3G Broadband.

Bagian *Monitoring* dan *Controlling* anggaran bertugas untuk mengalokasikan anggaran yang didapat dari pusat, untuk dianggarkan ke setiap divisi yang ada secara presentatif (sesuai dengan tujuan masing-masing divisi) serta mengawasi dan mengkontrol penggunaan anggaran tersebut dengan melihat dan menganalisis kondisi pasar yang ada.

N. Rep. Soreang

Merupakan anak dari Indosat Cabang Bandung. Sehingga seluruh kegiatan yang dilakukan Reps. Soreang tidak jauh berbeda dengan kegaitan yang dilakukan di Indosat Bandung.

O. Rep. Cimahi

Merupakan anak dari Indosat Cabang Bandung. Sehingga seluruh kegiatan yang dilakukan Reps. Cimahi tidak jauh berbeda dengan kegiatan yang dilakukan di Indosat Bandung.

P. Rep. Rancaekek

Merupakan anak dari Indosat Cabang Bandung. Sehingga seluruh kegiatan yang dilakukan Reps. Rancaekek tidak jauh berbeda dengan kegiatan yang dilakukan di Indosat Bandung.

Q. Rep. Sumedang

Merupakan anak dari Indosat Cabang Bandung. Sehingga seluruh kegiatan yang dilakukan Reps. Sumedang tidak jauh berbeda dengan kegiatan yang dilakukan di Indosat Bandung.

1.7 Sarana dan Prasarana Perusahaan

Berikut ini adalah tabel sarana prasarana PT. Indosat, Tbk:

Tabel 1.1

Sarana dan Prasarana PT. Indosat Tbk Bandung

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Ruang Tunggu Customer	1
2.	Rak Retensi	1
3.	Lemari Logistik	1
4.	Komputer	5
5.	Telepon	1
6.	Printer	1
7.	Scanner	1
8.	Rak	1
9.	Lemari	2

1.8 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja lapangan

1.8.1 Lokasi Praktek Kerja Lapangan

Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan di PT. Indosat Tbk, Gedung Bumiputera Lt. Dasar, Jalan Asia Afrika No. 141-147 Bandung.

1.8.2 Waktu Praktek Kerja Lapangan

Waktu Praktek Kerja Lapangan kurang lebih 3 minggu (15 hari), terhitung mulai tanggal 15 Juli 2013 sampai dengan 02 Agustus 2013 di PT. Indosat Tbk. Jam kerja Praktek Kerja Lapangan adalah pukul

08.00 s.d 17.00 WIB, sedangkan Jam Istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB. Hari kerja selama Praktek Kerja Lapangan berlangsung adalah Senin s.d Jumat, sedangkan Sabtu dan Minggu merupakan hari libur.